

DELIBERAZIONE 16 GIUGNO 2020
221/2020/R/IDR

MODIFICHE ALLA REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO,
IN ATTUAZIONE DELLA DISPOSIZIONE DI CUI ALL'ARTICOLO 1, COMMA 291, DELLA
LEGGE 27 DICEMBRE 2019, N. 160

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE

Nella 1115^a riunione del 16 giugno 2020

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” (di seguito: direttiva 2000/60/CE);
- 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, come successivamente modificata e integrata (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e, in particolare, la Parte Terza (di seguito: d.lgs. 152/06);
- 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;
- il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011, n. 214 e, in particolare, l’articolo 21 (di seguito: decreto legge 201/11);
- la legge 28 dicembre 2015, n. 221 (di seguito: legge 221/15), recante “Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di *green economy* e per il contenimento dell’uso eccessivo di risorse naturali” (c.d. Collegato Ambientale), e in particolare gli articoli 60 e 61;
- la legge 27 dicembre 2019, n. 160, recante “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2020 e bilancio pluriennale per il triennio 2020-2022” (di seguito: legge 160/19);

- 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 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 29 agosto 2016 (di seguito: d.P.C.M. 29 agosto 2016), recante “Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 ottobre 2016, recante “Tariffa sociale del servizio idrico integrato”;
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 dicembre 2014, 649/2014/A (di seguito: deliberazione 649/2014/A), recante “Disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico”, e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2012, 586/2012/R/IDR, recante “Approvazione della prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato”;
- la deliberazione dell’Autorità 28 febbraio 2013, 86/2013/R/IDR, recante “Disciplina del deposito cauzionale per il servizio idrico integrato”;
- 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”;
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 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”, come successivamente modificato e integrato (di seguito: RQSI);
- la deliberazione dell’Autorità 4 novembre 2016, 638/2016/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per l’adozione di direttive volte al contenimento della morosità nel servizio idrico integrato, ai fini di equità sugli altri utenti”;
- la deliberazione dell’Autorità 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, e il relativo Allegato A, avente ad oggetto “Testo integrato corrispettivi servizi idrici” (di seguito: TICSI);
- la deliberazione dell’Autorità 21 dicembre 2017, 897/2017/R/IDR e il relativo Allegato A, recante “Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati”, come successivamente modificato e integrato;
- la deliberazione dell’Autorità 2 luglio 2019, 295/2019/E/IDR, recante “Avvio di indagine conoscitiva sullo svolgimento da parte dei gestori del servizio idrico integrato delle attività di lettura e di quelle connesse alla fatturazione relativamente alle singole unità immobiliari presenti nei condomini”;

- la deliberazione dell’Autorità 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR (di seguito: deliberazione 311/2019/R/IDR), e il relativo Allegato A, recante “Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato”, come successivamente modificato e integrato (di seguito: REMSI);
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2019, 580/2019/R/IDR, e il relativo Allegato A, recante “Metodo tariffario idrico 2020-2023 – MTI-3. Schemi regolatori” (di seguito: MTI-3);
- 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:

- la legge 481/95 affida all’Autorità, tra gli altri, il compito di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;
- 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*”;
- l’articolo 2, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012, attuativo del citato articolo 21, comma 19, del decreto legge 201/11, precisa che “*la regolazione del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (...) persegue le seguenti finalità: a) garanzia della diffusione, fruibilità e qualità del servizio all’utenza in modo omogeneo sull’intero territorio nazionale; b) definizione di un sistema tariffario equo, certo, trasparente, non discriminatorio; c) tutela dei diritti e degli interessi degli utenti; d) gestione dei servizi idrici in condizioni di efficienza e di equilibrio economico e finanziario; e) attuazione dei principi comunitari «recupero integrale dei costi», compresi quelli ambientali e relativi alla risorsa, e «chi inquina paga», ai sensi degli articoli 119 e 154 del d.lgs. 152/06 e dell’articolo 9 della direttiva 2000/60/CE*”.

CONSIDERATO CHE:

- la legge 221/15 ha previsto, all’articolo 61, che l’Autorità, sulla base dei principi e dei criteri individuati con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri:
 - adottati “*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, adottato in forza della previsione normativa di cui al precedente alinea – considerando che *“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”* – ha previsto, tra l’altro:
 - all’articolo 3, comma 1, che l’Autorità individui, in coerenza con gli altri settori regolati:
 - a) gli utenti domestici residenti che versano in condizioni di documentato stato di disagio economico sociale (precisando che ai medesimi *“è in ogni caso garantito il quantitativo minimo vitale pari a 50 litri abitante giorno”*);
 - b) le utenze relative ad attività di servizio pubblico;
 - all’articolo 3, comma 2, che *“a tutti gli utenti domestici residenti [sia] garantito l’accesso al quantitativo minimo vitale a tariffa agevolata”*, nonché disposto che siano adottate, anche in caso di morosità, adeguate *“forme di comunicazione all’utenza e di rateizzazione”*;
 - all’articolo 4, comma 1, che, a tutela dell’utente, la sospensione del servizio sia applicata:
 - a) *“per le utenze domestiche residenti morose [diverse da quelle in documentato stato di disagio economico sociale], soltanto successivamente al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori a un importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata, come determinata [dall’Autorità];*
 - b) *per tutte le utenze morose, solo successivamente alla regolare messa in mora degli utenti da parte del gestore e all’escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito”*;
 - all’articolo 4, comma 2, che - al fine di attuare quanto disposto dal precedente comma 1 - l’Autorità stabilisca in particolare:
 - a) gli obblighi di comunicazione all’utenza da parte del gestore prima di procedere alla sospensione del servizio;
 - b) le forme di rateizzazione che il gestore dovrà adottare per la definizione di piani di rientro in caso di morosità;
 - c) le modalità di riattivazione del servizio in caso di sospensione;
 - d) le modalità di reintegro da parte dell’utente del deposito cauzionale escusso dal gestore;
 - all’articolo 5, comma 1, che l’Autorità preveda, 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:

- in coerenza con le disposizioni recate dal d.P.C.M. 29 agosto 2016, e nel quadro tracciato dalla normativa primaria di riferimento di cui all'articolo 61 della legge 221/15, con deliberazione 311/2019/R/IDR, l'Autorità, in considerazione della necessità di declinare le misure più idonee a contemperare l'esigenza di garantire il quantitativo minimo vitale di acqua agli utenti finali, ancorché morosi, con quella di assicurare – tenuto conto dell'equilibrio economico finanziario dei gestori – la copertura dei costi efficienti di esercizio e investimento, ha adottato prime misure per la gestione e il contenimento della morosità nel servizio idrico integrato;
- in particolare, con la menzionata deliberazione 311/2019/R/IDR e il relativo Allegato A (REMSI), l'Autorità ha previsto:
 - il divieto di sospensione e disattivazione della fornitura nei confronti delle utenze domestiche residenti in condizioni di documentato stato di disagio economico-sociale, nonché nei confronti delle tipologie di utenza ad “uso pubblico non disalimentabile”, come individuate dal TICSII (comma 2.1 e 8.2 del REMSI);
 - al comma 7.2 del REMSI, con riferimento alle utenze domestiche residenti, diverse da quelle vulnerabili sopra richiamate, che l'intervento di sospensione della fornitura possa essere effettuato solo successivamente:
 - al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori a un importo pari al corrispettivo annuo dovuto dall'utente moroso relativamente alla fascia di consumo a tariffa agevolata, precisando che detto corrispettivo annuo è quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
 - all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
 - all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura;
 - che, a tutela delle utenze di cui al precedente alinea, l'intervento di limitazione, qualora tecnicamente fattibile, e quello di sospensione siano effettuati, in ragione della situazione dei singoli utenti morosi, sulla base di due meccanismi e procedure differenti, disponendo, al comma 7.3 del REMSI, che:
 - nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il

medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora ai sensi del REMSI per un periodo di diciotto (18) mesi:

- ✓ le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) siano poste a carico del gestore e ammesse a riconoscimento, secondo i criteri definiti nell'ambito delle regole di calcolo tariffario di cui al MTI-3 per il terzo periodo regolatorio;
- ✓ il gestore possa procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;
- nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:
 - ✓ le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) siano poste a carico dell'utente;
 - ✓ il gestore possa procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione;
- tenuto conto del principio di accesso universale all'acqua, da un lato, e della necessità di rendere efficaci le misure per il recupero del credito, dall'altro, che il gestore non possa procedere, in costanza di mora delle utenze domestiche residenti diverse da quelle vulnerabili, alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo:
 - il caso in cui, dopo l'intervento di limitazione o di sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei riduttori di flusso;
 - il caso di utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle vulnerabili) che non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa (comma 7.5 del REMSI);
- con riferimento alle utenze condominiali e in sede di prima applicazione della nuova disciplina della morosità, che:
 - il gestore: *i*) non possa attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi siano effettuati (entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione) e siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto; *ii*) abbia la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento

- parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto (comma 7.6 del REMSI);
- al fine di rendere applicabili procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e, in particolare, di coloro che versino in condizione di disagio economico-sociale, l'Ente di governo dell'ambito promuova - ove tecnicamente fattibile - l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare (comma 7.7 del REMSI);
 - che, qualora l'Ente di governo dell'ambito accerti, anche a seguito di controlli a campione, la fattibilità tecnica di procedure di limitazione ovvero di disalimentazione selettiva nel caso di utenze condominiali per le quali il gestore avesse invece dichiarato l'impossibilità di intervento, il medesimo Ente di governo sia tenuto ad applicare – tenuto conto delle cause e delle correlate responsabilità – specifiche penali, dandone comunicazione all'Autorità per i seguiti di competenza.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- in coerenza con i principi richiamati dal d.P.C.M. 29 agosto 2016, tra i quali, in particolare, quello di reciprocità negli obblighi contrattuali, di parità di trattamento e non discriminazione, e al fine di assicurare la necessaria trasparenza nell'informazione a favore dell'utenza, l'Autorità ha altresì previsto, con la richiamata deliberazione 311/2019/R/IDR e il relativo Allegato A (REMSI), che, ai fini dell'esercizio dell'eccezione di inadempimento, il gestore:
 - trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura - fatto salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 della RQSII - invii all'utente finale un primo sollecito bonario di pagamento, anche mediante posta elettronica certificata, recante i contenuti minimi enucleati al comma 3.1 del REMSI. Il successivo comma 3.2 esplicita che *“il sollecito di pagamento può essere inviato all'utente finale unicamente nelle forme e secondo le modalità di cui al precedente comma 3.1”*;
 - possa costituire in mora l'utente finale che non abbia adempiuto, nei tempi e con le modalità previste, al pagamento degli importi dovuti, mediante l'invio di una comunicazione a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata, trascorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura e, comunque, solo successivamente all'invio del sollecito bonario di pagamento, ai sensi di quanto previsto dai commi 4.1 e 4.5 del REMSI;
- in ragione della particolare importanza del bene oggetto della fornitura e delle maggiori tutele per l'utenza finale che l'Autorità, nel bilanciamento degli interessi coinvolti, ha inteso introdurre nel settore idrico, nell'attuale disciplina recata dal REMSI sono contenute alcune disposizioni specifiche quanto ai tempi

di preavviso, prima che il gestore possa effettuare interventi di limitazione e sospensione ovvero disattivazione della fornitura agli utenti disalimentabili; infatti, tra l'altro:

- il comma 3.1 del REMSI prevede anche che nella comunicazione avente ad oggetto il sollecito bonario di pagamento (in cui specificare sia il riferimento alle fatture non pagate sia l'importo totale da saldare), il gestore - nell'informare circa il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, potrà avviare la procedura di costituzione in mora - dia evidenza alle *“previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati”*;
- il comma 4.5 del REMSI stabilisce, alla lett. c), che nella comunicazione di costituzione in mora sia indicato il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti, nonché, alla lett. d), la data a partire dalla quale il gestore potrà effettuare l'eventuale limitazione, sospensione e, nel caso di utenze disalimentabili, la disattivazione della fornitura idrica;
- in conseguenza delle tempistiche previste dai commi 4.6, 4.7, 7.1 del REMSI, il gestore non può effettuare interventi di limitazione, sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica prima di: *i)* venti (20) giorni solari se calcolati a partire dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora; *ii)* venticinque (25) giorni solari calcolati a partire dall'emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora (qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di spedizione); *iii)* quindici (15) giorni solari se calcolati a partire dalla data di ricevuta di avvenuta consegna della posta elettronica certificata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
- il REMSI prevede poi che, a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo indicato nella comunicazione di costituzione in mora (entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di contestazione), possa essere eseguita:
 - o ove ne ricorrano le condizioni, la sospensione ovvero la disattivazione della fornitura per l'utente finale disalimentabile (comma 7.10);
 - o la limitazione della fornitura per l'utente finale non disalimentabile (comma 8.3).

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- in ottica di maggior tutela dell'utente finale e al fine di assicurare a quest'ultimo la certezza delle modalità e delle tempistiche delle azioni messe in atto a tutela del credito, l'Autorità ha inoltre disposto che il gestore:
 - sia tenuto a garantire all'utente finale moroso la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione avente durata minima pari a dodici (12) mesi, fatta salva una diversa pattuizione tra le parti (articolo 5 del REMSI);

- sia tenuto ad erogare a favore del medesimo utente specifici indennizzi, da corrispondere mediante le modalità già previste dalla regolazione in materia di qualità contrattuale del SII, nei casi di erronea azione per morosità, di mancato invio del sollecito di pagamento ovvero di mancato rispetto delle tempistiche previste nell'ambito della costituzione in mora, e ancora in caso di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora prima della sospensione/limitazione ovvero disattivazione della fornitura (articolo 10 del REMSI);
- possa tra l'altro richiedere alle utenze finali anche *“i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora”* (comma 4.8 e 4.9 del REMSI).

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- il quadro normativo di riferimento è stato di recente integrato con le disposizioni recate dalla legge 160/19, la quale, all'articolo 1, comma 291, ha previsto che *“i gestori di servizi di pubblica utilità e gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettroniche hanno l'obbligo di trasmettere agli utenti le comunicazioni con cui si contestano, in modo chiaro e dettagliato, gli eventuali pagamenti di fatture e si comunica la sospensione delle forniture in caso di mancata regolarizzazione, con adeguato preavviso, non inferiore a quaranta giorni, tramite raccomandata con avviso di ricevimento”*;
- nella vigente regolazione in materia di morosità, secondo le procedure di gestione del credito disciplinate dal REMSI:
 - il sollecito bonario costituisce il primo atto della *“procedura di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura”* con cui il gestore del servizio idrico integrato preavvisa l'utente moroso delle successive azioni che adotterà in caso di perdurante morosità;
 - gli istituti del sollecito bonario, della costituzione in mora e della sospensione della fornitura sono concatenati in una sequenza logicamente e cronologicamente coordinata, configurandosi quindi come fasi di un più articolato procedimento, il cui esito finale - in caso di persistente morosità - consiste nella disalimentazione fisica del punto di consegna, ossia nell'atto materiale con cui è esercitata l'eccezione di inadempimento da parte del gestore del SII.

RITENUTO CHE:

- ferme restando le garanzie previste dalla deliberazione 311/2019/R/IDR per assicurare l'erogazione del quantitativo minimo vitale di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali di fornitura agli utenti morosi, sia necessario adeguare le misure di tutela a favore dell'utenza finale contenute nel REMSI alle recenti disposizioni recate dalla legge 160/19, comunque perseguendo le finalità di *“contenimento della morosità degli utenti del servizio*

idrico integrato” e di salvaguardia, “*tenuto conto dell’equilibrio economico e finanziario dei gestori, [del]la copertura dei costi efficienti di esercizio e investimento*”, attribuite all’Autorità dall’articolo 61 della legge 221/15;

- alla luce degli obiettivi di cui al precedente alinea, nonché al fine di contenere i tempi di recupero del credito da parte dei gestori operanti nel settore idrico (caratterizzato da una morosità media più elevata di quella riscontrabile nei settori energetici), sia opportuno far decorrere il termine dei quaranta (40) giorni previsto dalla citata legge 160/19 dal primo atto di preavviso che il gestore del servizio idrico integrato invia all’utente, ossia dal sollecito bonario di pagamento, la cui previsione nell’ambito della regolazione della morosità (in aggiunta alla costituzione in mora) si giustifica in ragione della particolare importanza del bene oggetto della fornitura e riflette le maggiori tutele per l’utenza finale che l’Autorità, nel bilanciamento degli interessi coinvolti, ha inteso introdurre nel settore idrico, rispetto ai settori energetici;
- sia conseguentemente necessario modificare e integrare le disposizioni introdotte dal REMSI, prevedendo, in particolare:
 - con riferimento al “*Sollecito bonario di pagamento*” di cui all’articolo 3 del REMSI, che:
 - il sollecito bonario di pagamento sia inviato all’utente finale esclusivamente tramite raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, comunque nel rispetto della tempistica attualmente stabilita, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura;
 - con la comunicazione di sollecito di pagamento si provveda ad informare l’utente finale circa le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto anche del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente e, in particolare, a rappresentare in modo chiaro gli effetti - in caso di perdurante inadempimento - della “*Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell’utente finale moroso disalimentabile*” di cui all’articolo 7 del REMSI e della “*Procedura per la limitazione della fornitura dell’utente finale non disalimentabile*” di cui all’articolo 8 del REMSI;
 - con riferimento alla “*Procedura di costituzione in mora*” di cui all’articolo 4 del REMSI, che:
 - relativamente all’informazione in ordine al “*termine ultimo entro cui l’utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti*” (comma 4.5, lett. c)), nella comunicazione di costituzione in mora sia riportata la data a partire dalla quale tale termine è calcolato, ai sensi delle disposizioni vigenti;
 - il termine ultimo di cui al citato comma 4.5, lett. c), non possa essere inferiore a quaranta (40) giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell’utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento;

- sia altresì opportuno confermare la disciplina delle procedure per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura di cui all'articolo 7 e all'articolo 8 del REMSI, nell'ambito delle quali, per effetto delle integrazioni regolatorie sopra richiamate, si precisa che - ferme restando le tutele previste in caso di morosità degli utenti finali non disalimentabili (di cui al citato articolo 8), nonché degli utenti finali domestici residenti diversi da quelli in condizioni di disagio economico sociale (di cui al richiamato articolo 7) - la limitazione, la sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso possa essere eseguita solo nel caso in cui, tra l'altro, siano decorsi i termini indicati nella comunicazione di costituzione in mora, ossia trascorsi almeno quaranta (40) giorni solari dal ricevimento da parte dell'utente della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento, senza che l'utente medesimo abbia estinto il proprio debito o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora al gestore.

RITENUTO, INFINE, CHE:

- le disposizioni oggetto del presente provvedimento:
 - non debbano essere sottoposte a consultazione ai sensi del comma 1.3 dell'Allegato A alla deliberazione 649/2014/A, in ragione del contenuto vincolato della norma primaria contenuta all'articolo 1, comma 291, della legge 160/19;
 - debbano altresì tener conto del contenuto specifico e immediatamente precettivo per gli operatori della richiamata norma primaria in vigore dal 1 gennaio 2020;
- sia conseguentemente opportuno far decorrere l'efficacia del presente provvedimento a partire dalla pubblicazione del medesimo, facendo ovviamente salve le azioni eventualmente già messe in atto dagli operatori per dare attuazione alla previsione dell'articolo 1, comma 291, della legge 160/19 relativamente alle procedure di gestione della morosità poste in essere tra il 1 gennaio 2020 e la data di pubblicazione della presente deliberazione;
- sia altresì opportuno monitorare gli effetti derivanti dal recepimento della menzionata disposizione normativa al fine di valutare - ai sensi di quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del d.P.C.M. 29 agosto 2016 - ulteriori interventi regolatori che dovessero risultare necessari in ordine alle modalità di gestione dei costi connessi alla morosità, in un'ottica di equilibrio economico finanziario delle gestioni

DELIBERA

Articolo 1

Modifiche all'Allegato A alla deliberazione 311/2019/R/IDR

- 1.1 All'Allegato A alla deliberazione 311/2019/R/IDR sono apportate le seguenti modificazioni:
- a) all'articolo 3 recante la disciplina del "Sollecito bonario di pagamento":
 - i. al comma 3.1, primo periodo, le parole "anche mediante posta elettronica certificata" sono sostituite dalle seguenti:
"mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata";
 - ii. al comma 3.1, lettera b), il punto ii. è sostituito dal seguente:
"ii. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto anche del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente di cui al successivo comma 4.6, e, in particolare, comunicando gli effetti - in caso di perdurante inadempimento - della procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura di cui al successivo Articolo 7 e Articolo 8;";
 - b) all'articolo 4 in ordine alla "Procedura per la costituzione in mora":
 - i. al comma 4.5, lettera c), il punto i. è sostituito dal seguente:
"i. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente Articolo 3;";
 - ii. al comma 4.5, lettera c), il punto ii. è soppresso;
 - iii. al comma 4.5, lettera c), il punto iii. è sostituito dal seguente:
"iii. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente di cui al successivo comma 4.6;";
 - iv. il comma 4.6 è sostituito dal seguente:
"4.6 Il termine ultimo di cui al precedente comma 4.5, lettera c), entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto dal successivo Articolo 5, i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente Articolo 3;";
 - v. il comma 4.7 è soppresso;

- c) all'articolo 10 in tema di "Indennizzi", al comma 10.2, la lettera c) è soppressa.

Articolo 2

Disposizioni transitorie e finali

- 2.1 Le disposizioni del presente provvedimento hanno efficacia a partire dalla data di pubblicazione del medesimo, ferma restando la validità delle azioni eventualmente già messe in atto dagli operatori per dare attuazione alla previsione dell'articolo 1, comma 291, della legge 160/19 relativamente alle procedure di gestione della morosità poste in essere tra il 1 gennaio 2020 e la data di pubblicazione della presente deliberazione.
- 2.2 Il presente provvedimento è trasmesso al Presidente del Consiglio dei Ministri, al Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, al Ministro dello Sviluppo Economico e ad Acquirente Unico.
- 2.3 Il presente provvedimento è pubblicato sul sito internet dell'Autorità www.arera.it, unitamente all'Allegato A alla deliberazione 311/2019/R/IDR (REMSI), come modificato e integrato dal medesimo provvedimento.

16 giugno 2020

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini