

# SCHEMA TECNICA

## DIRETTIVE PER IL CONTENIMENTO DELLA MOROSITÀ NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO. ORIENTAMENTI FINALI

158/2019/R/IDR (\*)

Con il documento di consultazione 158/2019/R/IDR, l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) illustra i propri orientamenti riguardo alle misure da introdurre per il contenimento della morosità nel servizio idrico integrato; quali, in particolare: le condizioni per la limitazione e la sospensione della fornitura nei confronti delle utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle vulnerabili), le procedure per la gestione e il contenimento della morosità nel caso delle utenze condominiali, le forme di rateizzazione dei pagamenti e di comunicazione all'utenza da adottare anche in caso di morosità.

In maggior dettaglio, il documento di consultazione 158/2019/R/IDR, che segue i DCO 603/2017/R/idr e 80/2018/R/idr (ai quali si rinvia per un approfondimento degli orientamenti che si intendono confermare), prospetta l'introduzione delle seguenti misure:

- *Morosità pregressa.*

Per le situazioni di morosità precedenti all'entrata in vigore del provvedimento finale, il gestore dovrà adottare procedure di recupero del credito che contemplino, in particolare, l'attivazione di piani di rateizzazione differenziati per tener conto delle condizioni dei singoli utenti. Nell'ambito della disciplina delle procedure per la limitazione/sospensione della fornitura per le utenze domestiche residenti non vulnerabili, potrà essere valutata l'eventuale introduzione di parametri che tengano conto di perduranti situazioni di morosità pregressa.

- *Utenti non disalimentabili.*

In coerenza con le previsioni recate dal d.P.C.M. 29 agosto 2016, non potrà essere in nessun caso sospesa o disattivata la fornitura alle utenze:

- domestiche residenti in documentato stato di disagio economico sociale che beneficiano del "bonus sociale idrico" (escludendo i beneficiari del "bonus integrativo" eventualmente individuato a livello locale);
- ad "Uso pubblico non disalimentabile" (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, ulteriori utenze pubbliche che garantiscono l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone).

L'Autorità, a seguito di una più approfondita analisi circa le eventuali criticità relative all'acquisizione delle necessarie informazioni da parte dei gestori, valuterà la possibilità di ricomprendere tra i soggetti non disalimentabili anche le utenze domestiche residenti nel cui nucleo familiare siano presenti persone in stato di disagio fisico.

- *Condizioni per la limitazione e la sospensione della fornitura alle utenze domestiche residenti.*

In caso di morosità delle utenze domestiche residenti (diverse da quelle vulnerabili):

- la *sospensione* del servizio potrà essere effettuata dal gestore soltanto successivamente:
  - 1) all'intervento di limitazione, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua (50 litri/abitante/giorno);

- 2) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori a un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato (con modalità di addebito delle spese e periodi di limitazione differenziati in funzione dell'entità della morosità del singolo utente);
- la *disattivazione* della fornitura (con contestuale risoluzione del contratto e rimozione del contatore) potrà essere effettuata dal gestore esclusivamente nel caso in cui (dopo l'intervento di limitazione o di sospensione, e in costanza di mora) si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei riduttori di flusso.

- *Gestione della morosità in caso di utenze condominiali.*

Nel caso di utenze condominiali (cioè aggregate, dotate di un unico misuratore), il gestore:

- non potrà attivare la procedura di limitazione/sospensione, ovvero disattivazione della fornitura idrica, a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:
  - 1) siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione;
  - 2) siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
- avrà 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.

L'Autorità - in una prospettiva di lungo periodo - intende comunque promuovere misure per rendere applicabili, anche nei casi di utenze condominiali, procedure di disalimentazione selettiva (mediante l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare).

- *Regole generali di rateizzazione e comunicazione all'utenza.*

Ai fini di definire una disciplina dei pagamenti che rafforzi i profili di sostenibilità per l'utenza finale, il gestore:

- sarà tenuto a garantire la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% (in luogo del 100% attualmente stabilito dalla *Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato - RQSII*) il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi;
- dovrà allegare ai documenti di fatturazione i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi;
- dovrà indicare nella fattura almeno le seguenti informazioni:
  - 1) il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione;
  - 2) la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione (con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione), ovvero di adottare un diverso accordo fra le parti;
  - 3) gli interessi di dilazione applicati;
  - 4) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

- *Procedura per la costituzione in mora.*

Il gestore:

- avrà l'obbligo di inviare - trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura - un primo *sollecito bonario* di pagamento prima dell'invio della comunicazione di costituzione in mora, utilizzando eventualmente canali telematici (quali e-mail o sms) come alternativa alla

forma cartacea, cui dovrà essere allegato il bollettino precompilato utile al pagamento degli importi dovuti;

Tale sollecito bonario non potrà essere inviato nel caso in cui il gestore abbia ricevuto richiesta dall'utente finale di rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII;

- provvederà all'invio della *comunicazione di messa in mora* trascorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla data di scadenza della fattura.

Sarà fatto *divieto di costituzione in mora* nei casi di reclamo:

- 1) per malfunzionamento del misuratore accertato dal gestore ovvero di fatturazione di importi anomali, qualora l'importo dovuto superi cinquanta (50,00) Euro;
- 2) inviato dall'utente entro i dieci (10) giorni successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo.

- *Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora.*

Il gestore avrà l'obbligo di rispettare il *periodo minimo di rateizzazione*, pari a dodici (12) mesi, degli importi:

- oggetto di costituzione in mora, fatta salva la facoltà per l'utente finale di concordare con il gestore condizioni di maggior favore;
- per il reintegro del deposito cauzionale escusso dal gestore, ferma restando la possibilità per l'utente finale di richiedere una riduzione del predetto periodo.

- *Tempistiche e modalità per il ripristino o la riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità.*

- il gestore sarà tenuto alla riattivazione della fornitura limitata, sospesa ovvero disattivata per morosità entro due (2) giorni feriali dall'attestazione dell'avvenuto pagamento da parte dell'utente finale;
- l'utente che presenta una richiesta di voltura o subentro non sarà tenuto al pagamento della eventuale morosità pregressa relativa al punto di fornitura oggetto del contratto, a meno che non sussistano rapporti giuridici o di fatto tali da configurare una continuità con il precedente titolare dell'utenza;
- qualora l'utente titolare di un punto di fornitura limitato, sospeso ovvero disattivato per morosità presenti una richiesta di attivazione di una nuova fornitura, il gestore potrà subordinare l'esecuzione della prestazione richiesta al pagamento, da parte del medesimo utente, della fattura non saldata sul primo punto di fornitura;
- il gestore sarà tenuto ad erogare a favore dell'utente finale indennizzi automatici, secondo le modalità previste dal RQSII, nei casi di: mancato invio del sollecito bonario di pagamento, erronea azione per morosità, mancato rispetto delle tempistiche previste nell'ambito della costituzione in mora, mancato invio della comunicazione in mora prima della sospensione/limitazione ovvero prima della disattivazione della fornitura.

L'Autorità intende adottare il provvedimento finale, recante la regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI), nel mese di giugno 2019, prevedendone l'applicazione a decorrere dal 1° settembre 2019.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni entro il 17 maggio 2019.

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