

DELIBERAZIONE 7 SETTEMBRE 2017
622/2017/E/IDR

AVVIO DI PROCEDIMENTO 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

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

Nella riunione del 7 settembre 2017

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”;
- 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 direttiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: direttiva 2009/72/CE);
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: direttiva 2009/73/CE);
- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (di seguito: direttiva 2013/11/UE);
- 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 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legge 14 marzo 2005, n. 35, convertito con modificazioni con legge 14 maggio 2005, n. 80 e s.m.i. (di seguito: legge 80/05);
- la legge 24 dicembre 2007, n. 244 (legge finanziaria per il 2008);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99 (di seguito: legge 99/09);
- 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 (di seguito: decreto legge 201/11) e, in particolare, l’articolo 21;

- il decreto legge 24 giugno 2014, n. 91, come convertito nella legge 11 agosto 2014, n. 116;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 “Legge annuale per il mercato e la concorrenza” (di seguito: legge 124/17);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo) e s.m.i.;
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152;
- il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d. lgs. 93/11);
- il decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- decreto legislativo 6 agosto 2015 n. 130/15 (di seguito: d.lgs. 130/15);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999, recante lo “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 del Consiglio dei Ministri 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”;
- la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 21 giugno 2012, 260/2012/E/com e s.m.i., con la quale è stato istituito il servizio di conciliazione dei clienti di energia, attraverso l’avvalimento dell’Acquirente Unico e approvata la relativa disciplina;
- la deliberazione dell’Autorità 26 luglio 2012, 323/2012/E/com (di seguito: deliberazione 323/2012/E/com) con la quale si è provveduto a dare attuazione a quanto previsto all’articolo 7, comma 6 e all’articolo 44, comma 4, del d.lgs. 93/11 in relazione al trattamento efficace dei reclami avvalendosi di Acquirente Unico;
- la deliberazione dell’Autorità 20 dicembre 2012, 548/2012/E/com e s.m.i. con la quale è stato definito il nuovo Regolamento dello Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello) per lo svolgimento delle attività afferenti al trattamento dei reclami nonché modificato il Regolamento disciplinante le modalità di copertura degli oneri relativi allo Sportello;
- la deliberazione 28 dicembre 2012, 586/2012/E/com recante “Prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato”;
- la deliberazione dell’Autorità 12 marzo 2015, 97/2015/E/idr recante la “Chiusura dell’indagine conoscitiva, avviata con deliberazione dell’Autorità 73/2014/E/idr, in merito alle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori del servizio idrico integrato” (di seguito: deliberazione 97/2015/E/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 7 agosto 2014, 410/2014/E/com con la quale è stato avviato un procedimento per una migliore e più efficiente gestione delle controversie (di seguito: deliberazione 410/2014/E/com);

- la deliberazione dell’Autorità 19 giugno 2014, 286/2014/R/com recante misure per il miglioramento dell’efficacia delle attività relative al trattamento dei reclami da parte dello Sportello per il consumatore di energia (di seguito: deliberazione 286/2014/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 5 novembre 2015, 522/2015/E/com con la quale è stato avviato un procedimento per l’adozione della disciplina in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti finali e/o utenti finali e operatori, nei settori regolati dall’Autorità (di seguito: deliberazione 522/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com che istituisce l’elenco degli organismi ADR nei settori di competenza dell’Autorità (di seguito: elenco ADR);
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (di seguito: deliberazione 655/2015/R/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2015, 664/2015/R/idr, 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 “Adozione di 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 (TICO)” (di seguito: deliberazione 209/2016/E/com);
- 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);
- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com recante “Regolamento per l’attuazione da parte della società Acquirente Unico delle attività in avvalimento di cui all’articolo 7, comma 6 e all’articolo 44, comma 4, del d.lgs 93/11”;
- la deliberazione dell’Autorità 23 febbraio 2017, 90/2017/R/idr, recante “Avvio di procedimento per la regolazione tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”;
- la deliberazione dell’Autorità 25 maggio 2017, 358/2017/A, recante “Rendicontazione delle attività, svolte dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico nel periodo aprile 2016 – aprile 2017, nell’ambito del quadro strategico per il quadriennio 2015/2018”;
- il documento per la consultazione 26 novembre 2015, 562/2015/E/com “Schema di disciplina delle modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie tra clienti e utenti finali e operatori nei settori regolati dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico” (di seguito: documento per la consultazione 562/2015/E/com);

- il documento per la consultazione 15 dicembre 2015, 614/2015/E/com “Riforma del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei settori regolati dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico” (di seguito: documento per la consultazione 614/2015/E/com);
- il documento per la consultazione 12 maggio 2016, 225/2016/E/com “Riforma del sistema di tutele dei clienti finali per il trattamento dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei settori regolati dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico. Orientamenti finali per i mercati elettrico e gas “;
- il documento per la consultazione 22 giugno 2017, 470/2017/R/idr “Bonus sociale idrico per la fornitura del servizio idrico integrato agli utenti domestici economicamente disagiati - inquadramento generale e primi orientamenti”;
- il documento per la consultazione 27 luglio 2017, 562/2017/R/idr “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato - RQTI - inquadramento generale e linee di intervento”;
- il documento per la consultazione 3 agosto 2017, 603/2017/R/idr “Direttive per l’adozione di procedure per il contenimento della morosità nel servizio idrico integrato - inquadramento generale e primi orientamenti”;
- il documento per la consultazione 3 agosto 2017, 604/2017/R/idr “Criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti dei servizi idrici TICS (testo integrato corrispettivi servizi idrici) - orientamenti finali”.

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95 prevede che l’Autorità:
 - a. persegue, nello svolgimento delle proprie funzioni, *“la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell’efficienza nel settore dei servizi di pubblica utilità, (...) nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull’intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori”* (articolo 1, comma 1);
 - b. *“emana le direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all’utente, sentiti i soggetti esercenti il servizio e i rappresentanti degli utenti e dei consumatori, eventualmente differenziandoli per settore e tipo di prestazione [...]”* (articolo 2, comma 12, lettera h));
 - c. *“valuta reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli*

- stessi ovvero procedendo alla revisione del regolamento di servizio [...]”* (articolo 2, comma 12, lettera m));
- d. *“controlla che ciascun soggetto esercente il servizio adotti, in base alla direttiva sui principi dell'erogazione dei servizi pubblici del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994, una carta di servizio pubblico con indicazione di standards dei singoli servizi e ne verifica il rispetto”* (articolo 2, comma 12, lettera p));
- la legge 99/09 prevede, all'articolo 27, comma 2, che l'Autorità si avvalga dell'Acquirente Unico S.p.a. (di seguito: Acquirente Unico) per il rafforzamento dell'attività di tutela dei consumatori di energia, anche con riferimento alle funzioni di cui all'articolo 2, comma 12, lettere l) ed m), della legge 481/95;
 - il d.lgs. 93/11, con cui sono state recepite nell'ordinamento italiano le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, prevede:
 - a. all'articolo 7, comma 6, che l'Autorità, anche avvalendosi dell'Acquirente Unico, ai sensi dell'articolo 27, comma 2, della legge 99/09, provvede affinché siano istituiti sportelli unici al fine di mettere a disposizione dei clienti tutte le informazioni necessarie concernenti i loro diritti, la normativa in vigore e le modalità di risoluzione delle controversie di cui dispongono;
 - b. all'articolo 44, comma 4, che l'Autorità assicura il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale ed energia elettrica avvalendosi dell'Acquirente Unico e vigila affinché siano applicati i principi in materia di tutela dei consumatori di cui all'Allegato I delle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE;
 - 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”*;
 - il d.lgs. 130/15 ha dato attuazione nell'ordinamento italiano alla direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie (*Alternative Dispute Resolution, ADR*) per i consumatori, apportando modifiche alla parte V del Codice del consumo ed in particolare:
 - a. individua gli obblighi in materia di accesso alle procedure, informazione ai consumatori, trasparenza, efficacia, equità e libertà che devono essere rispettati dagli organismi ADR;
 - b. stabilisce i requisiti di professionalità, terzietà, indipendenza e trasparenza per le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie e obblighi informativi per gli operatori, anche con specifico riferimento alle procedure di conciliazione paritetica;
 - c. individua il tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale nelle materie di competenza dell'Autorità, attribuendo alla medesima il potere di regolamentarne le modalità di

- svolgimento, abrogando tacitamente la riserva regolamentare governativa precedentemente prevista;
- la legge 124/17 consente all’Autorità di avvalersi di Acquirente Unico anche per il settore idrico, prevedendo, che *“l’Autorità [...] garantisce [...] il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione per tutti i settori oggetto di regolazione e controllo da parte della medesima Autorità, a beneficio dei clienti finali e degli utenti dei predetti settori, anche avvalendosi della società Acquirente unico Spa”* (articolo 1, comma 72).

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- l’Autorità ha dato attuazione per i settori dell’energia elettrica e del gas alle disposizioni del d.lgs. 93/11:
 - a. con deliberazione 260/2012/E/com, mediante l’istituzione del Servizio Conciliazione Clienti Energia (di seguito: Servizio Conciliazione);
 - b. con deliberazione 323/2012/E/com, mediante l’innovazione delle funzioni e dei compiti dello Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello) quale punto unico di contatto e di trattamento efficace dei reclami di seconda istanza dei clienti, compresi i *prosumer*;
- con deliberazione 286/2014/R/com, a fronte di alcune criticità rilevate, l’Autorità ha introdotto misure volte ad accrescere l’efficacia delle attività relative al trattamento dei reclami da parte dello Sportello, con riguardo alle modalità di presentazione del reclamo, all’introduzione di alcune Procedure speciali, alla qualità ed esaustività delle risposte degli esercenti e all’*accountability* dello Sportello, modificando il Regolamento dello Sportello medesimo con decorrenza 1 gennaio 2015;
- con la deliberazione 209/2016/E/com l’Autorità ha dato attuazione alle disposizioni del d.lgs. 130/15 mediante l’approvazione del Testo Integrato Conciliazione (TICO) che, incorpora, semplificandola, la disciplina procedurale del Servizio Conciliazione; il TICO, in vigore dal 1 gennaio 2017 per i settori dell’energia elettrica e del gas, introduce una procedura per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso un organismo ADR iscritto nell’apposito elenco ADR, ivi incluso il Servizio Conciliazione, quale condizione di procedibilità per l’azione giudiziale e individua le procedure alternative esperibili, mediante un testo ricognitivo e organico delle disposizioni alla specie applicabili;
- con la citata deliberazione 655/2015/R/idr, l’Autorità ha avviato una prima fase di regolazione della qualità nel settore idrico, avente ad oggetto la qualità contrattuale del servizio idrico integrato e dei singoli servizi che lo compongono, con cui in particolare ha:
 - a. definito 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 le prestazioni contrattuali da assicurare all’utenza oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell’utenza medesima;

- b. individuato gli indennizzi automatici da riconoscere all'utente, per tutte le prestazioni soggette a *standard* specifici di qualità;
- c. previsto l'introduzione di un meccanismo di penalità per le prestazioni di qualità stimate, ovvero riscontrate, non valide e non conformi;
- con la deliberazione 664/2015/R/idr, recante il Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio (MTI-2), l'Autorità ha poi introdotto taluni strumenti incentivanti per il miglioramento della qualità contrattuale e tecnica del servizio, prevedendo un meccanismo di premi/penalità, alimentato da una specifica componente tariffaria, da destinare ad uno specifico fondo per la qualità, che, in sede di prima attivazione, è volto a promuovere e a premiare le *best practices*;
- con la deliberazione 218/2016/R/idr e il relativo Allegato A (TIMSII), l'Autorità ha disciplinato la misura d'utenza, prevedendo, tra gli altri, specifici obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori, al fine di assicurare la diffusione, l'adeguatezza e il buon funzionamento dei dispositivi di misura del consumo dell'utenza.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- ad oggi per gli utenti non esiste nel settore idrico un sistema definito di tutele di secondo livello come nei settori dell'energia elettrica e del gas, mentre per quanto riguarda il primo livello con la deliberazione 655/2015/R/idr si è provveduto a regolare la qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) e con la deliberazione 218/2016/R/idr si è provveduto a regolare la qualità della misura del servizio idrico integrato (TIMSII); tali regolazioni hanno trovato attuazione dal 1 luglio 2016, pur prevedendo meccanismi di gradualità e deroghe concesse;
- nel settore idrico la normativa primaria in materia di strumenti per la soluzione alternativa delle controversie, antecedente l'emanazione del d.lgs. 130/15, ha incardinato la loro diffusione all'interno del sistema delle Carte dei servizi, prevedendo che le stesse rechino, 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;
- la relazione conclusiva dell'indagine conoscitiva sulle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori del servizio idrico integrato, approvata con deliberazione 97/2015/E/idr, ha evidenziato, pur in presenza di alcune esperienze significative, una diffusione disomogenea delle procedure conciliative nel settore idrico, sia per la tipologia, sia per l'utenza servita con un deficit di effettività, anche connesso alla mancanza di informazioni sull'esistenza di tali procedure;
- negli anni 2013-2016, inoltre, i competenti uffici dell'Autorità hanno ricevuto e classificato oltre 8.400 comunicazioni relative a problematiche lamentate dagli utenti del servizio idrico nei confronti dei loro gestori, la maggior parte delle quali relative alla fatturazione e alle tariffe applicate;
- con specifico riferimento al servizio idrico integrato, la Carta dei servizi è il documento adottato in conformità allo schema generale di riferimento recato nel

d.P.C.M. 29 aprile 1999 (in cui sono specificati i livelli qualitativi e quantitativi attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione), nonché - per quanto attiene gli aspetti riconducibili alla qualità contrattuale del servizio - in conformità alla deliberazione 655/2015/R/idr;

- per effetto del combinato disposto dei commi 4 e 5, dell'articolo 11, del d.lgs. 286/99, il citato schema generale delle Carte dei servizi resta applicabile sino a diversa disposizione adottata dalla competente Autorità;
- la legge finanziaria per il 2008, all'art. 2, comma 461, dispone che gli enti locali devono prevedere l'obbligo, per il soggetto gestore, di adottare una Carta dei servizi - *“da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate”* recante, fra l'altro, *standard* di qualità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite e quelle per proporre reclamo, le modalità di ristoro dell'utenza - unitamente a un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte medesime, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'Ente di governo dell'ambito;
- anche per il settore idrico a partire dal 2015 sono stati finanziati, attraverso il Fondo sanzioni dell'Autorità di cui alla legge 80/05, progetti volti a valorizzare il ruolo e le potenzialità delle associazioni dei consumatori nel favorire l'accesso dei consumatori ai diversi strumenti di tutela disponibili sia attraverso la formazione e l'aggiornamento del personale delle stesse associazioni, sia attraverso l'attivazione e l'operatività una rete di punti di contatto (sportelli territoriali) sia infine attraverso la promozione delle conciliazioni paritetiche sulla base di protocolli di intesa con le principali imprese del settore.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- ai documenti per la consultazione 562/2015/E/com e 614/2015/E/com, che hanno preceduto l'emanazione da parte dell'Autorità del TICO, hanno presentato osservazioni, in riferimento al settore idrico, ANEA, Utilitalia e un raggruppamento di associazioni consumeristiche (Cittadinanzattiva, Confconsumatori – Acp, Codacons, Movimento Consumatori, Movimento Difesa Del Cittadino, Rete Consumatori, Assoutenti, Casa Del Consumatore, Codici) che hanno evidenziato in particolare che:
 - a. nell'estensione dell'efficacia del TICO al settore idrico è opportuno prevederne un'applicazione graduale per tenere conto in modo adeguato dell'elevata disomogeneità a livello territoriale del servizio idrico integrato;
 - b. è importante valorizzare il ruolo degli Enti di Governo di Ambito nelle attività di tutela degli utenti del servizio idrico integrato;
 - c. è opportuno a tal fine *“prevedere incontri tecnici dedicati, al fine di verificare le peculiarità del settore”*;
- in considerazione delle osservazioni trasmesse dagli *stakeholder* del settore idrico, l'Autorità - nell'emanare il TICO con la deliberazione 209/2016/E/com - ha

stabilito che lo stesso producesse effetti dal 1 gennaio 2017 per i clienti finali ed i *prosumer* dei settori dell'energia elettrica e del gas, rinviandone l'operatività per il settore idrico ad una fase successiva a valle di eventuali tavoli tecnici di approfondimento;

- in data 24 maggio 2017 si sono svolti incontri tecnici con le Associazioni rappresentative degli Enti di Governo dell'Ambito (di seguito: EGA) e dei gestori del SII, aventi ad oggetto il possibile percorso di implementazione del TICO al settore idrico;
- nei predetti incontri tecnici con Anea e con le Associazioni dei gestori del servizio idrico integrato è stata confermata l'opportunità di avviare un'ulteriore fase di consultazione che, tenuto anche conto delle novità previste dal disegno di legge per il mercato e la concorrenza, successivamente introdotte dalla legge 124/17, in tema di avvalimento di Acquirente Unico per tutti i settori regolati dall'Autorità, ivi incluso il settore idrico, permetta di definire tempi e modalità di estensione a tale settore del sistema di tutele dei consumatori ed utenti definito dall'Autorità e già efficace per i settori elettrico e del gas.

RITENUTO OPPORTUNO:

- avviare, nell'alveo ed in continuità con i procedimenti avviati con deliberazioni 410/2014/E/com e 522/2015/E/com, un'ulteriore fase di consultazione in merito ai tempi ed alle modalità di estensione al settore idrico del sistema di tutele dei consumatori ed utenti definito dall'Autorità per i settori regolati dalla medesima;
- prevedere che la consultazione di cui al precedente alinea consenta di:
 - a. stabilire un percorso di implementazione di tale sistema di tutele che sia caratterizzato da:
 - (i) una significativa gradualità e che preveda, pertanto, una prima fase transitoria collocata all'interno del periodo regolatorio individuato dalla deliberazione 664/2015/R/idr;
 - (ii) una adeguata flessibilità in modo da tenere adeguatamente conto della eterogeneità territoriale sia degli Enti di Governo di Ambito sia dei gestori del servizio idrico integrato;
 - b. effettuare una ricognizione delle funzioni degli Enti di Governo di Ambito con riferimento al sistema di tutele degli utenti del servizio idrico integrato;
 - c. stabilire i termini dell'avvalimento di Acquirente Unico in relazione alle attività connesse al servizio di *call center*, alla gestione efficiente dei reclami e delle controversie insorte tra gli utenti ed i gestori del servizio idrico integrato ed al servizio di conciliazione *online*, individuando altresì eventuali Procedure speciali in analogia con quanto già definito per i settori dell'energia elettrica e del gas;
 - d. favorire il ruolo delle Associazioni dei Consumatori con particolare riferimento alla funzione di informazione degli utenti in merito ai loro diritti e di diffusione delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie insorte tra utenti e gestori del SII

DELIBERA

1. di avviare un procedimento per l'estensione al settore idrico del sistema di tutele definite per i consumatori e utenti dei settori regolati dall'Autorità nell'ambito del quale procedere a:
 - a. stabilire un percorso di implementazione di tale sistema di tutele che sia caratterizzato da:
 - (i) una significativa gradualità e che preveda pertanto una prima fase transitoria collocata all'interno del periodo regolatorio individuato dalla deliberazione 664/2015/R/idr;
 - (ii) una adeguata flessibilità in modo da tenere adeguatamente conto della eterogeneità territoriale sia degli Enti di Governo di Ambito sia dei gestori del servizio idrico integrato;
 - b. effettuare una ricognizione delle funzioni degli Enti di Governo di Ambito con riferimento al sistema di tutele degli utenti del servizio idrico integrato;
 - c. stabilire i termini dell'avvalimento di Acquirente Unico in relazione alle attività connesse al servizio di *call center*, alla gestione efficiente dei reclami e delle controversie insorte tra gli utenti ed i gestori del servizio idrico integrato ed al servizio di conciliazione *online*, individuando altresì eventuali Procedure speciali in analogia con quanto già definito per i settori dell'energia elettrica e del gas;
 - d. favorire il ruolo delle Associazioni dei Consumatori, con particolare riferimento alla funzione di informazione degli utenti in merito ai loro diritti e di diffusione delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie insorte tra utenti e gestori del SII;
2. di individuare il responsabile del procedimento nel Direttore della Direzione Tutela Utenti dei Servizi Ambientali (DTSA), conferendo al medesimo mandato per l'acquisizione, in coordinamento con il Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti (DACU), di tutti i dati, le informazioni e gli elementi di valutazione utili per la predisposizione di uno o più documenti di consultazione in relazione alle tematiche di cui al precedente punto 1, nonché per lo svolgimento degli approfondimenti ritenuti necessari in relazione alle esigenze di conduzione e sviluppo del procedimento, anche convocando eventuali incontri tecnici e *focus group*;
3. di dare mandato al Direttore della Direzione Tutela Utenti dei Servizi Ambientali (DTSA), in coordinamento con il Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti (DACU), al fine di definire entro il 30 novembre 2017 un progetto di avvalimento di Acquirente Unico in relazione a quanto indicato al precedente punto 1, lettera c);
4. di prevedere che il presente procedimento si concluda entro il termine del 31 dicembre 2017;

5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

7 settembre 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni