

**DELIBERAZIONE 19 MARZO 2019
95/2019/E/IDR**

INTIMAZIONE AD ADEMPIERE AGLI OBBLIGHI DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI DELLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE E DEGLI UFFICI DELL'AUTORITÀ, NELL'AMBITO DEL TRATTAMENTO DEI RECLAMI DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1057^a riunione del 19 marzo 2019

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11);
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: decreto-legge 201/11);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 recante “Legge annuale per il mercato e la concorrenza” (di seguito: legge Concorrenza 2017);
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 11 dicembre 2015, 597/2015/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com), che ha approvato il Regolamento per l’attuazione da parte della società Acquirente Unico delle attività in avvalimento di cui all’art. 44, comma 4, del d.lgs 93/11, nonché di cui all’articolo 1, comma 71, della legge 124/17;
- la deliberazione dell’Autorità 7 settembre 2017, 622/2017/E/idr (di seguito: deliberazione 622/2017/E/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 21 dicembre 2017, 900/2017/E/idr (di seguito: deliberazione 900/2017/E/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 1 febbraio 2018, 55/2018/E/idr e, in particolare, l’Allegato B, recante “Regolamento relativo alle attività svolte dallo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente con riferimento al trattamento dei reclami degli utenti dei servizi idrici” (di seguito: Allegato B alla delibera 55/2018/E/idr);
- la determinazione 29 maggio 2018, 9/DACU/2018, recante “Modifiche al Regolamento del Portale Operatori-Gestori e al Manuale utente di cui alla determinazione 5 gennaio 2017, 1/DCCA/2017 (di seguito: determinazione 9/DACU/2018);

- le comunicazioni inviate dalla Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell’Autorità (di seguito: DACU) ai gestori e riportate nella Tabella 1 allegata al presente provvedimento;
- la comunicazione della società Acquirente Unico (di seguito: Acquirente Unico), inviata all’Autorità in data 28 febbraio 2018, prot. ARERA 5216.

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95, istitutiva dell’Autorità, all’articolo 2, comma 12, lett. m), prevede che l’Autorità “*[...] 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*”;
- l’articolo 2, comma 22, della legge 481/95, prevede che le imprese siano tenute a fornire all’Autorità, oltre a notizie ed informazioni, la collaborazione per l’adempimento delle sue funzioni;
- 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*”;
- la legge Concorrenza 2017 prevede 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, INOLTRE, CHE:

- la deliberazione 622/2017/E/idr ha dato avvio a un procedimento per l’estensione al settore idrico del sistema di tutele per i reclami e le controversie dei clienti finali dei settori dell’energia elettrica e del gas, tramite un percorso graduale, prevedendo, altresì, l’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 (di seguito: gestori) ed al Servizio Conciliazione *online*;
- con la deliberazione 900/2017/E/idr, l’Autorità, ha, fra l’altro, stabilito di estendere l’avvalimento di Acquirente Unico anche al settore idrico, approvando il progetto biennale 2017-2019 per l’attuazione delle relative attività;
- con la deliberazione 55/2018/E/idr, a valle di un articolato processo di consultazione con gli *stakeholders*, l’Autorità ha definito un percorso volto ad assicurare, secondo gradualità, l’estensione al settore idrico del sistema di tutele vigente per i settori energetici, tenendo conto delle specificità territoriali che lo caratterizzano. In particolare, con questo provvedimento l’Autorità:

- ha approvato una disciplina transitoria, per la gestione, da parte dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello), dall'1 marzo 2018, dei reclami inviati all'Autorità dagli utenti del servizio idrico integrato (Allegato B);
- ha esteso l'ambito di applicazione del Regolamento di cui alla deliberazione 383/2016/E/com al settore idrico, con riferimento alla gestione, da parte dello Sportello, del *call center*, delle richieste di informazione e delle segnalazioni degli utenti del medesimo settore;
- l'articolo 3, comma 1, lettera e) e l'articolo 9, comma 1, dell'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr prevedono, tra l'altro, che i gestori siano tenuti a fornire le informazioni e la documentazione richieste dallo Sportello per la corretta ed efficace trattazione dei reclami, entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta;
- con la determinazione 9/DACU/2018 sono stati adeguati il Regolamento di funzionamento e il Manuale Utente proposti da Acquirente Unico, in funzione dell'attribuzione delle nuove attività relative al settore idrico integrato.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- la Direzione Advocacy Consumatori e Utenti, sino al 1 marzo 2018, ha direttamente gestito alcuni reiterati reclami o segnalazioni trasmessi dagli utenti, verificando le problematiche segnalate, tramite richieste di informazioni ai gestori interessati, al fine di individuare le possibili soluzioni o indicare le modalità applicative delle norme regolatorie in materia;
- alcune delle suddette richieste di informazioni, trasmesse a firma del Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti, nei confronti dei gestori elencati nella Tabella 1 allegata al presente provvedimento, sono rimaste prive di riscontro e, inoltre, risultano ampiamente scaduti i termini indicati per la risposta.
- lo Sportello, a partire dal 1 marzo 2018, in base a quanto previsto dall'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr, ha gestito i reclami degli utenti finali richiedendo, a tal fine, ai gestori interessati le informazioni e la documentazione in loro possesso in merito alle vicende oggetto di segnalazioni; nei casi di mancata o parziale risposta da parte di tali gestori, lo Sportello ha provveduto a sollecitare gli inadempienti con apposite comunicazioni;
- nonostante i solleciti trasmessi, alcuni gestori non hanno comunque dato riscontro alle richieste dello Sportello e, pertanto, lo stesso ha inviato, nell'ambito della reportistica trasmessa all'Autorità, ai sensi dell'articolo 16, del Regolamento di cui alla deliberazione 383/2016/E/com e dell'art.7, dell'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr, con comunicazione del 28 febbraio 2018, prot. 5216, un elenco con le comunicazioni rimaste inevase e i gestori risultati inadempienti, Tabella 1, allegata al presente provvedimento e riferite al periodo 1 marzo 2018 – 28 febbraio 2019;

RITENUTO CHE:

- al fine di assicurare l'efficace trattamento dei reclami inviati dagli utenti finali del servizio idrico integrato, anche per il tramite dello Sportello, sia necessario intimare ai gestori elencati nella Tabella 1 allegata al presente provvedimento, l'adempimento degli obblighi di risposta alle richieste di informazioni trasmesse rispettivamente dallo Sportello e dal Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti, entro 30 giorni dal ricevimento del presente provvedimento;
- la mancata ottemperanza alla presente intimazione da parte dei predetti gestori, entro la data di cui al precedente alinea, costituisca presupposto per l'eventuale avvio di un'istruttoria formale, per l'esercizio del potere sanzionatorio ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95

DELIBERA

1. di intimare ai gestori elencati nella Tabella 1, allegata al presente provvedimento, l'adempimento degli obblighi di risposta alle richieste avanzate dallo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente e dal Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti, entro 30 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, mediante invio delle informazioni all'indirizzo pec consumatori.aeegsi@pec.energia.it;
2. di prevedere che la mancata ottemperanza a quanto disposto al precedente punto 1, costituisca presupposto per l'eventuale avvio di un'istruttoria formale, per l'esercizio del potere sanzionatorio ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
3. di dare mandato al Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità per le azioni a seguire, ivi inclusa la trasmissione del presente provvedimento ai gestori elencati nella Tabella 1;
4. di trasmettere copia del presente provvedimento ad Acquirente Unico S.p.a.;
5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

19 marzo 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini