

DELIBERAZIONE 16 APRILE 2019

142/2019/E/IDR

MODALITÀ DI ATTUAZIONE NEL SETTORE IDRICO DEL SISTEMA DI TUTELE PER I RECLAMI E LE CONTROVERSIE DEI CLIENTI E UTENTI FINALI DEI SETTORI REGOLATI

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

Nella 1061^a riunione del 16 aprile 2019

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 direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, “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: direttiva 2013/11/UE);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);,
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- 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);
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: d.lgs. 130/15), di recepimento della direttiva 2013/11/UE, mediante introduzione, nella Parte V del Codice del consumo, di un nuovo Titolo II-bis, denominato “Risoluzione extragiudiziale delle controversie”;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 “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 (di seguito: deliberazione 597/2015/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 recante Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (di seguito: RQSII);
- il vigente Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità (di

seguito: TICO), di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com;

- la deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 6 dicembre 2016, 727/2016/E/com;
- 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 (di seguito: deliberazione 55/2018/E/idr);
- la deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2018, 355/2018/R/com (di seguito: deliberazione 355/2018/R/com);
- il documento per la consultazione 21 dicembre 2017, 899/2017/E/idr (di seguito: DCO 899/2017/E/idr).

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95 prevede:
 - all'articolo 1, comma 1, che l'Autorità persegue, tra l'altro, la finalità di garantire la tutela degli interessi di utenti e consumatori nei settori regolati; nell'ambito di tale finalità, rientra la promozione di procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie a vantaggio dei clienti e utenti finali dei predetti settori;
 - all'articolo 2, comma 12, lettera m), 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 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 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo, come novellato dal d.lgs. 130/2015, atualizzando l'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, ha attribuito all'Autorità il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, le modalità di svolgimento della procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal medesimo articolo 2, comma 24, lettera b), abrogando tacitamente la riserva regolamentare governativa ivi prevista, individuando altresì nel tentativo obbligatorio di conciliazione la condizione di procedibilità dell'azione proposta innanzi all'autorità giudiziaria per le controversie insorte nei settori regolati;
- 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:

- il *sistema di tutele* in materia di trattazione dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti finali nei confronti degli operatori dei settori regolati è, ad oggi, articolato su più livelli: un livello base di informazione e assistenza, mediante un punto unico di contatto a livello nazionale nonché il supporto delle associazioni dei consumatori e delle piccole e medie imprese; un primo livello rappresentato dal reclamo all’operatore, oggetto di regolazione dell’Autorità, con obblighi in tema di risposta nel rispetto di contenuti minimi e secondo tempistiche predefinite e indennizzi automatici erogati in bolletta al cliente finale per violazione degli standard specifici previsti; un secondo livello caratterizzato dall’attivazione di una procedura conciliativa (obbligatoria ai fini dell’accesso alla giustizia ordinaria per la soluzione della controversia) con poche e qualificate eccezioni per specifiche controversie (procedure speciali risolutive);
- l’Autorità, in attuazione del combinato disposto degli articoli 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo e 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, con il TICO, ha introdotto, al secondo livello del *sistema*, per le controversie non risolte con il reclamo all’operatore, una procedura per l’esperienza del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione, quale condizione di procedibilità dell’azione giudiziale; nel medesimo provvedimento sono state individuate, quali procedure alternative al Servizio, quelle offerte dalle Camere di commercio e, per i consumatori, anche quelle offerte dagli Organismi ADR iscritti nell’Elenco dell’Autorità ai sensi della deliberazione 620/2015/E/com;
- sempre nel TICO, l’Autorità ha anche stabilito un obbligo partecipativo degli operatori alle procedure avviate dinanzi al Servizio Conciliazione, il cui inadempimento è sanzionabile dall’Autorità medesima ai sensi della normativa vigente; tale obbligo realizza l’effettività della conciliazione, che consiste nella possibilità, per la parte che attiva la procedura, di incontrare l’operatore e provare a risolvere la controversia insorta; l’operatore partecipa alle procedure mediante abilitazione alla piattaforma telematica del Servizio Conciliazione, accreditando, *una tantum*, i propri rappresentanti e il personale di segreteria;
- inoltre, con la deliberazione 383/2016/E/com, l’Autorità ha riformato i termini dell’avvalimento di Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico) in relazione alle attività connesse alla gestione efficiente del contact center informativo, dei reclami e delle controversie, mediante la struttura denominata Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello);
- con la deliberazione 727/2016/E/com, l’Autorità ha approvato il progetto triennale 2017-2019 per l’attuazione dell’avvalimento di Acquirente Unico per le attività di cui alla deliberazione 383/2016/E/com e al TICO, prorogando la validità del disciplinare di avvalimento di cui alla deliberazione 597/2015/E/com fino al 31 dicembre 2019;

- il *sistema di tutele* è operativo per i settori energetici dall'1 gennaio 2017, ma, a tendere, secondo gradualità, trova applicazione anche per gli altri settori regolati dall'Autorità, tenuto conto delle specificità di ciascuno di essi, anche su base locale;
- per il settore idrico, l'Autorità:
 - riguardo al primo livello del *sistema*, con l'RQSII ha, fra le altre cose, stabilito l'obbligo, in capo ai gestori, di risposta ai reclami degli utenti finali, nel rispetto di contenuti minimi e secondo tempistiche predefinite, individuando altresì indennizzi automatici per violazione degli standard specifici ivi previsti;
 - relativamente al livello base e al secondo livello del *sistema*, con la deliberazione 900/2017/E/idr, ha, fra l'altro, stabilito di estendere l'avvalimento di Acquirente Unico anche a tale settore, 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 e di incontri con gli *stakeholders* nell'ambito di specifici tavoli tecnici, l'Autorità:
 - relativamente al livello base del *sistema*, ha stabilito che il contact center dello Sportello gestisca, dall'1 marzo 2018, le richieste di informazione scritte e telefoniche e le segnalazioni degli utenti del settore idrico;
 - riguardo al secondo livello, ha introdotto una disciplina transitoria per la gestione, da parte dello Sportello, dall'1 marzo 2018, dei reclami inviati all'Autorità dagli utenti del servizio idrico integrato (Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr), nonché, a partire dall'1 luglio 2018, la possibilità di attivare il Servizio Conciliazione, in alternativa al reclamo allo Sportello, per tutte le tematiche di interesse per gli utenti medesimi, con l'esclusione, fra l'altro, delle controversie in tema di bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori (Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr, come modificato, in ultimo, dalla deliberazione 355/2018/R/com);
- con specifico riferimento all'applicazione del Servizio Conciliazione al settore idrico, con la predetta deliberazione 55/2018/E/idr, l'Autorità ha previsto che il tentativo di conciliazione possa essere esperito su base volontaria, per un periodo transitorio, fino al 30 giugno 2019; la volontarietà riguarda sia l'utente finale (il tentativo non è condizione di procedibilità per accedere alla giustizia ordinaria), che il gestore (la partecipazione agli incontri convocati dinanzi al Servizio Conciliazione è facoltativa);
- inoltre, ai sensi dell'articolo 4, comma 4.1, lettera f), dell'Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr, la domanda di conciliazione presentata al Servizio è inammissibile quando, per la medesima controversia è pendente, in alternativa: un procedimento giurisdizionale, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedimento; una procedura di risoluzione alternativa della controversia, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura; un reclamo presso lo Sportello, ricevuto dallo stesso in data pari o antecedente alla data di presentazione della domanda di conciliazione, ovvero qualora sia stata fornita una risposta dallo Sportello, salvo che in tale risposta vi sia il rinvio ad altra procedura;
- la deliberazione 55/2018/E/idr prevede, tra l'altro, che sia effettuata una verifica sullo stato di attuazione della disciplina transitoria, previo confronto con gli *stakeholders*, anche mediante tavoli tecnici; in tali incontri, tenutisi il 19 dicembre 2018 e l'1 marzo

2019, sono emerse specifiche istanze di ulteriore gradualità, con riguardo, in particolare: all'entrata in vigore a regime del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui al TICO; alla necessità di una maggiore informazione sul Servizio Conciliazione e sull'utilizzo della piattaforma telematica; al percorso di sviluppo degli attuali organismi conciliativi operativi a livello locale in ADR ai sensi del Codice del consumo, in una logica di valorizzazione delle esperienze settoriali;

- in base all'andamento delle procedure convocate dinanzi al Servizio Conciliazione e tenuto conto di quanto discusso nell'ambito del tavolo tecnico, emergono differenze fra gestori, sotto il profilo delle capacità organizzative necessarie per far fronte, fin dall'1 luglio 2019, all'obbligo partecipativo presso il Servizio medesimo fissato dalla deliberazione 55/2018/E/idr.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- l'articolo 141-sexies del Codice del consumo, novellato dal d.lgs. 130/15, rubricato "Informazioni e assistenza ai consumatori", prevede, a vantaggio dei consumatori, una serie di obblighi di tipo informativo in capo ai professionisti relativamente alle procedure ADR alle quali si impegnano a partecipare, da attuare nei siti internet dei medesimi professionisti, nelle condizioni generali di contratto e nelle risposte ai reclami qualora non risolutive della problematica lamentata dal consumatore;
- nei settori energetici, l'Autorità ha dato attuazione alle disposizioni di cui al precedente alinea, individuando, quale contenuto minimo degli obblighi in argomento, l'informativa sulle modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità e delle altre procedure conciliative per le quali sussista un impegno dell'operatore a prendervi parte, volontario o eterodeterminato, e il cui accesso sia gratuito, tenuto conto dell'operatività del tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale; con riferimento al sito internet, per i clienti domestici, inoltre, deve essere presente il link all'Elenco ADR dell'Autorità;
- nel DCO 899/2017/E/idr, al fine di dare attuazione anche nel settore idrico all'articolo 141-sexies del Codice del consumo, l'Autorità ha proposto obblighi informativi in capo ai gestori, a vantaggio degli utenti finali, circa la disponibilità di strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie non risolte con il reclamo; con la deliberazione 55/2018/E/idr, l'introduzione di tali obblighi è stata rinviata a un successivo provvedimento, stante la necessità di ulteriori approfondimenti.

RITENUTO CHE:

- sia opportuno attuare, per il settore idrico, la transizione graduale verso il *sistema di tutele* a regime - in continuità con l'assetto di tutele già consultato con gli *stakeholders* nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 622/2017/E/idr e alla luce di quanto discusso nell'ambito del tavolo tecnico - mediante un'ulteriore fase di interventi riguardanti il secondo livello del *sistema* e, in particolare, i tre punti cardine della disciplina transitoria in materia di conciliazione di cui all'Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr, ossia:

- a) gli effetti del tentativo di conciliazione sul diritto dell'utente finale di accedere alla giustizia ordinaria;
 - b) la partecipazione dei gestori alle procedure avviate dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità;
 - c) l'alternatività, fra gli strumenti predisposti dall'Autorità per il secondo livello del *sistema di tutele*, e, in particolare, fra Servizio Conciliazione e reclamo di seconda istanza allo Sportello - disciplinato dall'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr - nonché fra quest'ultimi e gli eventuali ulteriori strumenti di tipo conciliativo a disposizione dell'utente finale, ivi inclusi gli Organismi ADR e altri organismi esistenti a livello locale, anche predisposti dagli Enti di Governo dell'Ambito (di seguito: EGA);
- sia opportuno che gli interventi di cui al precedente alinea tengano conto, da un lato, dell'esigenza di accompagnare gradualmente gli *stakeholders* verso il sistema a regime, caratterizzato dalla centralità della conciliazione, aumentando, in particolare, la conoscenza del Servizio Conciliazione e favorendone l'utilizzo efficace per mezzo della piattaforma telematica già in essere; dall'altro, delle esperienze gestionali che, anche sotto il profilo dimensionale, appaiono già strutturate per far fronte a un eventuale obbligo partecipativo;
 - riguardo al precedente punto a), sia opportuno confermare, per tutti gli utenti finali del settore idrico, la sospensione dell'efficacia dell'obbligatorietà della conciliazione ai fini dell'accesso alla giustizia ordinaria, ossia che l'utente possa adire il giudice ordinario senza necessità di esperire preliminarmente un tentativo di conciliazione;
 - riguardo al precedente punto b), sia opportuno stabilire un obbligo partecipativo alle procedure attivate volontariamente dagli utenti finali dinanzi al Servizio Conciliazione, il cui inadempimento è sanzionabile dall'Autorità ai sensi della normativa vigente, per i gestori di maggiori dimensioni - fermo restando che tale obbligo non comporta anche l'obbligo di addivenire a un accordo, il cui raggiungimento è rimesso esclusivamente alla volontà delle parti - individuando, quale criterio dimensionale, il numero di abitanti residenti serviti, anche con riferimento a più di un ATO di competenza, poiché consente di tener conto delle reali dimensioni di gestori che servono numerose utenze condominiali, in analogia con altri provvedimenti di regolazione del settore;
 - sia, dunque, opportuno prevedere l'obbligo partecipativo di cui al precedente alinea in capo ai gestori che - sulla base dei dati trasmessi dagli EGA e dai gestori medesimi nell'ambito degli adempimenti connessi all'approvazione degli aggiornamenti tariffari - servono una quota di popolazione pari a un minimo di 300.000 abitanti residenti; tale soglia dimensionale corrisponde a una quota pari a circa il 68% della popolazione nazionale;
 - in analogia con quanto già previsto per i settori energetici, sia opportuno prevedere che il gestore obbligato, entro un termine di 5 giorni antecedenti alla data del primo incontro, possa addurre giustificati motivi per la mancata partecipazione all'incontro medesimo, purché tali motivi consistano esclusivamente nella dimostrazione, supportata da elementi probatori, della sussistenza di una delle cause di inammissibilità della domanda di conciliazione oggetto di autodichiarazione da parte

- dell'utente finale; tali giustificati motivi, se provati, sono comunicati all'utente medesimo e comportano l'archiviazione della domanda;
- con riferimento al precedente punto c), per gli utenti finali dei gestori obbligati, sia opportuno prevedere:
 - l'esclusività della conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità quale rimedio volontario di secondo livello del *sistema di tutele*, successivo al reclamo di prima istanza al gestore, confermando il ricorso al reclamo di seconda istanza allo Sportello per le sole controversie in tema di bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori;
 - la conferma dell'alternatività, per la risoluzione della medesima controversia, fra il Servizio Conciliazione e altre procedure conciliative, ivi incluse quelle offerte dagli Organismi ADR e da altri organismi esistenti a livello locale, anche predisposti dagli EGA;
 - ferma restando la facoltà della partecipazione per i gestori sotto-soglia, sia tuttavia opportuno prevedere che tali gestori possano, comunque, impegnarsi volontariamente alla partecipazione dinanzi al Servizio medesimo, purché tale impegno abbia una durata almeno biennale - in linea con analoghe previsioni efficaci nei settori energetici prima dell'entrata in vigore dell'obbligo partecipativo generalizzato ai sensi del TICO - dandone comunicazione all'Autorità e indicando la data di decorrenza;
 - sia opportuno stabilire che l'eventuale impegno volontario alla partecipazione dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità, di cui al precedente alinea, produca altresì l'effetto di rendere esclusivo, per gli utenti finali dei gestori interessati, il ricorso allo strumento conciliativo, in analogia con quanto previsto per gli utenti finali dei gestori sopra-soglia;
 - sia, conseguentemente, opportuno confermare, per i gestori sotto-soglia che non assumono l'impegno volontario a partecipare alle procedure presso il Servizio Conciliazione, la facoltà di aderire volta per volta alle procedure convocate dal Servizio medesimo;
 - con riferimento al precedente punto c), per gli utenti finali dei gestori di cui al precedente alinea, sia opportuno confermare l'attuale assetto degli strumenti posti al secondo livello del predetto *sistema di tutele* e, in particolare, l'alternatività della conciliazione con il reclamo di seconda istanza allo Sportello, disciplinato dall'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr, fermo restando il ricorso agli Organismi ADR e agli eventuali strumenti extragiudiziali disponibili su base locale;
 - gli interventi di cui ai precedenti alinea mirano a sviluppare l'empowerment dell'utente finale riguardo allo strumento della conciliazione, nella prospettiva del tentativo obbligatorio, e a monitorare l'andamento del Servizio Conciliazione per il settore idrico su un periodo temporale più ampio, anche al fine di individuare eventuali interventi per un ulteriore efficientamento della procedura;
 - con riguardo ai gestori, l'applicazione graduale dell'obbligo partecipativo permette di approfondire il rapporto fra le diverse realtà territoriali e gestionali e l'universalità del Servizio Conciliazione, favorendo l'utilizzo della piattaforma telematica, nella prospettiva, a regime, di una partecipazione obbligatoria per tutti i gestori;

- inoltre, i suddetti interventi garantiscono tempistiche congrue per far eventualmente evolvere gli organismi conciliativi oggi disponibili a livello locale in Organismi ADR, in previsione dell'entrata in vigore a regime del TICO (che dispone l'alternatività fra Servizio Conciliazione e Organismi ADR ai fini dell'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione).

RITENUTO, INOLTRE, CHE:

- nell'ambito degli ulteriori interventi per la transizione graduale, per il settore idrico, verso il *sistema di tutele* a regime, sia opportuno dare attuazione alle previsioni dell'articolo 141-sexies del Codice del consumo in tema di obblighi informativi sulle procedure ADR, facendo leva sull'indicazione normativa che li riconnette all'impegno del professionista a prendervi parte, in coerenza con quanto regolato per i settori energetici e tenuto conto di quanto consultato con il DCO 899/2017/E/idr; al riguardo, come già sperimentato per i settori energetici, tali obblighi:
 - accrescono la consapevolezza dell'utente finale riguardo agli strumenti di tutela a propria disposizione per la risoluzione delle controversie insorte con il gestore e non risolte con il reclamo, riequilibrando l'asimmetria informativa fra le parti del contratto di fornitura;
 - contribuiscono a rendere effettiva la disponibilità di tali strumenti conciliativi di tutela, mediante l'indicazione chiara, accessibile e trasparente delle concrete modalità per farvi ricorso;
- sia, pertanto, opportuno prevedere, per i soli gestori destinatari dell'obbligo partecipativo dinanzi al Servizio Conciliazione, l'obbligo di indicare, nel proprio sito internet, nei nuovi contratti e nelle risposte ai reclami non risolutive della problematica sollevata dall'utente, in modo chiaro e facilmente accessibile, almeno:
 - le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità;
 - le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali si impegnano a partecipare e la cui procedura sia gratuita;
- sia altresì opportuno prevedere che l'obbligo di cui al precedente alinea sia efficace anche nei confronti dei gestori sotto-soglia che si impegnino volontariamente alla partecipazione biennale dinanzi al Servizio Conciliazione, stante il comune fondamento normativo.

RITENUTO, ALTRESÌ, CHE:

- in una logica di pubblicità e trasparenza a vantaggio degli utenti finali e per l'esercizio delle loro istanze di tutela, nel quadro degli strumenti di secondo livello, sia opportuno pubblicare, in allegato al presente provvedimento, l'elenco dei gestori destinatari dell'obbligo partecipativo e del connesso obbligo informativo in tema di ADR nel sito internet, nei nuovi contratti e nelle risposte ai reclami non risolutive della problematica sollevata dall'utente (*Tabella 1*) e che tale elenco possa essere progressivamente modificato in ragione della eventuale variazione della quota della

popolazione servita oppure integrato con i nominativi dei gestori che abbiano assunto volontariamente l'impegno partecipativo biennale;

- sia opportuno dare mandato al Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti per le azioni a seguire, con particolare riferimento alla modifica o all'integrazione della Tabella 1 di cui al precedente alinea.

RITENUTO, INFINE, CHE:

- sia opportuno confermare, quale data di decorrenza degli interventi di cui al presente provvedimento, l'1 luglio 2019, in coerenza con quanto previsto dalla deliberazione 55/2018/E/idr, apportando i necessari e conseguenti interventi alla predetta deliberazione 55/2018/E/idr e ai relativi Allegati A e B;
- sia opportuno prevedere, a valle di un periodo di monitoraggio almeno annuale, la verifica dello stato di attuazione delle novità regolatorie introdotte con il presente provvedimento, anche mediante la convocazione di ulteriori incontri del tavolo tecnico;
- sia, pertanto, opportuno rinviare a successivi provvedimenti l'individuazione del termine finale di efficacia della disciplina transitoria di cui agli Allegati A e B alla deliberazione 55/2018/E/idr, fatti salvi eventuali ulteriori interventi intermedi, anche relativi all'estensione dell'obbligo partecipativo dinanzi al Servizio Conciliazione a un ulteriore insieme di gestori, tenuto infine conto, per i settori energetici e idrico, della validità dell'avvalimento di Acquirente Unico e dei relativi progetti attuativi, il cui orizzonte temporale è ad oggi fissato al 31 dicembre 2019

DELIBERA

1. di attuare, per il settore idrico, la transizione graduale verso il *sistema di tutele* a regime mediante un'ulteriore fase di interventi sulla disciplina transitoria di cui agli Allegati A e B alla deliberazione 55/2018/E/idr, prevedendo:
 - a) per i gestori che servono almeno 300.000 abitanti residenti in uno o più ATO di competenza, di cui alla Tabella 1 allegata al presente provvedimento, l'obbligo partecipativo alle procedure attivate volontariamente dagli utenti finali dinanzi al Servizio Conciliazione;
 - b) per gli utenti finali serviti dai gestori di cui alla precedente lettera a), l'esclusività del Servizio Conciliazione, quale strumento volontario, fra quelli predisposti dall'Autorità al secondo livello del *sistema di tutele*, successivo al reclamo di prima istanza al gestore, confermando il ricorso al reclamo di seconda istanza allo Sportello per le sole controversie in tema di bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori;
2. di prevedere che i gestori diversi da quelli indicati nel punto 1, lettera a), possano volontariamente impegnarsi alla partecipazione dinanzi al Servizio Conciliazione, purché tale impegno abbia una durata almeno biennale, dandone comunicazione

- all’Autorità e indicando la data di decorrenza, producendo, di conseguenza, gli effetti di cui al precedente punto 1, lettera b);
3. di prevedere, per i gestori di cui ai precedenti punti 1 e 2, l’obbligo di indicare, nel proprio sito internet, nei nuovi contratti e nelle risposte ai reclami non risolutive della problematica sollevata dall’utente, in modo chiaro e facilmente accessibile, almeno:
 - a) le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell’Autorità;
 - b) le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali si impegnano a partecipare e la cui procedura sia gratuita;
 4. di modificare la deliberazione 55/2018/E/idr e i relativi Allegati A e B, come segue:
 - a) per quanto riguarda l’articolo 3 della deliberazione 55/2018/E/idr:
 - i. al comma 3.1, le parole *“per il periodo dal 1 marzo 2018 al 30 giugno 2019”* sono sostituite con le parole *“a far data dal 1° marzo 2018”*;
 - ii. al comma 3.4, sono eliminate le parole *“e cessa di avere efficacia il giorno 1 luglio 2019”*;
 - b) per quanto l’Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr:
 - i. all’articolo 1, comma 1.1, lettera e), le parole *“al 30 giugno 2019”* sono sostituite con le parole *“e l’entrata in vigore a regime del TICO”*;
 - ii. all’articolo 1, comma 1.1, dopo la lettera g), è inserita la seguente definizione: *“h) gestore obbligato: è il gestore che, in virtù di un provvedimento dell’Autorità o sulla base di un impegno assunto volontariamente, è obbligato a partecipare alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione”*;
 - iii. all’articolo 2, dopo il comma 2.1, è inserito il seguente comma *“2.2 Per le controversie degli utenti finali serviti dai gestori obbligati, non trovano applicazione i seguenti articoli della presente disciplina: l’articolo 2, comma 2.1, lettera f) limitatamente alle parole “e 9.4” e lettera g) limitatamente alle parole “e 11.8”; l’articolo 3, comma 3.1, lettera b); l’articolo 4, comma 4.1, lettera f), punto (iii); l’articolo 5, comma 5.1 bis; l’articolo 6, comma 6.1, lettera b)”*;
 - iv. all’articolo 4, dopo il comma 4.1, è inserito il seguente comma: *“4.2 Nel caso in cui una delle cause di inammissibilità di cui al precedente comma 4.1 emerga e sia documentata successivamente e, comunque, non oltre il quinto giorno antecedente alla data fissata per il primo incontro, la domanda di conciliazione è archiviata. Di tale archiviazione è data comunicazione alle Parti”*;
 - c) per quanto riguarda l’Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr:
 - i. all’articolo 1, comma 1.1, dopo la lettera e), è inserita la seguente definizione: *“f) gestore obbligato: è il gestore che, in virtù di un provvedimento dell’Autorità o sulla base di un impegno assunto volontariamente, è obbligato a partecipare alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione”*;
 - ii. all’articolo 2, comma 2.1, le parole *“dagli utenti finali dei servizi idrici allo Sportello”* sono sostituite con le parole *“allo Sportello dagli utenti finali del servizio idrico integrato non serviti da gestori obbligati. Il presente*

Regolamento trova, altresì, applicazione per i reclami di tutti gli utenti finali in tema di bonus sociale idrico”;

- iii. all’articolo 2, comma 2.2, sono eliminate le parole “*e cessa di avere efficacia dal 1 luglio 2019*”;
5. di prevedere che quanto disposto dal presente provvedimento produca effetti dall’1 luglio 2019, confermando l’efficacia della disciplina transitoria di cui agli Allegati A e B alla deliberazione 55/2018/E/idr, come sopra modificati, e rinviando a successivi provvedimenti l’individuazione del termine finale di operatività di tale disciplina;
6. di prevedere, a valle di un periodo di monitoraggio almeno annuale, la verifica dello stato di attuazione delle novità regolatorie introdotte con il presente provvedimento, anche mediante la convocazione di ulteriori incontri del tavolo tecnico di cui alla deliberazione 55/2018/E/idr;
7. di dare mandato al Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti per le azioni a seguire, con particolare riferimento alla modifica della Tabella 1 di cui al precedente punto 1 in ragione della eventuale variazione della quota della popolazione servita oppure alla sua integrazione con i nominativi dei gestori che abbiano assunto volontariamente l’impegno partecipativo biennale di cui al precedente punto 2;
8. di trasmettere il presente provvedimento ai gestori elencati nella Tabella 1 di cui al precedente punto 1;
9. di trasmettere il presente provvedimento ad Acquirente Unico S.p.a.;
10. di pubblicare il presente provvedimento e la deliberazione 55/2018/E/idr e i relativi Allegati A e B come sopra modificati sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

16 aprile 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini