

**DELIBERAZIONE 21 DICEMBRE 2017  
900/2017/E/IDR**

**ESTENSIONE DELL'AVVALIMENTO DI ACQUIRENTE UNICO S.P.A. AL SETTORE IDRICO,  
IN ATTUAZIONE DELLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 622/2017/E/IDR**

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

Nella riunione del 21 dicembre 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 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 (*Alternative Dispute Resolution*) per i consumatori”;
- 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 e s.m.i.;
- la legge 24 dicembre 2007, n. 244;
- la legge 18 giugno 2009, n. 69;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- 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;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124, titolata “Legge annuale per il mercato e la concorrenza” (di seguito: legge Concorrenza 2017) ed in particolare l’articolo 1, comma 72;
- 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 21 febbraio 2014, n. 21;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- il decreto legislativo 6 agosto 2015 n. 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”;
- 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) 29 novembre 2012, 509/2012/E/com, recante “Rinnovo del disciplinare di Avvalimento, da parte dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas, del Gestore dei servizi energetici-GSE S.p.a. e Acquirente Unico S.p.a., ai sensi dell’articolo 27, comma 2, della legge 23 luglio 2009, n. 99” (di seguito: deliberazione 509/2012/E/com);
- 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 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 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 11 dicembre 2015, 597/2015/E/com (di seguito: deliberazione 597/2015/E/com), recante “Disposizioni in materia di avvalimento da parte dell’Autorità delle società Gestore dei Servizi Energetici – GSE S.p.a. e Acquirente Unico S.p.a. - proroga del comitato di esperti costituito presso la società GSE S.p.a.”;
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com, che istituisce l’elenco degli organismi ADR nei settori di competenza dell’Autorità;
- 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 (RQSII)”;
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2015, 664/2015/R/idr, recante “Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio

MTI-2”e, in particolare, l’articolo 33 dell’Allegato A (di seguito: deliberazione 664/2015/R/idr);

- la deliberazione dell’Autorità 7 aprile 2016, 168/2016/A, recante “Testo integrato dei regolamenti disciplinanti le modalità di copertura degli oneri sostenuti da Acquirente unico S.p.a., per l’esercizio delle diverse attività svolte in avvalimento, per conto dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico” (di seguito: deliberazione 168/2016/A);
- 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)”;
- 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 (TIMSII)”;
- 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 6 dicembre 2016, 727/2016/E/com (di seguito: deliberazione 727/2016/E/com), avente ad oggetto l’approvazione del progetto per l’attuazione dell’avvalimento di Acquirente Unico S.p.a. per le attività di cui alla deliberazione dell’Autorità 383/2016/E/com ed al TICO (Progetto Sistema Tutela Autorità Riformato - STAR) e la proroga a tutto il 2019 della validità del disciplinare di avvalimento di cui alla deliberazione 597/2015/E/com;
- 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”;
- la deliberazione 7 settembre 2017, 622/2017/E/idr, di 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 (di seguito: deliberazione 622/2017/E/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 21 settembre 2017, 639/2017/E/com, recante “Approvazione della disciplina della procedura decisoria per la risoluzione 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” (di seguito: deliberazione 639/2017/E/com);
- la deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/idr, di approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI);
- la deliberazione 21 dicembre 2017, 897/2017/R/idr, di approvazione della disciplina relativa al *bonus* sociale idrico;

- il documento per la consultazione 3 agosto 2017, 603/2017/R/idr, recante “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 28 settembre 2017, 667/2017/E/idr, recante “Sistema di tutele degli utenti del servizio idrico integrato per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie. Inquadramento generale e primi orientamenti”;
- il documento per la consultazione 10 novembre 2017, 747/2017/R/idr, recante “Bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati – Orientamenti finali”;
- il documento per la consultazione 10 novembre 2017, 748/2017/R/idr, recante “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato - RQTI – Orientamenti finali”;
- il documento per la consultazione 21 dicembre 2017, 899/2017/E/idr, recante “Sistema di tutele degli utenti del servizio idrico integrato per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie – Orientamenti finali”;
- le determinazioni 23 dicembre 2014, 9/DCCA e 26 giugno 2015, 7/DCCA;
- la comunicazione di Acquirente Unico S.p.a. (di seguito: Acquirente Unico), Prot. AUAD/P2017/0000080 datata 5 dicembre 2017, prot. Autorità PG.0039795/A, del 6 dicembre 2017 (di seguito: comunicazione 5 dicembre 2017).

#### **CONSIDERATO CHE:**

- la legge Concorrenza 2017 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);
- l’Autorità, con la deliberazione 622/2017/E/idr, ha avviato un procedimento, nell’alveo ed in continuità con i procedimenti avviati con deliberazioni 410/2014/E/com e 522/2015/E/com, prevedendo 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 dell’energia regolati dalla medesima;
- con lo stesso procedimento di cui al precedente alinea, l’Autorità ha previsto di stabilire i termini dell’avvalimento di Acquirente Unico per le attività connesse al servizio di *Contact 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 per il settore idrico eventuali Procedure speciali in analogia con quanto già definito per i settori dell’energia elettrica e del gas;
- le osservazioni inviate dagli *stakeholder* al documento per la consultazione 28 settembre 2017, 667/2017/E/idr hanno evidenziato un generale favore in merito alla

decisione dell’Autorità di affidare in avvalimento ad Acquirente Unico le attività di cui al precedente alinea;

- l’Autorità, nell’ambito del procedimento avviato con la deliberazione 622/2017/E/idr ed alla luce della normativa di matrice europea e nazionale in materia, ha proposto nel documento per la consultazione 28 settembre 2017, 667/2017/E/idr agli *stakeholder*, con riferimento al *secondo livello del sistema di tutele*, meccanismi di gradualità, prevedendo un periodo transitorio iniziale di 12 mesi caratterizzato dalla facoltatività del tentativo di conciliazione, esperibile tramite il Servizio Conciliazione (oppure tramite gli ulteriori strumenti di conciliazione disponibili, fatta salva la tutela giurisdizionale) o, in alternativa, dall’invio di un reclamo di seconda istanza allo Sportello gestito in avvalimento da parte di Acquirente Unico; tale orientamento è stato confermato nel documento per la consultazione 21 dicembre 2017, 899/2017/E/idr;
- in virtù di quanto previsto dalla legge Concorrenza 2017 e nell’ambito del mandato ricevuto con la deliberazione 622/2017/E/idr il Direttore della Direzione Tutela Utenti dei Servizi Ambientali (DTSA), in coordinamento con il Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti (DACU), ha richiesto ad Acquirente Unico la formulazione di un progetto per estendere le attività di tutela al settore idrico.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- Acquirente Unico, con comunicazione 5 dicembre 2017, ha trasmesso all’Autorità la proposta di progetto 2018-2019 denominata “Sportello per i Servizi Idrici (SSI)” per l’effettuazione in avvalimento delle attività previste dalla deliberazione 622/2017/E/idr;
- la proposta di progetto di cui al precedente alinea, ai fini del dimensionamento della struttura e delle relative proiezioni economiche di costo, premette un’incerta prevedibilità dovuta sia all’indisponibilità di una statistica pluriennale delle chiamate telefoniche e dei reclami di seconda istanza pervenuti all’Autorità per il settore idrico, sia alla regolazione nazionale del settore idrico, ancora in via di completamento, sia alla consultazione non ancora conclusa circa i tempi e le modalità di estensione del sistema di tutele dei settori energetici al settore idrico, cliente e operatori-gestori;
- la proposta, tenuto conto delle sinergie derivanti dall’estensione di analoghe attività già svolte da Acquirente Unico per i settori dell’energia elettrica e del gas, formula una previsione di costi per l’anno 2018 di Euro 590.750,00 (cinquecentonovantamilasettecentocinquanta/00) e per l’anno 2019 di Euro 1.067.950,00 (unmilionesessantasettemilanovecentocinquanta/00), per un totale massimo complessivo, per il biennio 2018-2019, di Euro 1.658.700,00 (unmilionesecentocinquattottomilasettecento/00);
- con la deliberazione 664/2015/R/idr l’Autorità ha istituito, all’articolo 33, comma 33.4, dell’Allegato A, il Conto per la promozione della qualità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione prevedendo altresì al successivo comma 33.11

che la Cassa possa utilizzare le giacenze esistenti presso gli altri conti da essa gestiti per far fronte ad eventuali carenze temporanee di disponibilità di tale Conto, a condizione che sia garantita la capienza dei conti dai quali il prelievo è stato effettuato a fronte dei previsti pagamenti e che, a tal fine, si provveda al loro progressivo reintegro;

- con la deliberazione 383/2016/E/com, tenuto conto di quanto già stabilito con il TICO, l'Autorità ha riformato i termini dell'avvalimento di Acquirente Unico in relazione alle attività connesse alla gestione efficiente dei reclami e delle controversie, di cui all'articolo 7, comma 6, e all'articolo 44, comma 4, del d.lgs. 93/11, per i settori dell'energia elettrica e del gas, con operatività dall'1 gennaio 2017.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- l'Autorità, con deliberazione 509/2012/E/com, ha, fra l'altro, individuato per i settori dell'energia elettrica e del gas le attività oggetto di avvalimento del Gestore dei Servizi Energetici - GSE S.p.a. (di seguito: GSE) e di Acquirente Unico prevedendo che ulteriori attività possano essere effettuate tramite Acquirente Unico secondo modalità definite in appositi regolamenti da approvarsi con successivi provvedimenti dell'Autorità, prevedendo altresì le modalità di copertura dei relativi costi;
- con la deliberazione 597/2015/E/com, l'Autorità ha rinnovato il Disciplinare di avvalimento del GSE e di Acquirente Unico per il periodo 1 gennaio 2016 - 31 dicembre 2018 e ha, tra l'altro, confermato le modalità di definizione della copertura dei costi delle attività svolte;
- con deliberazione 168/2016/A, l'Autorità ha definito il Testo integrato dei regolamenti disciplinanti le modalità di copertura degli oneri sostenuti da Acquirente Unico per l'esercizio delle diverse attività svolte in avvalimento per conto dell'Autorità, tra le quali le attività di gestione dello Sportello e del Servizio Conciliazione per i settori dell'energia elettrica e del gas;
- con la deliberazione 383/2016/E/com, l'Autorità ha approvato il Regolamento per l'attuazione da parte di Acquirente Unico delle attività in avvalimento di cui di cui all'articolo 7, comma 6, e all'articolo 44, comma 4, del d.lgs. 93/11 (di seguito: Regolamento), rivisitando le competenze dello Sportello e confermando l'avvalimento per il Servizio Conciliazione di cui al TICO per i settori dell'energia elettrica e del gas;
- stanti le ragioni di incertezza alla base della proposta di progetto di cui al precedente alinea, in un quadro regolatorio in via di completamento a livello nazionale, nel corso del 2018 potrebbero rendersi disponibili ulteriori elementi di valutazione per una eventuale revisione del progetto;
- con la deliberazione 639/2017/E/com, l'Autorità, nel quadro del procedimento di riforma del *sistema di tutele*, ha approvato, nell'Allegato A, la disciplina della procedura decisoria per la risoluzione delle controversie tra clienti o utenti finali e

operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, con entrata in vigore l'1 gennaio 2018;

- la disciplina in argomento trova applicazione per tutti i settori regolati dall'Autorità, segnatamente anche il settore idrico, per il quale è in corso un'ulteriore fase di consultazione in merito ai tempi e alle modalità di estensione al settore idrico del *sistema di tutele* e, in particolare, del TICO, secondo meccanismi di gradualità, prevedendo un periodo transitorio iniziale caratterizzato dalla facoltatività del tentativo di conciliazione.

**RITENUTO:**

- opportuno estendere l'avvalimento di Acquirente Unico anche al settore idrico e quindi approvare la proposta di progetto 2018-2019, trasmessa all'Autorità da Acquirente Unico con comunicazione 5 dicembre 2017, per dare attuazione a quanto stabilito con deliberazione 622/2017/E/idr, nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità, ritenuta congrua;
- opportuno approvare la previsione di spesa formulata nel progetto, per un totale massimo complessivo, per il biennio 2018-2019, di Euro 1.658.700,00 (unmilionesecentocinquattottomilasettecento/00);
- necessario, per consentire l'attuazione della proposta di progetto di cui al precedente alinea, provvedere a integrare:
  - a. quanto disposto dalla deliberazione 509/2012/E/com con l'aggiunta delle nuove attività affidate ad Acquirente Unico per il settore idrico stabilendo che gli oneri di tali attività siano posti a carico del Conto per la promozione della qualità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, di cui all'articolo 33, comma 33.4, dell'Allegato A alla deliberazione 664/2015/R/idr, tenuto conto altresì di quanto disposto dal successivo comma 33.11;
  - b. l'Allegato A alla deliberazione 597/2015/E/com per tenere conto delle novità legislative introdotte dalla legge Concorrenza 2017 in tema di avvalimento di Acquirente Unico;
  - c. l'Allegato A alla deliberazione 168/2016/A per ricomprendere tra le attività svolte in avvalimento da Acquirente Unico anche quelle previste per il settore idrico;
- necessario, al fine di dare attuazione al comma 3.2, dell'articolo 3, dell'Allegato A alla deliberazione 168/2016/A, per le attività di cui al progetto in argomento, fissare in un dodicesimo dell'importo annuo la quota degli importi da erogare, a titolo di acconto, ad Acquirente Unico, con cadenza mensile, per l'anno 2018, dandone comunicazione ad Acquirente Unico e a Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, per i seguiti di competenza;
- opportuno prevedere che Acquirente Unico invii all'Autorità, entro il 31 luglio 2018, una relazione di verifica delle attività del progetto svolte nei primi 6 mesi di operatività e dei relativi costi, ai fini di un eventuale aggiornamento del progetto, per meglio rispondere ai criteri di efficacia ed efficienza, in considerazione dell'incerta prevedibilità delle variabili incidenti sulle stime volumetriche e di costo

effettuate nonché di un quadro regolatorio in via di completamento a livello nazionale;

- opportuno sospendere l'efficacia dell'Allegato A alla deliberazione 639/2017/E/com, ad oggi prevista a partire dall'1 gennaio 2018, fino a data da stabilirsi con successivo provvedimento, in un'ottica di armonizzazione fra gli stessi, tenuto conto del processo di consultazione, ancora in corso, per l'estensione al settore idrico, fra l'altro, dell'efficacia del TICO, che ha natura propedeutica rispetto all'applicazione della procedura decisoria di cui al predetto Allegato A

### **DELIBERA**

1. di estendere l'avvalimento di Acquirente Unico anche al settore idrico e conseguentemente di approvare la proposta di progetto 2018-2019 denominato "Sportello per i Servizi Idrici (SSI)", trasmessa all'Autorità dalla società Acquirente Unico S.p.a., con comunicazione del 5 dicembre 2017;
2. di modificare l'Allegato A alla deliberazione 597/2015/E/com inserendo all'articolo 1, comma 1.1, dopo le parole "di cui all'articolo 27, comma 2, della legge 23 luglio 2009, n. 99" le parole " e di cui all'articolo 1, comma 72, della legge 4 agosto 2017, n. 124" e di integrare la deliberazione 509/2012/E/com prevedendo che, ai sensi dei punti 5 e 7 della medesima deliberazione, con riferimento al settore idrico:
  - a. Acquirente Unico svolga in avvalimento le attività relative 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;
  - b. gli oneri relativi alle attività di cui alla precedente lettera a. siano posti a carico del Conto per la promozione della qualità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, di cui all'articolo 33, comma 33.4, dell'Allegato A alla deliberazione 664/2015/R/idr, tenuto conto altresì di quanto disposto dal successivo comma 33.11;
3. di modificare l'Allegato A alla deliberazione 168/2016/A come segue:
  - a. nel Titolo dopo le parole "rilevazione dati del monitoraggio retail" sono aggiunte le parole "nonché alle attività dello Sportello per il settore idrico;
  - b. all'articolo 1, comma 1.1, è aggiunto il seguente alinea:

" - attività dello Sportello per il settore idrico è l'insieme delle attività di cui al progetto denominato "Sportello per i Servizi Idrici" (SSI) sviluppato da AU in attuazione della deliberazione 622/2017/E/idr ed approvato con deliberazione 21 dicembre 2017, 900/2017/E/idr.";
  - c. all'articolo 2, comma 2.1, è aggiunto il seguente punto:

" iv. gestione delle attività dello Sportello per il settore idrico.";

4. di dare attuazione al comma 3.2, dell'articolo 3, dell'Allegato A alla deliberazione 168/2016/A, per le attività relative al progetto di cui al punto 1, fissando in un dodicesimo dell'importo annuo la quota degli importi da erogare, a titolo di acconto, ad Acquirente Unico, con cadenza mensile, per l'anno 2018;
5. di prevedere che Acquirente Unico invii all'Autorità, entro il 31 luglio 2018, una relazione di verifica delle attività svolte nei primi 6 mesi di operatività, ai fini di un eventuale aggiornamento del progetto, in considerazione dell'incerta prevedibilità delle variabili incidenti sulle stime volumetriche e di costo effettuate e di un quadro regolatorio in via di completamento a livello nazionale;
6. di dare mandato al Direttore della Direzione Tutela Utenti dei Servizi Ambientali (DTSA), in coordinamento con le altre Direzioni per le materie di loro competenza, per le azioni a seguire, ivi inclusa la rinnovazione con propria determina, ove necessario, delle determinate 23 dicembre 2014, 9/DCCA e 26 giugno 2015, 7/DCCA;
7. di sospendere l'efficacia della Disciplina della procedura decisoria per la risoluzione 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 (Allegato A alla deliberazione 639/2017/E/com) fino a data da stabilirsi successivamente all'adozione di provvedimenti in tema di estensione al settore idrico del sistema di tutele definito dall'Autorità;
8. di trasmettere copia del presente provvedimento, mediante invio con Posta Elettronica Certificata (PEC), al Gestore dei servizi energetici – GSE S.p.a., all'Acquirente Unico ed alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali;
9. di pubblicare il presente provvedimento, nonché i provvedimenti di cui ai punti 3 e 4 per come modificati dalla presente deliberazione, sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

21 dicembre 2017

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*