

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE  
158/2019/R/IDR**

**DIRETTIVE PER IL CONTENIMENTO DELLA MOROSITÀ  
NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**  
*Orientamenti finali*

*Documento per la consultazione*

***16 aprile 2019***

### *Premessa*

*Con il presente documento per la consultazione - che si inserisce nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 4 novembre 2016, 638/2016/R/IDR - l'Autorità illustra gli orientamenti finali in relazione alle misure per il contenimento e la gestione della morosità nel settore del servizio idrico integrato.*

*Tenuto conto delle osservazioni ricevute in risposta ai precedenti documenti per la consultazione 3 agosto 2017, 603/2017/R/IDR e 8 febbraio 2018, 80/2018/R/IDR, nonché dei conseguenti approfondimenti che si sono resi necessari, in questa sede vengono illustrate le previsioni che l'Autorità intende introdurre in ordine a:*

- le condizioni per la limitazione e la sospensione della fornitura nei confronti delle utenze domestiche residenti morose, diverse da quelle vulnerabili;*
- le procedure per la gestione e il contenimento della morosità nel caso delle utenze condominiali;*
- le forme di rateizzazione dei pagamenti e di comunicazione all'utenza, da adottare anche in caso di morosità.*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell'Autorità o tramite posta elettronica ([unitaATI@arera.it](mailto:unitaATI@arera.it)) entro il 17 maggio 2019.*

**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente**  
**Direzione Sistemi Idrici**  
**Unità Assetti e Innovazione idrica (ATI)**  
**Piazza Cavour 5 – 20121 Milano**  
**tel. 02-65565.311/547**  
**fax: 02-65565.222**  
**sito internet: [www.arera.it](http://www.arera.it)**

## INDICE

<b>1. Introduzione .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Garanzia della fornitura idrica e della sostenibilità economico-finanziaria della gestione .....</b>	<b>7</b>
<i>Utenti finali non disalimentabili .....</i>	<i>7</i>
<i>Condizioni per la limitazione e la sospensione della fornitura alle utenze domestiche residenti .....</i>	<i>9</i>
<i>Gestione della morosità in caso di utenze condominiali .....</i>	<i>14</i>
<i>Regole generali di rateizzazione e comunicazione all'utenza .....</i>	<i>15</i>
<b>3. Procedure ulteriori per la gestione della morosità .....</b>	<b>17</b>
<i>Procedura per la costituzione in mora .....</i>	<i>17</i>
<i>Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora .....</i>	<i>19</i>
<i>Tempistiche e modalità per il ripristino o la riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità .....</i>	<i>20</i>

## 1. Introduzione

- 1.1 Con la deliberazione 4 novembre 2016, 638/2016/R/IDR, l’Autorità - al fine di assicurare l’accesso universale all’acqua (favorendo un uso razionale della risorsa e garantendo la sostenibilità economico finanziaria della gestione) - ha integrato, rinnovandolo, il procedimento di cui alla deliberazione 87/2013/R/IDR, volto all’introduzione della regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (di seguito: SII) ai fini di equità sugli altri utenti, anche in forza delle disposizioni introdotte dal legislatore all’articolo 61 della legge 221/2015 (c.d. Collegato Ambientale) e successivamente dettagliate nel d.P.C.M. 29 agosto 2016, recante *“Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato”*.
- 1.2 Nell’ambito di tale procedimento, con il documento per la consultazione 3 agosto 2017, 603/2017/R/IDR, l’Autorità ha illustrato gli orientamenti generali tesi alla definizione delle misure necessarie al contenimento della morosità nel SII, ivi incluse le procedure per la limitazione, la sospensione della fornitura e l’eventuale disattivazione delle utenze morose disalimentabili, nonché le conseguenti misure a tutela dell’utente finale. Nel documento sono stati altresì illustrati i primi orientamenti relativi all’individuazione delle utenze morose non disalimentabili.
- 1.3 Con il successivo documento per la consultazione 8 febbraio 2018, 80/2018/R/IDR, l’Autorità, anche tenendo conto delle osservazioni pervenute in risposta alla precedente consultazione, ha illustrato ulteriori orientamenti, con particolare riferimento a:
  - l’individuazione delle utenze non disalimentabili;
  - le misure volte a garantire l’erogazione del quantitativo minimo vitale agli utenti economicamente disagiati e agli utenti domestici residenti, ancorché morosi;
  - le procedure di costituzione in mora;
  - le modalità di rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora;
  - le tempistiche e le modalità con cui è possibile pervenire alla limitazione della fornitura e alla sospensione, ovvero alla disattivazione della fornitura nei confronti delle utenze morose disalimentabili;
  - le modalità di riattivazione della fornitura in seguito al pagamento degli importi dovuti, nonché quelle di reintegro del deposito cauzionale escusso per morosità.
- 1.4 Nel documento sono state altresì approfondite alcune tematiche emerse nella precedente fase di consultazione e, in particolare, sono state illustrate alcune proposte di ulteriori forme di tutela delle utenze domestiche residenti. Nello specifico, per tale tipologia di utenza, l’Autorità ha prospettato:

- l'introduzione del divieto di procedere alla disattivazione della fornitura con risoluzione del contratto e rimozione del misuratore, nonché del divieto di addebito di eventuali penali per la riattivazione della fornitura sospesa per morosità;
- a garanzia dell'erogazione della quantità essenziale di acqua necessaria a soddisfare i bisogni fondamentali, la facoltà del gestore di effettuare l'intervento di sospensione della fornitura solo qualora non sia tecnicamente fattibile l'intervento di limitazione e fatta comunque salva la garanzia dell'erogazione del quantitativo minimo vitale di acqua (pari a 50 litri/abitante/giorno) per le utenze titolari del bonus sociale idrico ovvero del bonus idrico integrativo;
- la garanzia della fornitura minima vitale, oltre che per le utenze in documentato stato di disagio economico sociale, anche per le utenze domestiche residenti nel cui nucleo familiare siano presenti persone in stato di disagio fisico.

### ***Oggetto della consultazione***

- 1.5 Il presente documento, a partire dalle osservazioni pervenute in esito alla consultazione 80/2018/R/IDR, illustra gli orientamenti finali dell'Autorità in merito alle misure necessarie al contenimento e alla gestione della morosità nel SII, tenuto conto che i mancati pagamenti (che in alcune aree del Paese raggiungono livelli che rischiano di pregiudicare la continuità gestionale, con tassi di morosità che superano il 50%) richiedono una regolazione che, oltre a tutelare le utenze vulnerabili, consenta di non far ricadere sulla generalità degli utenti finali l'onere complessivo.
- 1.6 Alla luce degli approfondimenti svolti, anche con riferimento alle differenti prassi adottate sul territorio nazionale relativamente alla gestione della morosità delle utenze condominiali, nonché in considerazione della necessità di declinare le misure più idonee a contemperare l'esigenza di garantire il quantitativo minimo vitale di acqua agli utenti morosi con quella di assicurare - tenuto conto dell'equilibrio economico-finanziario dei gestori - la copertura dei costi efficienti del servizio, in questa sede vengono in particolare illustrate (nel Capitolo 2) le previsioni che l'Autorità intende introdurre in ordine a:
- le condizioni per la limitazione e la sospensione della fornitura nei confronti delle utenze domestiche residenti morose, diverse da quelle vulnerabili;
  - le procedure per la gestione e il contenimento della morosità nel caso delle utenze condominiali;
  - le forme di rateizzazione dei pagamenti e di comunicazione all'utenza, da adottare anche in caso di morosità.

- 1.7 Nel Capitolo 3 vengono ripercorse le ulteriori misure già prospettate nei precedenti documenti di consultazione (ai quali si rimanda per la trattazione delle motivazioni alla base degli aspetti che l’Autorità intende confermare) relativamente alle specifiche procedure per la gestione della morosità e per assicurare la trasparenza e l’adeguatezza dell’informazione all’utente finale circa le azioni messe in atto dal gestore.
- 1.8 Infine, si rammenta che, relativamente alle modalità e alle tempistiche di fatturazione dei pagamenti, nel documento per la consultazione 80/2018/R/IDR sono stati prospettati, a maggior tutela dell’utenza, alcuni aggiornamenti<sup>1</sup> alla regolazione della qualità contrattuale (RQSII) di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR, eventualmente da ricomprendere nell’ambito del procedimento avviato con deliberazione 571/2018/R/IDR<sup>2</sup>.
- 1.9 L’Autorità intende adottare il provvedimento finale, recante la regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI), nel mese di giugno 2019, prevedendone l’applicazione a decorrere dal 1° settembre 2019.
- 1.10 In particolare, le disposizioni volte al contenimento della morosità recate dal REMSI troveranno applicazione con riferimento alle situazioni di morosità che si verificheranno successivamente all’entrata in vigore del provvedimento. Tuttavia, in considerazione del livello particolarmente elevato del tasso medio nazionale di morosità che caratterizza il settore, l’Autorità intende prevedere che, per le situazioni di morosità pregressa, il gestore adotti procedure di recupero del credito che contemplino, in particolare, l’attivazione di piani di rateizzazione differenziati per tener conto delle condizioni dei singoli utenti, con specifico riferimento a quelli che potrebbero non riuscire ad adempiere al recupero immediato dei pagamenti dovuti.

#### **Spunti per la consultazione**

- Q1.** *Si ritiene congrua la tempistica prospettata, prevedendo dal 1° settembre 2019 l’applicazione del REMSI? Motivare la risposta.*
- Q2.** *Si condivide l’intento di prevedere che, per le situazioni di morosità pregressa, il gestore attivi piani di rateizzazione differenziati per tener conto delle condizioni dei singoli utenti? Motivare la risposta.*

<sup>1</sup> Nel documento per la consultazione 80/2018/R/IDR, è stata rappresentata l’intenzione dell’Autorità di:

- introdurre un termine di pagamento pari a trenta (30) giorni per le fatture elettroniche delle utenze della pubblica amministrazione;
- prevedere un periodo minimo di fatturazione non inferiore a trenta (30) giorni.

<sup>2</sup> Cfr. deliberazione 571/2018/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per il monitoraggio sull’applicazione della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, nonché per l’integrazione della disciplina vigente (RQSII)”.

## 2. Garanzia della fornitura idrica e della sostenibilità economico-finanziaria della gestione

### *Utenti finali non disalimentabili*

2.1 Nell'individuare il novero di utenti finali ai quali non può essere in nessun caso applicata la disalimentazione della fornitura idrica, l'Autorità tiene conto dei criteri richiamati all'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 29 agosto 2016 (v. *Box 1*).

#### **Box 1 – Articolo 3, comma 1, d.P.C.M. 29 agosto 2016**

1. In nessun caso è applicata la disalimentazione del servizio a:

- a) gli utenti domestici residenti che versano in condizioni di documentato stato di disagio economico-sociale, come individuati dall'Autorità (...) in coerenza con gli altri settori dalla stessa regolati, ai quali è in ogni caso garantito il quantitativo minimo vitale pari a 50 litri abitante giorno;
- b) le utenze relative ad attività di servizio pubblico, individuate dall'Autorità (...) in coerenza con gli altri settori dalla stessa regolati.

2.2 In particolare, anche alla luce dei contributi ricevuti nell'ambito delle precedenti consultazioni e in coerenza con le indicazioni fornite lo scorso 14 gennaio<sup>3</sup>, l'Autorità individua gli utenti finali non disalimentabili ai quali non può essere in nessun caso sospesa o disattivata la fornitura, come quelli appartenenti ad una delle seguenti categorie:

- gli utenti domestici residenti in documentato stato di disagio economico sociale che, in quanto tali, sono ammessi a beneficiare del regime di compensazione della spesa sostenuta per la fornitura idrica; in tal modo si intende assicurare in ogni caso la fornitura della quantità essenziale di acqua (pari a 50 litri/abitante/giorno) alle utenze titolari del bonus sociale idrico introdotto con la deliberazione 897/2017/R/IDR<sup>4</sup>;
- le utenze ad “*Uso pubblico non disalimentabile*” come individuate al comma 8.2 dell'Allegato A alla deliberazione 665/2017/R/IDR<sup>5</sup> ossia:

<sup>3</sup> Cfr. Comunicato recante “Chiarimenti circa la non disalimentabilità del servizio idrico per gli utenti domestici residenti che versano in condizioni di documentato stato di disagio economico-sociale e per le utenze relative ad attività di servizio pubblico”, in cui è stato rammentato tra l'altro, che “con la deliberazione 897/2017/R/IDR c.m.i., l'Autorità ha individuato, in coerenza con quanto disposto per gli altri settori regolati, le utenze ovvero i nuclei familiari in condizioni di disagio economico sociale, sulla base dell'Indicatore della situazione economica equivalente (di seguito: ISEE). In particolare, le utenze in condizioni di disagio economico sociale sono le utenze domestiche residenti nella titolarità di soggetti residenti presso l'indirizzo dell'utenza medesima e appartenenti a nuclei familiari con meno di 4 figli a carico e ISEE non superiore a 8.107,5 euro, ovvero a nuclei familiari con almeno 4 figli a carico e ISEE non superiore a 20.000 euro. In considerazione della normativa attualmente vigente e delle misure di tutela previste dal DPCM 29 agosto 2016, tali utenze non possono attualmente essere disalimentabili”.

<sup>4</sup> Cfr. deliberazione 897/2017/R/IDR recante “Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati” (TIBSI).

<sup>5</sup> Cfr. deliberazione 665/2017/R/IDR avente ad oggetto “Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti”.

- a) ospedali e strutture ospedaliere;
- b) case di cura e di assistenza;
- c) presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza;
- d) carceri;
- e) istituti scolastici di ogni ordine e grado;
- f) eventuali ulteriori utenze pubbliche (che, comunque, svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio").

2.3 Alcuni dei soggetti partecipanti alle precedenti fasi di consultazione hanno evidenziato l'opportunità di esplicitare puntualmente le categorie ricomprese nella voce residuale relativa alle "eventuali ulteriori utenze pubbliche" al fine di restringerne il perimetro. L'Autorità - ferma restando l'esigenza di assicurare la fornitura alle utenze che svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato - intende valutare (nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 636/2018/R/IDR<sup>6</sup>) una eventuale riformulazione della voce in discorso (comunque a partire dal 2020) in esito all'analisi delle strutture dei corrispettivi applicate all'utenza in attuazione del TICSÌ.

2.4 Nella precedente fase di consultazione, l'Autorità aveva prospettato l'orientamento di ricomprendere tra i soggetti non disalimentabili anche le utenze domestiche residenti nel cui nucleo familiare siano presenti persone in stato di disagio fisico, secondo i medesimi criteri già previsti per il settore elettrico dal decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 28 settembre 2007<sup>7</sup>. Molti dei contributi ricevuti in risposta alla consultazione 80/2018/R/IDR hanno condiviso tale impostazione, pur segnalando, in alcuni casi, l'opportunità di definire le modalità di acquisizione dell'informazione relativa al disagio fisico da parte del gestore.

---

<sup>6</sup> Cfr. deliberazione 636/2018/R/IDR, recante "Avvio di procedimento per il monitoraggio sull'applicazione dei criteri di articolazione tariffaria recati dal Testo Integrato corrispettivi servizi idrici (TICSÌ)".

<sup>7</sup> Più in particolare, per quanto attiene alla previsione della non disalimentabilità nei casi di disagio fisico, nel documento 80/2018/R/IDR sono stati consultati due criteri, tra loro alternativi: il primo, volto a individuare lo stato di disagio fisico sulla base dei criteri definiti dalla normativa vigente per i clienti finali nel settore elettrico; il secondo, invece, individua la condizione di disagio sulla base di quanto previsto dall'Ente di governo dell'ambito, competente per il relativo territorio, in considerazione delle specificità territoriali rilevate.



### **Spunti per la consultazione**

- Q3.** *Si condividono le categorie indicate ai fini dell'individuazione delle utenze non disalimentabili? In particolare, si ritiene condivisibile l'orientamento di ricomprendere tra gli utenti domestici residenti in condizioni di disagio economico sociale i soli beneficiari del bonus sociale idrico e non già i destinatari del bonus integrativo eventualmente individuato a livello locale? Motivare le risposte.*
- Q4.** *Si condivide l'intenzione dell'Autorità di utilizzare, in fase di prima applicazione, la definizione di utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" rinvenibile nel TICS e di rinviare alla conclusione del procedimento di cui alla deliberazione 636/2018/R/IDR la valutazione circa l'opportunità di declinare puntualmente la voce residuale "eventuali ulteriori utenze pubbliche"? Motivare la risposta.*
- Q5.** *Quali elementi di criticità si ritiene opportuno segnalare in ordine alle modalità di acquisizione dell'informazione relativa al disagio fisico da parte del gestore?*

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

- 2.5 In questa sede si ritiene utile rammentare che la normativa primaria (in particolare l'articolo 61 della legge 221/2015, riportato nel successivo *Box 2*) prevede che l'Autorità definisca "procedure per la gestione della morosità" e "per la sospensione della fornitura" in modo tale da contemperare i seguenti obiettivi:
- assicurare che sia salvaguardata, tenuto conto dell'equilibrio economico e finanziario dei gestori, la copertura dei costi efficienti di esercizio e investimento;
  - garantire il quantitativo minimo vitale di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali di fornitura per gli utenti morosi.

#### **Box 2 – Articolo 61 della legge 221/2015**

1. Nell'esercizio dei poteri previsti dalla legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, sulla base dei principi e dei criteri individuati con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, da emanare entro trenta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, su proposta del Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare, di concerto con il Ministro dello sviluppo economico, previa intesa in sede di Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, adotta direttive per il contenimento della morosità degli utenti del servizio idrico integrato, da emanare entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, assicurando che sia salvaguardata, tenuto conto dell'equilibrio economico e finanziario dei gestori, la copertura dei costi efficienti di esercizio e investimento e garantendo il quantitativo minimo vitale di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali di fornitura per gli utenti morosi.
2. Ai fini del comma 1, l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico definisce le procedure per la gestione della morosità e per la sospensione della fornitura, assicurando la copertura tariffaria dei relativi costi.

- 2.6 Con specifico riferimento al tema della sospensione della fornitura, il d.P.C.M. 29 agosto 2016, di attuazione della normativa primaria, indica, al comma 1 dell'articolo 4 (v. *Box 3*), specifici criteri che l'Autorità è tenuta a seguire nella definizione delle direttive per il contenimento della morosità, a tutela dell'utente.

**Box 3 – Articolo 4, comma 1, d.P.C.M. 29 agosto 2016**

1. L'Autorità (...) nel definire le direttive per il contenimento della morosità nel settore del servizio idrico integrato prevede a tutela dell'utente che la sospensione del servizio sia applicata:

- a) per le utenze domestiche residenti morose, diverse da quelle previste all'art. 3, comma 1, soltanto successivamente al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori a un importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata, come determinata dall'[Autorità];
- b) per tutte le utenze morose, solo successivamente alla regolare messa in mora degli utenti da parte del gestore e all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito.

- 2.7 Alla luce di quanto sopra riportato - e comunque espressamente individuando le specifiche categorie di utenza non disalimentabili richiamate nel precedente paragrafo, nonché introducendo il divieto per il gestore di procedere alla disattivazione della fornitura per tutte le utenze domestiche residenti, nei termini di cui al punto 2.11 - l'Autorità, sulla base degli approfondimenti svolti, è orientata a prevedere che, in caso di morosità delle utenze domestiche residenti (diverse da quelle vulnerabili), la sospensione del servizio possa essere effettuata dal gestore soltanto successivamente:

- al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori a un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato. La definizione del citato corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo a tariffa agevolata<sup>8</sup> può avvenire considerando quello relativo ad una predeterminata annualità (il 2018), ovvero quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
- all'intervento di limitazione, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua, tenuto conto di quanto previsto dall'articolo 61 della legge 221/2015.

- 2.8 In particolare, si ritiene che le leve a disposizione per caratterizzare la disciplina delle limitazioni/sospensioni delle utenze domestiche residenti possano essere articolate in ragione della situazione dei singoli utenti morosi, individuando, dunque, tre meccanismi e procedure differenti:

---

<sup>8</sup> Con la deliberazione 665/2017/R/IDR, e il relativo Allegato A (TICSI), l'Autorità ha introdotto i criteri per la definizione dell'articolazione tariffaria, che gli Enti di governo dell'ambito, o gli altri soggetti competenti, sono chiamati a seguire per il riordino della struttura dei corrispettivi da applicare (a far data dal 1 gennaio 2018) agli utenti finali, in particolare individuando - per gli utenti domestici residenti - la fascia minima di consumo (commisurata al quantitativo di acqua necessario a soddisfare i bisogni fondamentali) cui applicare la tariffa agevolata.

**Caso 1:** *Utenti domestici residenti per i quali si rinvenga il mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino il doppio dell'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata.*

Declinazione delle leve a disposizione:

- a) spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) a carico del gestore;
- b) periodo di durata della limitazione più ampio di quello previsto nel Caso 2 e nel Caso 3 prima di procedere alla sospensione.

**Caso 2:** *Utenti domestici residenti per i quali si rinvenga il mancato pagamento di fatture che complessivamente risulti compreso tra 2 volte e 3 volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata.*

Declinazione delle leve a disposizione:

- a) spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) a carico del gestore;
- b) periodo di durata della limitazione compreso tra quello previsto per il Caso 1 e quello di cui al Caso 3 prima di procedere alla sospensione.

**Caso 3:** *Utenti domestici residenti per i quali si rinvenga il mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre 3 volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata.*

Declinazione delle leve a disposizione:

- a) spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore a carico dell'utente;
- b) periodo di durata della limitazione più contenuto rispetto ai Casi precedenti prima di procedere alla sospensione.

- 2.9 Al fine di assicurare che sia salvaguardata, tenuto conto dell'equilibrio economico e finanziario dei gestori, la copertura dei costi efficienti di esercizio e investimento secondo quanto previsto dall'articolo 61 della legge 221/2015, l'Autorità ritiene opportuno prevedere che la procedura di cui al precedente Caso 3 trovi sempre applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose servite da gestori per i quali l'Autorità abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione, ai sensi degli artt. 9 e 10 della Convenzione tipo<sup>9</sup>) l'istanza presentata dall'Ente di governo dell'ambito competente per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in

---

<sup>9</sup> V. Allegato A alla deliberazione 656/2015/R/IDR recante "Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato".

modo parametrico dall’Autorità nel metodo tariffario *pro tempore* vigente<sup>10</sup>. Tale misura appare necessaria anche al fine di non pregiudicare l’efficacia dello specifico “*piano azioni per il ripianamento dei costi di morosità*” che l’Autorità richiede a corredo della richiamata istanza<sup>11</sup>.

- 2.10 Allo scopo di attivare, nei termini sopra descritti, la procedura di limitazione (tale da assicurare un flusso di acqua erogata pari a 50 litri/abitante/giorno), l’Autorità è altresì orientata a prevedere che, nelle more della piena applicazione del criterio di articolazione tariffaria *pro capite* di cui al comma 3.3 del TICSII, i gestori – ove non già dotati delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all’uopo necessarie – richiedano agli utenti domestici residenti, nell’ambito della comunicazione di costituzione in mora, una dichiarazione in ordine al relativo numero di componenti.

#### **Spunti per la consultazione**

- Q6.** *Si condivide l’orientamento di prevedere che in caso di morosità delle utenze domestiche residenti (non vulnerabili) la sospensione del servizio possa essere attuata dal gestore solo successivamente all’intervento di limitazione della fornitura? Motivare la risposta.*
- Q7.** *Quale si ipotizza essere l’onere da sostenere per la procedura di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore?*
- Q8.** *Si ritiene condivisibile la prospettata declinazione delle leve a disposizione per caratterizzare la disciplina delle limitazioni/sospensioni, in ragione della situazione dei singoli utenti domestici residenti morosi? Motivare la risposta.*
- Q9.** *Quale periodo di durata della limitazione si ritiene congruo prevedere in ciascuno dei tre Casi sopra richiamati?*
- Q10.** *Nella valutazione delle procedure da adottare in riferimento alla limitazione e alla sospensione nei tre Casi prospettati, si ritiene utile considerare anche parametri che riflettano la situazione di morosità pregressa dei singoli utenti? In particolare, si ritiene utile una declinazione della disciplina, anche con riferimento ai piani di rateizzazione differenziati, che tenga conto, ad esempio, dell’ammontare di debito*

<sup>10</sup> Con riferimento al trattamento dei costi di morosità, l’articolo 30 dell’Allegato A alla deliberazione 664/2015/R/IDR (MTI-2) prevede che “Il costo massimo riconosciuto è pari a quello derivante dall’applicazione delle seguenti percentuali al fatturato annuo dell’anno (a-2):

- 2,1% per i gestori siti nelle regioni del Nord;
- 3,8% per i gestori siti nelle regioni del Centro;
- 7,1% per i gestori siti nelle regioni del Sud”.

Peraltro, il MTI-2 dispone anche che “laddove l’entità del costo effettivo di morosità, superiore a quello riconosciuto, rischi di compromettere l’equilibrio economico-finanziario della gestione, verrà valutata, previa presentazione di apposita istanza, la possibilità di riconoscere costi aggiuntivi in sede di conguaglio. La suddetta istanza dovrà essere corredata da un piano di azioni per il ripianamento dei costi di morosità, da valutare congiuntamente alle misure per garantire la sostenibilità della tariffa per le utenze finali”.

<sup>11</sup> Si rammenta che ad oggi - verificata la presenza di un costo effettivo di morosità superiore a quello riconosciuto e tale da compromettere l’equilibrio economico finanziario della gestione - l’Autorità ha accolto due istanze.

*pregresso, ovvero della regolarità nei pagamenti riferita ad un arco temporale di 24 mesi? Motivare la risposta.*

**Q11.** *Le misure prospettate si ritengono efficaci al fine di contemperare l'esigenza di assicurare che sia salvaguardata, tenuto conto dell'equilibrio economico e finanziario dei gestori, la copertura dei costi efficienti di esercizio e investimento con quella di garantire il quantitativo minimo vitale di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali per gli utenti morosi? Motivare la risposta.*

**Q12.** *In particolare, si condivide la soluzione prospettata nel caso di utenze domestiche residenti morose servite da gestori per i quali l'Autorità abbia accolto l'istanza presentata dall'Ente di governo dell'ambito competente per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario pro tempore vigente? Motivare la risposta.*

2.11 Tenuto conto del principio di accesso universale al servizio e dell'esigenza, in particolare, di assicurare adeguate tutele agli utenti domestici residenti, l'Autorità intende confermare l'orientamento - già prospettato in precedenza - di introdurre, con riferimento a tale tipologia di utenza, il divieto per il gestore di:

- procedere, in costanza di mora, alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore; tuttavia – tenuto conto di quanto emerso nella precedente consultazione – si ritiene opportuno prevedere anche la possibilità per il gestore di disattivare la fornitura nel caso in cui, dopo l'intervento di limitazione o di sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei riduttori di flusso;
- addebitare all'utente moroso eventuali penali per la sospensione e la riattivazione della fornitura sospesa per morosità.

#### **Spunti per la consultazione**

**Q13.** *Si condivide la prospettata introduzione del divieto di disattivazione della fornitura in caso di costanza di mora degli utenti domestici residenti, fatto salvo il caso in cui si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei riduttori di flusso? Motivare la risposta.*

### ***Gestione della morosità in caso di utenze condominiali***

- 2.12 La gestione della morosità nel caso di utenze condominiali (utenze aggregate, dotate di un unico misuratore) presenta alcuni profili di criticità nel settore idrico, richiedendo un intervento regolatorio che da un lato tuteli anche i soggetti sottesi all'utenza condominiale - in particolare quelli in effettivo stato di disagio economico sociale (contenendo i casi di sospensione di tali utenze) - e dall'altro prevenga comportamenti opportunistici dei medesimi soggetti, anche al fine di evitare che tali comportamenti pregiudichino l'efficacia delle politiche di contrasto alla morosità sottese al menzionato d.P.C.M. 29 agosto 2016.
- 2.13 Nel documento 80/2018/R/IDR, l'Autorità ha, pertanto, prospettato la possibilità per il gestore di procedere alla disalimentazione per morosità delle utenze condominiali solo ove non sia tecnicamente possibile limitare, sospendere o disattivare selettivamente la fornitura del singolo condòmino moroso.
- 2.14 L'orientamento sopra richiamato non ha trovato la condivisione di molti dei partecipanti alla consultazione, i quali hanno auspicato, tra l'altro, l'adozione di una disciplina specifica per la gestione della morosità nel caso di utenze condominiali, anche sviluppando (come suggerito in risposta al precedente documento di consultazione 603/2017/R/IDR) "meccanismi che rendano compatibile la parziarietà delle obbligazioni dei singoli condòmini con il sistema di responsabilità sussidiaria".
- 2.15 Come in più occasioni sottolineato, l'Autorità ritiene che - per garantire l'effettiva tutela delle utenze domestiche residenti e in particolare degli utenti in condizione di disagio economico e sociale - sia opportuno promuovere misure per rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva. Pur tenendo conto dei molteplici vincoli di natura tecnica e delle criticità rappresentate al riguardo dai vari soggetti coinvolti, si ritiene necessario un ruolo attivo degli Enti di governo dell'ambito, al fine di richiedere al gestore di promuovere l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare con l'obiettivo finale di rendere l'utente più consapevole dei propri consumi e ridurre possibili effetti di *free riding*.
- 2.16 Alla luce degli approfondimenti svolti, in sede di prima applicazione della nuova disciplina della morosità, l'Autorità - con riferimento alle utenze condominiali - intende prevedere che il gestore:
- non possa attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi: *i*) siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione, *ii*) siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
  - abbia la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data

dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

#### **Spunti per la consultazione**

- Q14.** *Si condivide l'impostazione prospettata con riferimento alla gestione della morosità nel caso di utenze condominiali? Motivare la risposta.*
- Q15.** *Si ritiene congrua la quantificazione dell'importo minimo dei pagamenti parziali a fronte dei quali il gestore non può attivare la procedura di limitazione, sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica? Si condivide il termine individuato per procedere al saldo dell'importo dovuto? Motivare la risposta.*
- Q16.** *Quali meccanismi – alternativi a quelli illustrati – si ritiene di poter suggerire al fine di una efficace gestione della morosità nel caso di utenze aggregate?*
- Q17.** *Quali soluzioni si ritengono più idonee ai fini della promozione dell'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare?*

#### **Regole generali di rateizzazione e comunicazione all'utenza**

2.17 Una misura importante per il contenimento della morosità è rappresentata dalla definizione di una disciplina dei pagamenti che rafforzi i profili di sostenibilità per l'utenza finale. L'Autorità, pertanto, intende integrare le misure già introdotte, a tutela dell'utente, in tema di rateizzazione dei pagamenti e di trasparenza delle relative informazioni.

2.18 Al riguardo si rammenta che:

- relativamente alle *modalità per la rateizzazione dei pagamenti*, l'Autorità, all'articolo 42 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR (RQSII), ha previsto che:
  - “il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi (...)” (comma 42.1);
  - “qualora sussistano le condizioni di cui al precedente comma (...), il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti” (comma 42.2);
  - “il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura” (comma 42.3);

- con riferimento ai *contenuti minimi da riportare in bolletta*, la prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione di cui all'Allegato A alla deliberazione 586/2012/R/IDR, dispone, tra l'altro, che:
  - la bolletta deve riportare anche l'“eventuale indicazione che la bolletta è rateizzabile” (comma 4.1, lettera b));
  - “nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione del pagamento ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura viene segnalata con evidenza tale possibilità (...) e vengono fornite indicazioni all'utente finale” (comma 6.3).

2.19 L'Autorità – anche alla luce delle segnalazioni e dei reclami trasmessi da alcuni utenti sia in ordine alle condizioni per accedere ai piani di rateizzazione, sia con riguardo alla carente puntualità delle informazioni al riguardo ricevute – è orientata a:

- modificare il comma 42.1 del RQSII nell'ottica di ridurre l'importo minimo per il quale può essere richiesta la rateizzazione; in particolare si intende prevedere che il gestore sia tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% (in luogo del 100% attualmente stabilito dal RQSII) il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi;
- prevedere che qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, il gestore allegli ai documenti di fatturazione i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto;
- modificare la prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione al fine di integrare i contenuti minimi da riportare in bolletta, specificando che il gestore, oltre a utilizzare la fattura per comunicare all'utente la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo dovuto (come già previsto dal sopra richiamato comma 6.3 dell'Allegato A alla deliberazione 586/2012/R/IDR), debba indicare nel medesimo documento di fatturazione almeno le seguenti informazioni (come disciplinate dall'articolo 42 del RQSII): *i*) il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione; *ii*) la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, ovvero di adottare un diverso accordo fra le parti; *iii*) gli interessi di dilazione applicati; *iv*) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.



### **Spunti per la consultazione**

- Q18.** *Si condivide la prospettata modifica del comma 42.1 del RQSII volta a ridurre l'importo minimo per il quale può essere richiesta la rateizzazione? In particolare, tenuto conto delle condizioni rinvenibili nei singoli contesti, si ritiene che l'intervento prospettato possa essere sostenibile per la gestione e al contempo idoneo a prevenire le situazioni di morosità in cui potrebbero incorrere gli utenti (generalmente buoni pagatori) in situazioni di temporanea difficoltà economica? Motivare la risposta.*
- Q19.** *Si condivide la quantificazione della soglia a partire dalla quale si prevede che il gestore alleggi ai documenti di fatturazione i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto? Motivare la risposta.*
- Q20.** *Si ritiene possano essere individuate ulteriori modalità di comunicazione nei confronti dell'utente finale, al fine di rendere il medesimo consapevole del diritto a richiedere la rateizzazione dei pagamenti? Motivare la risposta.*

## **3. Procedure ulteriori per la gestione della morosità**

### ***Procedura per la costituzione in mora***

3.1 Con il documento per la consultazione 80/2018/R/IDR l'Autorità, al fine di garantire una maggiore informazione a tutela dell'utente finale, ha prospettato l'obbligo per il gestore di invio di un primo sollecito bonario di pagamento trascorsi dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura e comunque prima dell'invio della comunicazione di costituzione in mora. Nel citato documento l'Autorità ha altresì prospettato l'orientamento volto a prevedere che il gestore non possa costituire in mora l'utente finale in presenza di un reclamo scritto relativo alla ricostruzione dei consumi in seguito al malfunzionamento del misuratore accertato dal gestore o relativo alla fatturazione di importi anomali<sup>12</sup>.

#### ***Sollecito bonario di pagamento***

3.2 In considerazione delle osservazioni pervenute in risposta alla consultazione e al fine di minimizzare gli oneri amministrativi e gestionali che finirebbero per gravare in capo agli operatori, l'Autorità, nel confermare l'obbligo per il gestore di invio di un primo sollecito bonario di pagamento prima dell'invio della comunicazione di costituzione in mora, intende prevedere la facoltà per il gestore medesimo di informare l'utente finale anche mediante canali telematici quali e-

---

<sup>12</sup> Le risultanze emerse dalla consultazione hanno evidenziato una generale condivisione della proposta formulata dall'Autorità, sebbene in numerose osservazioni sia stata segnalata l'opportunità di prevedere l'invio di un primo sollecito di pagamento solo per importi inferiori ad una determinata soglia e mediante l'utilizzo dei canali e-mail e sms, qualora il gestore disponga delle relative informazioni per provvedere all'invio. Inoltre, con riferimento alle tempistiche prospettate per l'invio della comunicazione di costituzione in mora, in alcune delle osservazioni pervenute è stata evidenziata l'opportunità di ridurre il tempo previsto per l'invio, anche tenuto conto che una dilatazione dei tempi nel processo di gestione della morosità potrebbe aumentare la probabilità di un mancato recupero del credito da parte del gestore.

*mail* e sms, qualora disponga delle relative informazioni. Nel caso in cui non si disponga del numero di telefono e/o dell'indirizzo *e-mail*, l'Autorità è orientata a prevedere che il sollecito di pagamento sia inviato all'utente finale in forma cartacea e che, al fine di rendere maggiormente efficace la procedura di gestione del sollecito, il gestore alleggi alla comunicazione inviata al medesimo utente anche il bollettino precompilato utile ai fini del pagamento degli importi dovuti.

3.3 Per quanto attiene alle tempistiche prospettate per l'invio del sollecito bonario di pagamento l'Autorità è orientata a prevedere, a tutela degli utenti generalmente buoni pagatori, che:

- tale comunicazione possa essere inviata all'utente finale trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura;
- tale comunicazione non possa essere inviata nel caso in cui il gestore abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII.

#### **Spunti per la consultazione**

**Q21.** *Si condividono le tempistiche e le modalità prospettate per l'invio del sollecito bonario di pagamento? Motivare la risposta.*

##### Costituzione in mora

3.4 Relativamente alle tempistiche in tema di costituzione in mora, al fine di accrescere l'efficacia dell'attività di gestione della morosità, l'Autorità intende prevedere, anche tenuto conto delle osservazioni pervenute in risposta alla precedente consultazione, che il gestore provveda all'invio della sopra citata comunicazione trascorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla data di scadenza della fattura, in luogo dei trenta (30) giorni inizialmente prospettati.

3.5 Inoltre, al fine di garantire la trasparenza e la certezza nell'informazione all'utente finale, rafforzando al contempo le misure di tutela eventualmente già previste, l'Autorità intende confermare in questa sede la proposta volta ad anticipare alla fase di costituzione in mora il divieto di agire nei confronti dell'utente moroso in presenza di un reclamo scritto relativo alla ricostruzione dei consumi in seguito al malfunzionamento del misuratore accertato dal gestore o relativo alla fatturazione di importi anomali. Nello specifico, l'Autorità ritiene meritevole di accoglimento la proposta illustrata da molti dei soggetti rispondenti alla consultazione volta ad estendere anche al settore idrico la previsione di cui all'articolo 5, comma 2 *bis*, lettera a) del TIMG<sup>13</sup>, ai sensi del quale la disposizione concernente il divieto di costituzione in mora in presenza delle tipologie di reclamo indicate (malfunzionamento del misuratore accertato dall'impresa di distribuzione

<sup>13</sup> Cfr. deliberazione ARG/gas 99/11, recante "Disposizioni per il mercato della vendita al dettaglio del gas naturale: servizio di default, acquisto e perdita della responsabilità dei prelievi e approvazione del Testo Integrato Morosità Gas (TIMG). Modifiche e integrazioni alla disciplina vigente in materia di contenimento del rischio creditizio per il mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica".

competente ovvero fatturazione di importi anomali) trovi applicazione solo per importi superiori a euro cinquanta (50).

- 3.6 Al riguardo l’Autorità è orientata ad introdurre, quale definizione di “reclamo per fatturazione di importi anomali” nel servizio idrico integrato, il reclamo avente ad oggetto documenti di fatturazione recanti importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali l’utente ha diritto alla rateizzazione secondo quanto disposto dall’articolo 42 del RQSII.
- 3.7 In analogia a quanto già stabilito in materia nel settore gas, l’Autorità intende prevedere che il divieto di costituzione in mora trovi applicazione anche nel caso in cui il reclamo sia stato inviato dall’utente entro i dieci (10) giorni successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. Si ritiene che una tale previsione possa disincentivare eventuali comportamenti opportunistici da parte degli utenti, consentendo al gestore di individuare e trattare differientemente i casi di morosità colpevole.

#### **Spunti per la consultazione**

- Q22.** *Si condivide la proposta dell’Autorità volta a prevedere che la comunicazione di costituzione in mora sia inviata all’utente finale trascorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla data di scadenza della fattura in luogo dei trenta (30) inizialmente prospettati? Motivare la risposta.*
- Q23.** *Si condivide l’orientamento dell’Autorità volto a prevedere che il divieto di agire nei confronti dell’utente moroso in presenza delle tipologie di reclamo indicate trovi applicazione solo per importi superiori a euro cinquanta (50) e qualora il reclamo sia inviato dal medesimo utente entro i dieci giorni solari successivi alla scadenza della fattura? Motivare la risposta.*
- Q24.** *Si ritiene condivisibile la prospettata definizione di “reclamo per fatturazione di importi anomali”? Motivare la risposta.*

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

- 3.8 L’Autorità intende confermare l’orientamento illustrato in consultazione, prevedendo l’introduzione di un periodo minimo di rateizzazione, pari a dodici (12) mesi, degli importi oggetto di costituzione in mora, fatta salva la facoltà per l’utente finale di concordare con il gestore condizioni di maggior favore. A tal proposito, si ritiene opportuno evidenziare che la scelta di introdurre condizioni minime omogenee sul territorio nazionale risponde all’esigenza di assicurare opportune forme di tutela a favore degli utenti, lasciando al contempo al gestore la flessibilità di utilizzare lo strumento di rateizzazione ogni qualvolta ritenga che il medesimo possa aumentare la probabilità di recupero del credito.
- 3.9 Con riferimento alla proposta di prevedere un periodo minimo di rateizzazione pari a diciotto (18) mesi per il reintegro del deposito cauzionale escusso dal gestore, buona parte dei soggetti rispondenti alla consultazione ha proposto una

riduzione delle tempistiche prospettate, o in alternativa l'addebito in un'unica soluzione nella bolletta successiva in caso di "cattivi pagatori".

- 3.10 Al fine di tutelare gli utenti generalmente buoni pagatori che a seguito di situazioni di temporanea difficoltà potrebbero necessitare di un congruo periodo di tempo per il reintegro del deposito, contemperando al contempo le esigenze manifestate dai gestori, l'Autorità intende confermare l'introduzione di un periodo minimo di rateizzazione per il reintegro del deposito cauzionale escusso dal gestore, riducendo a dodici (12) mesi le tempistiche previste per il rientro del credito, ferma restando la possibilità per l'utente finale di richiedere una riduzione del predetto periodo.

#### **Spunti per la consultazione**

- Q25.** *Si condivide l'orientamento dell'Autorità volto ad introdurre un periodo minimo di rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora pari a dodici (12) mesi? Motivare la risposta.*
- Q26.** *Si condivide la proposta dell'Autorità volta a prevedere un periodo minimo di rateizzazione pari a dodici (12) mesi per il reintegro del deposito cauzionale eventualmente escusso dal gestore in caso di morosità? Motivare la risposta.*

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

- 3.11 Relativamente agli orientamenti illustrati nelle precedenti consultazioni in tema di tempistiche e modalità per il ripristino o la riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità, l'Autorità è orientata a prevedere, in coerenza con quanto già previsto dagli articoli 12 e 13 del RQSII, che al fine di assicurare agli utenti finali opportune forme di tutela, il gestore sia tenuto alla riattivazione della fornitura limitata, sospesa ovvero disattivata per morosità entro due (2) giorni feriali dall'attestazione dell'avvenuto pagamento da parte dell'utente finale.
- 3.12 L'Autorità, inoltre, richiamando quanto già illustrato nel precedente documento per la consultazione 603/2017/R/IDR e al fine di chiarire i termini in cui, in caso di voltura o subentro, l'utente finale sia tenuto al pagamento dei corrispettivi ancora dovuti (morosità pregressa) dal precedente titolare del contratto, intende prevedere, a maggior tutela dell'utenza, che l'utente che presenti richiesta di voltura o subentro non sia tenuto al pagamento della eventuale morosità pregressa relativa al punto di fornitura oggetto del contratto, a meno che non sussistano rapporti giuridici o di fatto tali da configurare una continuità con il precedente titolare dell'utenza.
- 3.13 L'Autorità, inoltre, intende estendere una simile forma di garanzia anche a tutela del credito del gestore, prevedendo che in caso di richiesta di attivazione di una nuova fornitura, il gestore medesimo dia seguito alla richiesta dell'utente solo qualora non sussistano situazioni di morosità pregressa su un precedente punto di

fornitura. Nello specifico, l’Autorità è orientata a prevedere che qualora l’utente titolare di un punto di fornitura limitato, sospeso ovvero disattivato per morosità presenti una richiesta di attivazione di una nuova fornitura, il gestore possa subordinare l’esecuzione della prestazione richiesta al pagamento, da parte del medesimo utente, della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.

- 3.14 Infine, in considerazione dei contributi ricevuti in risposta al documento per la consultazione 80/2018/R/IDR, l’Autorità intende confermare la proposta volta a incentivare la corretta gestione delle procedure relative al recupero del credito, prevedendo che il gestore medesimo sia tenuto ad erogare a favore dell’utente finale specifici indennizzi automatici, da corrispondere mediante le modalità già previste dalla regolazione in materia di qualità contrattuale del SII, nei casi di erronea azione per morosità, mancato rispetto delle tempistiche previste nell’ambito della costituzione in mora o di mancato invio della comunicazione in mora prima della sospensione/limitazione ovvero prima della disattivazione della fornitura.
- 3.15 A tal proposito l’Autorità, integrando l’orientamento precedentemente illustrato, intende prevedere che il gestore sia tenuto a corrispondere all’utente un indennizzo automatico pari a euro dieci (10) anche nel caso in cui, prima di procedere alla costituzione in mora, non abbia inviato al medesimo utente il sollecito bonario di pagamento.

#### **Spunti per la consultazione**

- Q27.** *Si ritiene condivisibile la proposta dell’Autorità volta a prevedere che nei casi di voltura e subentro l’utente finale non sia tenuto al pagamento della morosità pregressa, a meno che sussistano rapporti giuridici o di fatto tali da presupporre una continuità con il precedente titolare dell’utenza? Motivare la risposta.*
- Q28.** *Si condivide l’orientamento per il quale, in caso di richiesta di attivazione di una nuova fornitura, il gestore accerti che sul precedente punto intestato al medesimo utente che ha fatto richiesta, non sussista una situazione di morosità pregressa? Motivare la risposta.*
- Q29.** *Si condivide la proposta dell’Autorità volta a prevedere che il gestore sia tenuto a corrispondere all’utente finale un indennizzo automatico pari a euro dieci (10) anche nel caso in cui non invii il sollecito bonario di pagamento prima di attivare la procedura di costituzione in mora? Motivare la risposta.*