

**DELIBERAZIONE 13 LUGLIO 2021**  
**301/2021/E/COM**

**AMPLIAMENTO DEL NOVERO DEI GESTORI DEL SETTORE IDRICO OBBLIGATI ALLA  
PARTECIPAZIONE AL SERVIZIO CONCILIAZIONE DELL'AUTORITÀ E RETTIFICA DI  
ERRORE MATERIALE NELLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 537/2020/E/TLR**

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

Nella 1166<sup>a</sup> riunione del 13 luglio 2021

**VISTI:**

- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2000;
- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013;
- 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;
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011 n. 214;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 dicembre 2014, 649/2014/A (di seguito: deliberazione 649/2014/A);
- 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;
- 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 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);
- la deliberazione dell'Autorità 16 aprile 2019, 142/2019/E/idr (di seguito: deliberazione 142/2019/E/idr);

- la vigente Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 16 luglio 2019, 311/2019/R/idr (di seguito: REMSI);
- la deliberazione dell'Autorità 10 dicembre 2019, 528/2019/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 15 dicembre 2020, 537/2020/E/tlr, (di seguito: deliberazione 537/2020/E/tlr).

#### **CONSIDERATO CHE:**

- il *sistema di tutele* per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati (di seguito: *sistema di tutele o sistema*) è caratterizzato da una struttura multilivello e da due macroaree, ossia l'informazione/assistenza e la soluzione delle problematiche/controversie. In particolare:
  - appartiene alla prima macroarea il livello base di tutela, che si sostanzia in un punto unico informativo di contatto, per i clienti e gli utenti, a livello nazionale, affiancato dal supporto delle associazioni dei consumatori e delle piccole e medie imprese;
  - appartengono alla seconda macro-area: i) il primo livello di tutela, rappresentato dal reclamo all'operatore o al gestore con obblighi in tema di risposta, nel rispetto di contenuti minimi, secondo tempistiche predefinite e con la previsione di indennizzi automatici nei casi di violazione degli standard specifici; ii) il secondo livello, attivabile in caso di mancata soluzione della problematica con il reclamo, caratterizzato dall'attivazione di una procedura conciliativa (obbligatoria, per i settori energetici, ai fini dell'accesso alla giustizia ordinaria) con poche e qualificate eccezioni;
- con particolare riferimento al secondo livello del *sistema*, 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, l'Autorità, con il TICO, ha introdotto, per le controversie non risolte con il reclamo all'operatore, una procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione (di seguito, anche: Servizio), quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, stabilendo, altresì, un obbligo partecipativo per gli operatori convocati alle procedure - il cui inadempimento è sanzionabile dall'Autorità ai sensi della normativa vigente - previa abilitazione alla piattaforma telematica del Servizio medesimo; nel medesimo provvedimento sono state individuate, quali procedure alternative al Servizio, quelle offerte dalle Camere di commercio aderenti alla convenzione fra Autorità e Unioncamere e, per i consumatori, anche quelle offerte dagli Organismi ADR iscritti nell'Elenco dell'Autorità ai sensi della deliberazione 620/2015/E/com;
- gli strumenti posti al livello base e al secondo livello del *sistema* (contact center informativo, trattamento di reclami, istanze, controversie e segnalazioni) sono gestiti in avvalimento, per conto dell'Autorità, da Acquirente Unico S.p.A., mediante l'Organismo ADR Servizio Conciliazione e lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello); con la deliberazione 383/2016/E/com, l'Autorità

ha riformato i termini dell'avvalimento per lo svolgimento delle predette attività, approvando, nell'Allegato A, uno specifico Regolamento.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- 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 ciascun settore, anche su base locale, dell'evoluzione della regolazione di interesse dell'utenza finale, del grado di sviluppo della consapevolezza degli utenti sui propri diritti e doveri, con particolare riferimento al contratto di fornitura sottoscritto, delle tempistiche necessarie agli esercenti per strutturarsi al fine di adempiere agli obblighi di regolazione e dare una risposta alle eventuali esigenze di tutela degli utenti, della disponibilità e conoscenza degli strumenti, anche di tipo conciliativo, per la soluzione delle controversie non risolte con il reclamo all'esercente;
- per quanto concerne il settore idrico, l'Autorità, con la deliberazione 55/2018/E/idr e i relativi Allegati A e B, ha introdotto una disciplina transitoria per il secondo livello del *sistema*, con cui, fra l'altro:
  - sono stati individuati, quali strumenti di tutela, per le controversie degli utenti finali non risolte con il reclamo di primo livello, il Servizio Conciliazione e il reclamo scritto di seconda istanza allo Sportello;
  - è stata sospesa l'efficacia dell'obbligatorietà della conciliazione ai fini dell'accesso alla giustizia ordinaria;
- la deliberazione 55/2018/E/idr ha, altresì, previsto una verifica sullo stato di attuazione della disciplina transitoria, previo confronto con gli *stakeholders*, anche mediante tavoli tecnici;
- con la deliberazione 142/2019/E/idr, l'Autorità, al fine di realizzare un ulteriore *step* del percorso di graduale estensione del *sistema di tutele* al settore idrico, a seguito di specifici incontri del tavolo tecnico di cui alla deliberazione 55/2018/E/idr, è intervenuta sulla disciplina transitoria di cui agli Allegati A e B alla deliberazione 55/2018/E/idr, prevedendo, a decorrere dall'1 luglio 2019:
  - per i gestori che servono almeno 300.000 abitanti residenti in uno o più ATO di competenza, l'obbligo partecipativo alle procedure attivate volontariamente dagli utenti finali dinanzi al Servizio Conciliazione;
  - per gli utenti finali serviti dai predetti gestori, 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;
  - che i gestori diversi da quelli sopra indicati 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, per gli utenti finali, l'effetto dell'esclusività dello strumento conciliativo al secondo livello del *sistema*;
- per i gestori obbligati alla partecipazione al Servizio, anche volontariamente, 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 e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali si impegnano a partecipare e la cui procedura sia gratuita (di seguito: obblighi informativi sull'ADR);
  - per gli utenti finali serviti dai gestori "sotto-soglia", la possibilità di attivare lo Sportello mediante un reclamo scritto di seconda istanza, in alternativa al Servizio Conciliazione;
  - per tutti gli utenti finali, la possibilità di utilizzare altre procedure conciliative, ivi incluse quelle offerte dagli Organismi ADR e da altri organismi esistenti a livello locale, anche predisposti dagli Enti di Governo d'Ambito (di seguito: EGA);
  - a valle di un periodo di monitoraggio almeno annuale, la verifica dello stato di attuazione degli interventi disposti con il provvedimento in parola, anche mediante la convocazione di ulteriori incontri del tavolo tecnico di cui alla deliberazione 55/2018/E/idr;
- in data 14 giugno 2021 si è riunito il tavolo tecnico di cui al precedente alinea, nell'ambito del quale è stata condivisa la scelta di un'ulteriore graduale estensione del *sistema di tutele* al settore idrico, in combinato con la valorizzazione degli strumenti di tutela esistenti su base locale e, al contempo, sono state verificate le condizioni per l'ampliamento della platea dei gestori obbligati alla partecipazione al Servizio Conciliazione, fermo restando l'impianto regolatorio di cui alla deliberazione 142/2019/E/idr; ciò tenuto anche conto dei risultati positivi di tale strumento per il settore idrico nel 2020, pubblicati nel sito web dell'Autorità fra i quali, in particolare, l'adesione sistematica dei gestori obbligati alle procedure, una percentuale contenuta di casi di mancata adesione per quelli non obbligati e un elevato tasso di accordo sulle procedure concluse.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- ai sensi degli articoli 9, comma 9.2, e 10, comma 10.2, del TICO, nel caso in cui il cliente finale documenti nella domanda al Servizio Conciliazione la sospensione della fornitura o alleggi comunicazione di costituzione in mora nella quale sia indicato il termine decorso il quale, in costanza di mora, sarà inviata al distributore la richiesta di sospensione della fornitura previa, nei casi applicabili, l'eventuale riduzione della potenza disponibile, per una fattura tempestivamente contestata con il reclamo, i termini per la convocazione del primo incontro - 30 giorni dalla domanda completa, ma non prima di 10 giorni dall'invio della comunicazione di avvio della procedura alle parti - sono ridotti della metà e non è consentito il rinvio dell'incontro medesimo (di seguito: disciplina abbreviata);

- con la deliberazione 355/2018/R/com, l’Autorità, per il settore idrico, ha subordinato l’efficacia della disciplina abbreviata di cui al precedente alinea, nella parte relativa alla sua attivazione mediante allegazione della costituzione in mora, alla definizione della specifica regolazione in tema di morosità;
- con il REMSI, l’Autorità ha regolamentato la morosità nel settore idrico, con efficacia dal 1 gennaio 2020, prevedendo, in particolare, fra i contenuti minimi essenziali della comunicazione di costituzione in mora inviata dal gestore all’utente finale moroso, l’indicazione della data a partire dalla quale potrà essere effettuata l’eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura (articolo 4, comma 4.5, lettera d).

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- con deliberazione 537/2020/E/tlr, l’Autorità ha attuato la graduale estensione al settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento (di seguito: telecalore) del *sistema di tutele*, con riferimento alle attività afferenti al livello base e al secondo livello;
- ai fini della disciplina del Servizio Conciliazione, l’Autorità ha previsto che siano transitoriamente efficaci, per almeno un biennio a decorrere dall’1 luglio 2021, le disposizioni dell’Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr, oggi operative per il settore idrico in combinato con il TICO, con alcune specificazioni;
- è emerso un errore materiale al punto 2, lettera b), punto iv), del deliberato della sopra citata deliberazione, nella parte in cui non dispone la non applicabilità al settore del telecalore dell’articolo 2, comma 2.1, lettera d), dell’Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/com, ossia del termine di 50 giorni solari dall’invio del reclamo, in caso di mancata risposta, per l’attivazione del Servizio Conciliazione, in considerazione della quantificazione di tale termine in 40 giorni solari, come prospettato in fase di consultazione e condiviso dagli *stakeholders*.

**RITENUTO CHE:**

- tenuto conto di quanto emerso dal monitoraggio successivo all’entrata in vigore della deliberazione 142/2019/E/idr e alla luce delle risultanze del tavolo tecnico di cui alla deliberazione 55/2018/E/idr, sia opportuno procedere, per il settore idrico, con un’ulteriore fase di transizione graduale verso il *sistema di tutele* a regime, prevedendo l’ampliamento del novero dei gestori obbligati alla partecipazione alle procedure attivate dagli utenti finali dinanzi al Servizio Conciliazione dell’Autorità, mediante modifica della soglia dimensionale minima di 300.000 abitanti residenti in uno o più ATO di competenza, individuata nella sopra menzionata deliberazione 142/2019/E/idr;
- sia, pertanto, opportuno prevedere l’obbligo partecipativo al Servizio Conciliazione e i relativi obblighi informativi sull’ADR 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 un minimo di 100.000 abitanti

residenti in uno o più ATO di competenza, in tal modo raggiungendo una quota di popolazione nazionale interessata da tali disposizioni regolatorie pari a circa l'84%;

- sia opportuno confermare l'impianto complessivo della disciplina transitoria per gli strumenti di tutela di secondo livello per il settore idrico, definito, in ultimo, dalla deliberazione 142/2019/E/idr, ferma restando la sospensione dell'efficacia dell'obbligatorietà della conciliazione ai fini dell'accesso alla giustizia ordinaria;
- sia, di conseguenza, opportuno sostituire l'elenco approvato con la deliberazione 142/2019/E/idr, oggi pubblicato nel sito internet dell'Autorità, con l'elenco di cui alla Tabella 1, allegata al presente provvedimento, che potrà essere progressivamente modificato in ragione della eventuale variazione della quota della popolazione servita oppure integrato con i nominativi dei gestori "sotto-soglia" che abbiano assunto volontariamente l'impegno partecipativo biennale.

**RITENUTO, INOLTRE, CHE:**

- a seguito dell'adozione della regolazione sulla morosità nel settore idrico mediante il REMSI, efficace dal 1 gennaio 2020, con specifico riferimento alla fase di avvio delle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione e di convocazione del primo incontro, in coerenza con quanto previsto dalla deliberazione 355/2018/R/com, sia opportuno prevedere che l'utente finale, analogamente al cliente finale dei settori energetici, possa fruire della disciplina abbreviata di cui agli articoli 9, comma 9.2, e 10, comma 10.2, del TICO, non solo quando documenti nella domanda la sospensione della fornitura, ma anche qualora allegghi alla domanda medesima la comunicazione di costituzione in mora, nella quale sia indicata la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, per una fattura tempestivamente contestata con il reclamo;
- la predetta previsione, come già esplicitato nella deliberazione 355/2018/R/com, appare coerente con l'esigenza, per entrambe le parti della procedura, di disporre di una ulteriore sede di confronto per la gestione del rapporto di debito/credito controverso, evitando un dispendio di tempi e costi, lato utente, per l'accertamento delle proprie ragioni, prevenendo l'eventuale sospensione della fornitura e, lato gestore, di tutela del proprio credito, fatta salva la possibilità per quest'ultimo di sospendere volontariamente le eventuali azioni di autotutela intraprese, in caso di attivazione della procedura conciliativa da parte dell'utente finale;
- con riferimento al settore del telecalore, sia necessario provvedere alla rettifica dell'errore materiale presente nel punto 2, lettera b), punto iv), della deliberazione 537/2020/E/tlr, disponendo che, per le controversie fra utenti finali e operatori del telecalore, non trovi applicazione l'articolo 2, comma 2.1, lettera d), dell'Allegato A, alla deliberazione 55/2018/E/com.

**RITENUTO, INFINE, CHE:**

- non sia necessario sottoporre a consultazione gli interventi di cui al presente provvedimento, condivisi nell'ambito del tavolo tecnico di cui alla deliberazione

55/2018/E/idr, in quanto attuativi di precedenti atti di regolazione già sottoposti a consultazione o meramente funzionali alla correzione di errori materiali, ai sensi della deliberazione 649/2014/A;

- sia opportuno prevedere che le disposizioni del presente provvedimento afferenti al settore idrico producano effetti a decorrere dal 1 gennaio 2022, anche al fine di concedere ai gestori interessati un tempo congruo per svolgere gli adempimenti richiesti ai fini dell'abilitazione alla piattaforma telematica del Servizio Conciliazione dell'Autorità;
- sia, infine, opportuno prevedere un ulteriore periodo di monitoraggio, almeno annuale, a decorrere dal 1 gennaio 2022, ai fini della verifica dello stato di attuazione degli interventi relativi al settore idrico di cui al presente provvedimento, anche mediante la convocazione di ulteriori incontri del tavolo tecnico di cui alla deliberazione 55/2018/E/idr

## **DELIBERA**

1. di attuare, per il settore idrico, la transizione graduale verso il *sistema di tutele* a regime mediante l'ampliamento del novero dei gestori obbligati alla partecipazione al Servizio Conciliazione dell'Autorità, stabilendo che la soglia minima di abitanti residenti serviti in uno o più ATO di competenza, ai fini della individuazione dei medesimi gestori obbligati, sia pari a 100.000, confermando l'impianto complessivo della disciplina transitoria per gli strumenti di tutela di secondo livello per il settore idrico, definito, in ultimo, dalla deliberazione 142/2019/E/idr;
2. di sostituire l'elenco approvato con la deliberazione 142/2019/E/idr con l'elenco di cui alla *Tabella 1*, allegata al presente provvedimento;
3. di prevedere che la disciplina abbreviata per l'avvio della procedura e la convocazione del primo incontro dinanzi al Servizio Conciliazione, di cui agli articoli 9, comma 9.2, e 10, comma 10.2, del TICO, trovi applicazione per il settore idrico anche nei casi in cui l'attivante allega alla domanda di conciliazione la comunicazione di costituzione in mora, nella quale sia indicata la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, per una fattura tempestivamente contestata con il reclamo, e, per l'effetto:
  - a) di modificare l'articolo 9, comma 9.2, dell'Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/com, aggiungendo, fra le parole "*potenza disponibile*" e le parole "*per una fattura tempestivamente contestata con il reclamo*" le parole "*o sia indicata la data a partire dalla quale il Gestore potrà effettuare l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura*";
  - b) di eliminare dall'articolo 2, comma 2.1, lettera f), dell'Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr, le parole "*e comma 9.2 per la seguente frase: "o allega comunicazione di costituzione in mora nella quale sia indicato il termine decorso il quale, in costanza di mora, sarà inviata al Distributore la richiesta di*

*sospensione della fornitura previa, nei casi applicabili, l'eventuale riduzione della potenza disponibile””;*

4. di provvedere alla rettifica dell'errore materiale presente nel punto 2, lettera b), punto iv), della deliberazione 537/2020/E/tlr, aggiungendo, fra le parole “*i seguenti articoli:*” e le parole “*l'articolo 3, comma 3.1, lettera b)*”, le parole “*l'articolo 2, comma 2.1, lettera d)*,”;
5. di prevedere che quanto disposto dal presente provvedimento ai punti 1, 2 e 3 produca effetti dall'1 gennaio 2022;
6. di prevedere, a valle di un ulteriore periodo di monitoraggio almeno annuale, a decorrere dalla data di cui al precedente punto 5, la verifica dello stato di attuazione delle novità regolatorie introdotte con il presente provvedimento per il settore idrico, anche mediante la convocazione di ulteriori incontri del tavolo tecnico di cui alla deliberazione 55/2018/E/idr;
7. di trasmettere il presente provvedimento ai gestori elencati nella Tabella 1 di cui al precedente punto 2;
8. di trasmettere il presente provvedimento ad Acquirente Unico S.p.A.;
9. di pubblicare il presente provvedimento, nonché la deliberazione 537/2020/E/tlr, l'Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr, e l'Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/com, come sopra modificati, sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

13 luglio 2021

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*