

DELIBERAZIONE 1 FEBBRAIO 2018
55/2018/E/IDR

APPROVAZIONE DELLA DISCIPLINA TRANSITORIA 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

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

Nella 1005^a riunione del 1 febbraio 2018

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 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 direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (di seguito: direttiva 2013/11/UE);
- 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. (di seguito: legge 481/95);
- 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 (di seguito: decreto legge 201/11) e, in particolare, l’articolo 21;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 “Legge annuale per il mercato e la concorrenza” (di seguito: legge Concorrenza 2017);
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- 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;
- decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130/15 (di seguito: d.lgs. 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 (di seguito: d.P.C.M. 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (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”;
- la deliberazione dell’Autorità 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;
- 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;
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2015, 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 (di seguito: elenco ADR);
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (di seguito: deliberazione 655/2015/R/idr);

- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2015, 664/2015/R/idr, recante “Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio MTI-2” (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”;
- 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)” (di seguito: deliberazione 209/2016/E/com);
- 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” (di seguito: deliberazione 218/2016/R/idr);
- 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” (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 6 dicembre 2016, 727/2016/E/com, recante “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 Tutele Autorità Riformato - STAR) e la proroga della validità del disciplinare di avvalimento di cui alla deliberazione dell’Autorità 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 dell’Autorità 7 settembre 2017, 622/2017/E/idr “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”;
- la deliberazione dell’Autorità 28 settembre 2017, 665/2017/R/idr, recante “Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti”;
- la deliberazione dell’Autorità 21 dicembre 2017, 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” (di seguito: deliberazione 897/2017/R/idr);

- la deliberazione dell’Autorità 21 dicembre 2017, 900/2017/E/idr, recante “Estensione dell’avvalimento di Acquirente Unico S.p.a. al settore idrico, in attuazione della deliberazione dell’Autorità 622/2017/E/idr” (di seguito: deliberazione 900/2017/E/idr);
- la deliberazione 27 dicembre 2017, 917/2017/R/idr, recante “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)” (di seguito: deliberazione 917/2017/R/idr);
- la deliberazione 27 dicembre 2017, 918/2017/R/idr, recante “Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato”;
- la deliberazione 27 dicembre 2017, 920/2017/A, recante “Modifica della denominazione dello “Sportello per il consumatore di energia” in “Sportello per il consumatore Energia e Ambiente”;
- il documento per la consultazione 3 agosto 2017, 603/2017/R/idr “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 “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” (di seguito: documento per la consultazione 667/2017/E/idr);
- il documento per la consultazione 21 dicembre 2017, 899/2017/E/idr “Sistema di tutele degli utenti del servizio idrico integrato per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie - Orientamenti finali” (di seguito: documento per la consultazione 899/2017/E/idr).

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95 prevede che l’Autorità:
 - persegue, nello svolgimento delle proprie funzioni, *“la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell’efficienza nel settore dei servizi di pubblica utilità, (...) nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull’intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori”* (articolo 1, comma 1);
 - *“emana le direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all’utente, sentiti i soggetti esercenti il servizio e i rappresentanti degli utenti e dei consumatori, eventualmente differenziandoli per settore e tipo di prestazione [...]”* (articolo 2, comma 12, lettera h));

- *“valuta reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi ovvero procedendo alla revisione del regolamento di servizio [...]”* (articolo 2, comma 12, lettera m));
- *“controlla che ciascun soggetto esercente il servizio adotti, in base alla direttiva sui principi dell'erogazione dei servizi pubblici del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994, una carta di servizio pubblico con indicazione di standards dei singoli servizi e ne verifica il rispetto”* (articolo 2, comma 12, lettera p));
- l'articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/11 ha trasferito all'Autorità *“le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici”*, precisando che tali funzioni *“vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481”*;
- il d.P.C.M. 20 luglio 2012 individua, tra le finalità che la regolazione del servizio idrico integrato deve perseguire, la tutela dei diritti e degli interessi degli utenti (art. 2, comma 1, e art. 3, comma 1, lett. f));
- il d.lgs. 130/15 ha dato attuazione nell'ordinamento italiano alla direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie (*Alternative Dispute Resolution, ADR*) per i consumatori, apportando modifiche alla parte V del Codice del consumo ed in particolare:
 - individua gli obblighi in materia di accesso alle procedure, informazione ai consumatori, trasparenza, efficacia, equità e libertà che devono essere rispettati dagli organismi ADR;
 - stabilisce i requisiti di professionalità, terzietà, indipendenza e trasparenza per le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie e obblighi informativi per gli operatori, anche con specifico riferimento alle procedure di conciliazione paritetica;
 - individua il tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale nelle materie di competenza dell'Autorità, attribuendo alla medesima il potere di regolamentarne le modalità di svolgimento, abrogando tacitamente la riserva regolamentare governativa precedentemente prevista;
- 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).

CONSIDERATO CHE:

- con la deliberazione 209/2016/E/com l’Autorità ha dato attuazione alle disposizioni del d.lgs. 130/15 mediante l’approvazione del Testo Integrato Conciliazione (di seguito: TICO) che, incorpora, semplificandola, la disciplina procedurale del Servizio Conciliazione; il TICO, in vigore dal 1 gennaio 2017 per i settori dell’energia elettrica e del gas, introduce una procedura per l’esperienza del tentativo obbligatorio di conciliazione presso un organismo ADR iscritto nell’apposito elenco ADR, ivi incluso il Servizio Conciliazione, quale condizione di procedibilità per l’azione giudiziale e individua le procedure alternative esperibili, mediante un testo ricognitivo e organico delle disposizioni alla specie applicabili;
- 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 per i settori dell’energia elettrica e del gas, con operatività dal 1° gennaio 2017;
- con la deliberazione 383/2016/E/com, l’Autorità ha, altresì, approvato il Regolamento per l’attuazione, da parte di Acquirente Unico, delle attività in tema di tutela dei consumatori e utenti (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;
- con la deliberazione 900/2017/E/idr, l’Autorità ha stabilito di estendere l’avvalimento di Acquirente Unico anche al settore idrico e di approvare la proposta di progetto 2018-2019 denominato “Sportello per i Servizi Idrici (SSI)”;
- quanto disposto dalla deliberazione 383/2016/E/com necessita di essere integrato per tenere conto delle nuove attività che l’Autorità ha affidato in avvalimento ad Acquirente Unico per il settore idrico, come previsto dalla proposta di progetto di cui al precedente alinea, ed in particolare per quanto attiene la gestione e valutazione dei reclami di seconda istanza inviati dagli utenti dei servizi idrici allo Sportello.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- con la deliberazione 655/2015/R/idr, l’Autorità ha avviato una prima fase di regolazione della qualità nel settore idrico, avente ad oggetto la qualità contrattuale del servizio idrico integrato e dei singoli servizi che lo compongono, con cui in particolare ha:
 - definito livelli specifici e generali di qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (di seguito: SII), mediante l’individuazione di tempi massimi e *standard* minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per le prestazioni contrattuali da assicurare all’utenza oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell’utenza medesima;
 - individuato gli indennizzi automatici da riconoscere all’utente, per tutte le prestazioni soggette a *standard* specifici di qualità, nel caso di mancato rispetto

- dei tempi massimi previsti per l'effettuazione delle prestazioni per cause riconducibili al gestore;
- previsto l'introduzione di un meccanismo di penalità per le prestazioni di qualità stimate, ovvero riscontrate, non valide e non conformi;
 - con la deliberazione 664/2015/R/idr, recante il Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio (MTI-2), l'Autorità ha poi introdotto taluni strumenti incentivanti per il miglioramento della qualità contrattuale e tecnica del servizio, prevedendo un meccanismo di premi/penalità, alimentato da una specifica componente tariffaria, da destinare ad uno specifico fondo per la qualità, che, in sede di prima attivazione, è volto a promuovere e a premiare le *best practices*;
 - con la deliberazione 218/2016/R/idr e il relativo Allegato A (di seguito: TMSII), l'Autorità ha disciplinato la misura d'utenza, prevedendo, tra gli altri, specifici obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori, al fine di assicurare la diffusione, l'adeguatezza e il buon funzionamento dei dispositivi di misura del consumo dell'utenza;
 - con le deliberazioni 665/2017/R/idr, 897/2017/R/idr e 917/2017/R/idr, l'Autorità ha ulteriormente implementato la regolazione del settore idrico, approvando – rispettivamente – il Testo integrato corrispettivi servizi idrici (di seguito: TICSI), il Testo integrato delle modalità applicative del *bonus* sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (di seguito: TIBSI) e la Regolazione della qualità tecnica del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (di seguito: RQTI);
 - ad oggi nel settore idrico non esiste ancora per gli utenti un sistema definito di tutele di secondo livello come nei settori dell'energia elettrica e del gas, benché la normativa primaria in materia di strumenti per la soluzione alternativa delle controversie, antecedente l'emanazione del d.lgs. 130/15, ha incardinato la loro diffusione all'interno del sistema delle Carte dei servizi, prevedendo che le stesse rechino, fra l'altro, le modalità per adire le vie conciliative, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni;
 - in considerazione delle osservazioni trasmesse dagli *stakeholder* del settore idrico, l'Autorità - nell'emanare il TICO con la deliberazione 209/2016/E/com - ha stabilito che lo stesso producesse effetti dal giorno 1 gennaio 2017 per i clienti finali dell'energia elettrica e del gas e per i *prosumer*, rinviandone l'operatività per il settore idrico ad una fase successiva a valle di un ulteriore confronto con gli *stakeholder*.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con la deliberazione 622/2017/E/idr, l'Autorità, nell'alveo ed in continuità con i procedimenti avviati con le deliberazioni 410/2014/E/com e 522/2015/E/com, ha avviato un ulteriore procedimento per l'estensione al settore idrico del sistema di

tutele approvato dalla stessa ed in particolare di quanto stabilito con deliberazione 209/2016/E/com;

- la gestione del SII sul territorio nazionale è fortemente frammentata: molte realtà (ancora gestite in economia e in graduale assorbimento in un gestore unico di ambito) presentano una gestione non industriale del servizio nonché significative carenze nelle anagrafiche di utenza e nella documentazione relativa agli *asset* componenti gli impianti, con conseguente scarsa qualità, commerciale e tecnica, nell'erogazione del servizio stesso;
- nel settore idrico il grado di consapevolezza degli utenti dei propri diritti e degli strumenti di tutela a propria disposizione è ancora scarso, sebbene vada via via migliorando;
- dalle ricognizioni effettuate dall'Autorità sullo stato di attuazione delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori del SII emerge che la maggior parte dei gestori non ha ancora predisposto delle procedure conciliative né ha adeguatamente pubblicizzato sul proprio sito *internet* o sulla Carta dei servizi quelle già esistenti;
- con il primo documento per la consultazione 667/2017/E/idr, l'Autorità ha fornito un inquadramento generale del SII e delle sue specificità rispetto agli altri settori regolati ed ha illustrato i primi orientamenti relativi alle modalità di estensione del sistema di tutele, ivi incluso il tentativo obbligatorio di conciliazione al settore idrico;
- per tali ragioni, considerato il contesto normativo e le specificità che caratterizzano il settore idrico, l'intervento dell'Autorità è finalizzato al perseguimento dei seguenti obiettivi di carattere generale:
 - garantire a tutti gli utenti del servizio idrico i medesimi livelli e strumenti di tutela già assicurati ai consumatori e ai *prosumer* dei settori elettrico e gas;
 - favorire la rapida attuazione della regolazione della qualità del servizio idrico definita dall'Autorità a vantaggio degli utenti;
 - rendere disponibile, come per i settori elettrico e gas, un unico sportello nazionale di informazione ed assistenza degli utenti del servizio idrico affinché siano resi maggiormente consapevoli dei loro diritti e siano in grado di attivare il sistema di tutele a loro vantaggio;
 - definire modalità e tempi del tentativo obbligatorio di conciliazione, come condizione di esperibilità della tutela giurisdizionale;
- in risposta al documento per la consultazione 667/2017/E/idr sono pervenute osservazioni da parte di numerosi *stakeholder* che hanno espresso un generale favore per gli orientamenti illustrati, condividendone perlopiù obiettivi generali e finalità perseguite;
- tenuto conto delle osservazioni inviate dagli *stakeholder*, con il successivo documento per la consultazione 899/2017/E/idr, l'Autorità ha posto in consultazione i propri orientamenti finali in merito all'estensione al settore idrico del sistema di tutele ed i principali temi emersi anche all'esito del documento 667/2017/E/idr, quali, in particolare:

- a. i termini per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità;
- b. l'estensione del servizio di *Help desk* dedicato alle associazioni dei consumatori quale ulteriore attività da affidare allo Sportello, gestito in avvalimento da AU, nel sistema di tutele a regime;
- c. le modalità di gestione dei reclami di seconda istanza;
- d. gli ulteriori obblighi informativi a carico dei gestori nel periodo transitorio e a regime;
- e. la durata del periodo transitorio;
- f. le deroghe all'attuazione della disciplina a regime;
- g. le Procedure speciali;
- h. gli eventuali tavoli tecnici da istituire nel periodo transitorio;
- i. la disciplina transitoria per il settore idrico;
- in relazione alla lett. *a.*, l'Autorità ha proposto che il Servizio Conciliazione dell'Autorità si occupi di tutte le tematiche di interesse per l'utente del SII, con la sola esclusione di quelle che esulano dall'ambito di applicazione del TICO e di quelle relative alla qualità dell'acqua;
- in relazione alla precedente lett. *b.*, l'Autorità ha proposto di estendere anche al settore idrico il servizio di *Help desk* dedicato alle associazioni dei consumatori presso lo Sportello, gestito in avvalimento da Acquirente Unico, analogamente a quanto già avviene nei settori energetici (art. 10 dell'Allegato A della deliberazione 383/2016/E/com);
- in relazione alla precedente lett. *c.*, l'Autorità ha proposto uno schema di Regolamento per la gestione dei reclami di seconda istanza degli utenti finali da parte dello Sportello;
- in relazione alla precedente lett. *d.*, l'Autorità ha proposto:
 - l'ulteriore obbligo per il gestore di pubblicare sul proprio sito *internet* le informazioni concernenti l'esistenza e le modalità di accesso al Servizio Conciliazione dell'Autorità e di inserire le stesse nei nuovi contratti di fornitura e nelle risposte ai reclami;
 - la decorrenza dei predetti obblighi dal momento di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità;
 - nel periodo a regime, l'obbligo per il gestore di riportare, almeno una volta all'anno, nel documento di fatturazione dei consumi, le informazioni concernenti l'esistenza e le modalità di accesso al Servizio Conciliazione dell'Autorità;
- in relazione alla precedente lett. *e.*, l'Autorità ha proposto un periodo transitorio di un anno, con la precisazione che nel corso di tale periodo si procederà a verificare lo stato di attuazione della disciplina introdotta, al fine di valutare ulteriori meccanismi di gradualità, previo confronto con gli *stakeholder*;
- in relazione alla precedente lett. *f.*, l'Autorità ha proposto che *“qualora il gestore dimostri di non poter ottemperare nei tempi stabiliti all'obbligo dello stesso di intervenire alla procedura conciliativa, l'Ente di governo dell'ambito competente, sentita la Regione di appartenenza, d'intesa con il gestore e le associazioni dei*

consumatori territorialmente competenti, ha la facoltà di presentare all’Autorità, entro il 31 agosto 2018, una istanza di deroga motivata limitatamente a tale obbligo”;

- in relazione alla precedente lett. g., l’Autorità ha proposto l’attivazione, inizialmente, di due Procedure speciali, una relativa al *bonus* idrico e, un’altra, relativa agli indennizzi automatici, entrambe da rendere operative a partire dal secondo semestre del 2018;
- in relazione alla precedente lett. h., l’Autorità ha proposto l’istituzione, nel periodo transitorio, di due tavoli tecnici, uno con le associazioni dei consumatori e utenti, i gestori e gli EGA, per approfondire, nel rispetto della normativa vigente, le modalità di trasformazione degli organismi di conciliazione attualmente operativi a livello locale – diversi dalle conciliazioni paritetiche – in organismi ADR di cui al Codice del consumo, un altro con le Regioni e gli EGA, per verificare la possibili modalità di attuazione dell’art. 3, comma 1, lettera o), del DPCM 20 luglio 2012;
- in relazione alla precedente lett. i, l’Autorità ha proposto l’introduzione di una disciplina *ad hoc* limitatamente al periodo transitorio, caratterizzata dall’applicazione delle disposizioni contenute nel TICO, ad eccezione di quelle relative all’obbligo del previo esperimento del tentativo di conciliazione.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in risposta al documento per la consultazione 899/2017/E/idr sono pervenute osservazioni da parte di numerosi *stakeholder* che hanno espresso una generale e sostanziale condivisione degli orientamenti finali illustrati, fatto salvo quanto di seguito specificato;
- in relazione alla precedente lett. a., le associazioni dei consumatori e degli utenti, alcuni gestori ed Anea hanno condiviso l’orientamento espresso dall’Autorità in base al quale il Servizio Conciliazione si occupi di tutte le tematiche di interesse dell’utente del SII (con la sole esclusione delle materie che esulano dall’ambito di applicazione del TICO e della qualità dell’acqua);
- sempre in relazione alla precedente lett. a., invece, la maggior parte dei gestori e le loro associazioni non ha condiviso l’orientamento espresso dall’Autorità, in ragione, tra l’altro, del fatto che la regolazione del settore idrico è multilivello, frammentata a livello locale ed ancora *in fieri*; pertanto, ha proposto di restringere il perimetro della conciliazione del Servizio Conciliazione alle sole materie regolate dall’Autorità, in generale, o perlomeno per il periodo transitorio;
- in relazione alla precedente lett. b., la maggior parte degli *stakeholder* ha condiviso l’orientamento espresso dall’Autorità, che ha proposto l’estensione anche al settore idrico del servizio di *Help desk* dedicato alle associazioni dei consumatori presso lo Sportello, già attivo per i settori dell’energia elettrica e del gas;
- in relazione alla precedente lett. c., la maggior parte degli *stakeholder* ha condiviso lo schema di Regolamento proposto dall’Autorità per la gestione dei reclami di seconda istanza degli utenti idrici da parte dello Sportello, anche se le associazioni

degli utenti non domestici hanno considerato non opportuno avviare la gestione dei reclami di seconda istanza per un periodo così breve; una parte dei gestori e delle loro associazioni, invece, ha suggerito di avviare il predetto servizio il 1 giugno 2018, ossia successivamente rispetto alla data proposta;

- in relazione alla precedente lett. *d*, la maggior parte degli *stakeholder* non ha condiviso gli orientamenti proposti dall'Autorità, dividendosi sia sui termini di decorrenza degli ulteriori obblighi di informazione sia sui diversi strumenti proposti; molti gestori hanno, altresì, specificato che l'obbligo di pubblicazione e informazione dovrebbe riguardare solo i siti *internet* del gestore ed i nuovi contratti di fornitura;
- in relazione alla precedente lett. *e*., la quasi totalità degli *stakeholder* ha condiviso l'orientamento dell'Autorità di un periodo transitorio di almeno un anno, salvo verifica *in itinere* sullo stato di attuazione della disciplina introdotta; solo Anea si è mostrata contraria all'orientamento proposto, suggerendo un periodo transitorio di due anni (con verifica dopo il primo anno), in ragione della complessità dell'implementazione della regolazione;
- in relazione alla precedente lett. *f*., la maggior parte degli *stakeholder* ha condiviso l'orientamento proposto dall'Autorità in relazione alla facoltà di concedere delle deroghe, purché in via eccezionale e debitamente motivata, all'obbligo del gestore di intervenire alla procedura conciliativa;
- sempre in relazione alla precedente lett. *f*., alcuni gestori si sono mostrati contrari sia al coinvolgimento delle Regioni, in quanto costituirebbe una novità nella regolazione idrica e rallenterebbe l'*iter* procedurale, sia al termine ultimo del 31 agosto 2018 per la presentazione della deroga, considerato troppo stringente;
- in relazione alla precedente lett. *g*., parte degli *stakeholder* ha condiviso l'orientamento proposto dall'Autorità in relazione all'istituzione di Procedure speciali già nel periodo transitorio;
- sempre in relazione alla precedente lett. *g*., molti gestori, invece, si sono mostrati contrari all'attivazione nel periodo transitorio di una Procedura speciale per il *bonus* idrico e per gli indennizzi automatici in relazione alla qualità tecnica (deliberazione 917/2017/R/idr), in quanto si tratta di regolazioni recenti e che stanno ancora dispiegando i loro primi effetti;
- in relazione alla precedente lett. *h*., gli *stakeholder* hanno condiviso l'orientamento proposto dall'Autorità in relazione all'istituzione, nel periodo transitorio, di appositi tavoli tecnici, secondo quanto proposto nel documento per la consultazione 899/2017/E/idr;
- in relazione alla precedente lett. *i*., la totalità degli *stakeholder* ha condiviso lo schema di disciplina proposto dall'Autorità per il periodo transitorio, anche se, con particolare con riferimento all'art. 4.2 dell'Appendice 2 al DCO 899/2017/E/idr, i gestori hanno sottolineato l'opportunità della partecipazione alla conciliazione anche dei gestori del servizio fognatura e depurazione (se diversi dal gestore del servizio acquedotto), in qualità di soggetti principali e non come meri ausiliari tecnici.

RITENUTO OPPORTUNO:

- visto il generale consenso, avviare un percorso che, pur nella dovuta gradualità, assicuri l'estensione al settore idrico del sistema di tutele vigente per i settori energetici, garantendo le specificità e la valorizzazione delle esperienze territoriali;
- valorizzare sia il ruolo degli EGA mediante tavoli istituzionali, sia le esperienze territoriali in ambito conciliativo, favorendo così l'efficace attuazione del Codice del consumo anche nel settore idrico;
- confermare, per il periodo a regime, la piena operatività anche per il settore idrico del TICO e del sistema di tutele già in vigore per i settori energetici, articolato su più livelli (un livello base di informazione e assistenza, un primo livello caratterizzato dal reclamo al gestore, un secondo livello caratterizzato dall'attivazione di una procedura conciliativa, un terzo livello caratterizzato dall'intervento decisorio dell'Autorità in determinate ipotesi);
- in relazione alla precedente lett. *a.*, prevedere che il Servizio Conciliazione si occupi di tutte le tematiche di interesse per l'utente del servizio idrico integrato, con l'esclusione di quelle che esulano dall'ambito di applicazione del TICO e di quelle relative alla qualità dell'acqua, al fine di garantire a tutti gli utenti idrici i medesimi livelli e strumenti di tutela già assicurati ai clienti finali di energia elettrica e gas e ai *prosumer*;
- in relazione alla precedente lett. *b.*, confermare l'estensione anche al settore idrico del servizio di *Help desk* dedicato alle associazioni dei consumatori presso lo Sportello, gestito in avvalimento da Acquirente Unico, già attivo per i settori dell'energia elettrica e del gas;
- in relazione alla precedente lett. *c.*, confermare nella sostanza il Regolamento proposto per la gestione dei reclami di seconda istanza degli utenti idrici, prevedendone l'entrata in vigore dal 1 marzo 2018, al fine di assicurare il tempestivo trattamento dei crescenti volumi di segnalazioni e reclami degli utenti in merito al servizio erogato, con l'esclusione dell'art. 9, comma 9.2, con vigenza di tale comma dal 1 giugno 2018, al fine di assicurare ai gestori tempi adeguati per i necessari adempimenti;
- prevedere l'applicazione del Regolamento anche ai reclami e alle segnalazioni sin ora inviati all'Autorità dagli utenti idrici, che verranno trasmessi allo Sportello a partire dall'entrata in vigore del suddetto Regolamento, al fine di garantirne un'analoga ed efficace definizione;
- in relazione alla precedente lett. *d.*, rinviare l'introduzione di ulteriori obblighi informativi e di pubblicazione in capo al gestore ad un successivo provvedimento, stante la necessità di ulteriori approfondimenti in materia;
- in relazione alla precedente lett. *e.*, confermare il periodo transitorio di un anno a decorrere dall'introduzione del tentativo volontario di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché l'esigenza di gradualità nell'estensione del sistema di tutele vigenti per i settori energetici al settore idrico, prevedendo sin d'ora un momento di verifica dello stato di attuazione delle novità regolatorie

introdotte prima dell'entrata in vigore del TICO anche per il settore idrico, prevista per il 1 luglio 2019;

- in relazione alla precedente lett. *f.*, confermare la facoltà dell'Autorità di concedere durante il periodo transitorio deroghe all'obbligo del gestore di intervenire alla procedura conciliativa secondo quanto proposto nel documento per la consultazione 899/2017/E/idr, eliminando, però, il coinvolgimento delle Regioni di appartenenza nella procedura di richiesta della deroga e prevedendo come termine ultimo per la presentazione della relativa istanza il 30 settembre 2018, sia per non discostarsi da quanto previsto dall'Autorità in procedure analoghe per il settore idrico, sia per garantire tempi adeguati per la procedura di richiesta della deroga;
- in relazione alla precedente lett. *g.*, tenuto conto della necessità di ulteriori approfondimenti in merito alle Procedure speciali da attivare per gli utenti idrici, rinviare l'attivazione delle Procedure speciali relative al *bonus* idrico ed agli indennizzi automatici ad un successivo provvedimento dell'Autorità, previo confronto con gli *stakeholder*;
- in relazione alla precedente lett. *h.*, confermare la convocazione nel periodo transitorio di appositi incontri tecnici e *focus group* dato il generale consenso a tale orientamento espresso dall'Autorità;
- in relazione alla precedente lett. *i*), confermare nella sostanza la disciplina *ad hoc* proposta dall'Autorità per il periodo transitorio, regolando, altresì, il caso di contemporaneo invio di reclamo di seconda istanza e di domanda di conciliazione e tenendo conto delle segnalazioni di dettaglio presentate dagli *stakeholder*, per quanto accoglibili.

RITENUTO, ALTRESÌ, NECESSARIO:

- provvedere all'integrazione della deliberazione 383/2016/E/com, al fine di tenere conto di quanto disposto dall'Autorità con la deliberazione 900/2017/E/idr

DELIBERA

Articolo 1

Disciplina transitoria per il settore idrico relativa alle procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori

- 1.1 È approvata la Disciplina transitoria per il settore idrico relativa alle procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori del SII e dei singoli servizi che lo compongono (di seguito: Disciplina transitoria), allegata alla presente deliberazione, di cui costituisce parte integrante e sostanziale (*Allegato A*).
- 1.2 La Disciplina transitoria entra in vigore dal 1 luglio 2018.

Articolo 2

Deroghe all'attuazione della disciplina a regime

- 2.1 Qualora il gestore dimostri di non poter ottemperare nei tempi stabiliti all'obbligo dello stesso di intervenire alla procedura conciliativa, l'Ente di governo dell'ambito competente, d'intesa con il gestore e le associazioni dei consumatori territorialmente competenti iscritte ai registri regionali, ha la facoltà di presentare all'Autorità una istanza di deroga motivata limitatamente a tale obbligo e per un periodo massimo di un anno, comunque con termine ultimo fissato il 31 dicembre 2019.
- 2.2 L'istanza di cui al precedente comma 2.1 è considerata ammissibile se è presentata entro il 30 settembre 2018 e se è motivata in ragione dell'esistenza di processi di aggregazione in corso che coinvolgono il gestore che presenta l'istanza.
- 2.3 L'Autorità provvede a verificare l'istanza pervenuta e a concedere, o a negare, la deroga richiesta.

Articolo 3

Regolamento relativo alle attività svolte dallo Sportello con riferimento al trattamento dei reclami degli utenti dei servizi idrici

- 3.1 L'Autorità, ai sensi dell'art.1, comma 72, della legge 4 agosto 2017, n. 124, si avvale di Acquirente Unico, tramite l'assegnazione transitoria allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, del trattamento dei reclami di secondo istanza degli utenti del sistema idrico integrato per il periodo dal 1 marzo 2018 al 30 giugno 2019.
- 3.2 Il trattamento dei reclami di cui al comma 3.1 da parte dello Sportello avviene conformemente al Regolamento reclami, allegato alla presente deliberazione, di cui costituisce parte integrante e sostanziale (*Allegato B*).
- 3.3 Il Regolamento di cui al comma 3.2 è esteso anche ai reclami e alle segnalazioni già inviati all'Autorità dagli utenti idrici e non ancora definiti, che saranno trasmessi allo Sportello, al fine di assicurarne una efficace trattazione.
- 3.4 Il Regolamento di cui al comma 3.2 entra in vigore il giorno 1 marzo 2018, con l'esclusione dell'art. 9, comma 9.2, che entra in vigore il giorno 1 giugno 2018, e cessa di avere efficacia il giorno 1 luglio 2019.

Articolo 4

Disposizioni transitorie e finali

- 4.1 Gli ulteriori obblighi informativi per il gestore saranno definiti, in analogia a quanto già avviene per i settori energetici, con successivo provvedimento dell’Autorità.
- 4.2 È conferito 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 iniziative di approfondimento ritenute necessarie, anche attraverso incontri tecnici e *focus group*, nonché per la convocazione di due tavoli tecnici, di cui:
- a. il primo, con le associazioni dei consumatori e utenti, i gestori e gli EGA, volto ad approfondire le modalità di trasformazione degli organismi di conciliazione attualmente operativi a livello locale - diversi dalle conciliazioni paritetiche - in organismi ADR di cui al Codice del consumo;
 - b. il secondo, con le Regioni e gli EGA, volto ad individuare possibili modalità di attuazione dell’art. 3, comma 1, lettera o), del DPCM 20 luglio 2012.
- 4.3 L’Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com è modificato come segue:
- a. nel Titolo, dopo le parole “all’articolo 44, comma 4 del d.lgs 93/11” sono aggiunte le parole “nonché di cui all’articolo 1, comma 72, della legge 124/17”;
 - b. all’articolo 1, comma 1.1, lettera a), dopo le parole “del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93” sono aggiunte le parole “e della legge 4 agosto 2017, n. 124”;
 - c. all’articolo 1, comma 1.1, lettera g), dopo le parole “o dal prosumer” sono aggiunte le parole “o dall’utente finale”; dopo le parole “presentato all’esercente” sono aggiunte le parole “o al gestore”; dopo le parole “o del TIQE” sono aggiunte le parole “o del RQSII o del TIMSII o del RQTI”;
 - d. all’articolo 1, comma 1.1, sono aggiunte le seguenti lettere:
 - qq) “RQSII”, la Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono vigente;
 - rr) “TIMSII”, la Regolazione del servizio di misura nell’ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale vigente;
 - ss) “TICSI”, il Testo integrato corrispettivi servizi idrici vigente;
 - tt) “RQTI”, la Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono vigente;
 - e. all’articolo 2, comma 2.1, dopo le parole “del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93” sono aggiunte le parole “, nonché dell’articolo 1, comma 72, della legge 4 agosto 2017, n. 124” ;
 - f. all’articolo 7, comma 7.5, dopo le parole “I clienti domestici” sono aggiunte le parole “o gli utenti finali di cui all’articolo 2, comma 2.1, del TICSI”;
 - g. in Appendice 2 all’articolo 1 viene aggiunto il seguente comma:

“1.2 Le Procedure speciali a carattere risolutivo di cui al precedente

comma lettere b), d) ed e) non si applicano al settore idrico.”;

4.4 La decorrenza di quanto previsto al precedente comma 4.3, lettera g., verrà definita con successivo provvedimento.

4.5 Il presente provvedimento è pubblicato sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

1 febbraio 2018

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni

**DISCIPLINA TRANSITORIA PER IL SETTORE IDRICO RELATIVA ALLE
PROCEDURE VOLONTARIE DI RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE
DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E GESTORI DEL SII**

Articolo 1

Definizioni

- 1.1 Ai fini della presente disciplina si applicano le definizioni di cui all'allegato A, della deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com, "*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)*", e le seguenti definizioni:
- a) "Depurazione" è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
 - b) "Deroghe temporali" sono le deroghe temporali concesse dall'Autorità al gestore limitatamente all'obbligo dello stesso di intervenire alla procedura conciliativa;
 - c) "Fognatura" è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
 - d) "Periodo transitorio" è il periodo che intercorre dall'attivazione per il settore idrico del Servizio Conciliazione dell'Autorità gestito in avvalimento da Acquirente Unico S.p.a. al 30 giugno 2019;
 - e) "Servizio idrico integrato (SII)" è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII.

Articolo 2

Ambito di applicazione e periodo di efficacia

- 2.1 Nel periodo transitorio, fatte salve le eventuali deroghe temporali concesse limitatamente all'obbligo del gestore di intervenire alla procedura conciliativa, e fermo restando la non obbligatorietà del tentativo di conciliazione, si applica anche alle controversie insorte tra utente finale e gestore del SII e dei singoli servizi che lo compongono la disciplina del TICO, ad eccezione di:

- a) articolo 2, comma 2.1;
- b) articolo 3, commi 3.1, 3.2 e 3.5;
- c) articolo 6, comma 6.2;
- d) articolo 7, comma 7.1, lettera a), e comma 7.3;
- e) articolo 8, commi 8.1 e 8.4;
- f) articolo 10, commi 10.4, 10.5, 10.7 e 10.8;
- g) articolo 14.

Articolo 3

Presentazione della domanda di conciliazione

- 3.1 La richiesta di attivazione della procedura, in aggiunta a quanto già previsto, al riguardo, dal TICO, deve prevedere anche i seguenti elementi:
- a) dichiarazione che per la controversia che si intende conciliare non sia pendente un procedimento giurisdizionale, ovvero che la controversia non sia stata definita mediante tale procedimento, ovvero che non sia pendente altra procedura di risoluzione alternativa della controversia, anche volontaria e paritetica, ovvero che la controversia non sia stata definita mediante tale procedura;
 - b) dichiarazione che per la suddetta controversia non sia pendente un reclamo presso lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente ovvero che per tale reclamo lo Sportello non abbia già fornito una risposta, salvo che la risposta contenga un rinvio ad altra procedura; in tal caso alla richiesta di attivazione della procedura dovrà essere allegata, altresì, copia dell'eventuale comunicazione dello Sportello.
- 3.2 L'invio della richiesta di attivazione della procedura da parte dell'utente finale e l'adesione alla procedura stessa da parte del gestore costituiscono accettazione del TICO e della presente disciplina.

Articolo 4

Inammissibilità della domanda di conciliazione

- 4.1 Nel periodo transitorio la domanda di conciliazione è considerata inammissibile ed è archiviata nei seguenti casi:
- a) quando attiene a controversie di cui all'articolo 2, comma 2.3, del TICO;
 - b) quando è presentata senza previo reclamo al gestore;
 - c) quando è presentata senza il rispetto delle tempistiche di cui al TICO e al presente provvedimento;
 - d) quando non è presentata secondo le modalità indicate dall'articolo 6, commi 6.3 e 6.4, del TICO;
 - e) quando non contiene anche uno solo degli elementi di cui all'articolo 6, comma 6.5, del TICO;
 - f) quando per la medesima controversia è pendente in alternativa:

- (i) un procedimento giurisdizionale, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedimento;
 - (ii) una procedura di risoluzione alternativa della controversia, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura;
 - (iii) un reclamo presso lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, ricevuto dallo stesso in data pari o antecedente alla data di presentazione della domanda di conciliazione, ovvero qualora sia stata fornita una risposta dallo Sportello, salvo che in tale risposta vi sia il rinvio ad altra procedura;
- g) quando la controversia riguarda la qualità dell'acqua fornita.

Articolo 5

Avviso di convocazione delle Parti

- 5.1 Il Servizio Conciliazione, verificata l'ammissibilità della domanda di conciliazione, comunica, in via telematica, entro 7 giorni dalla data di ricezione della domanda completa, l'avvio della procedura alle Parti, provvedendo contestualmente a comunicare la data del primo incontro per lo svolgimento del tentativo di conciliazione, che deve essere fissato nel termine di 30 giorni ma non prima di 10 giorni dalla comunicazione medesima alle Parti.
- 5.2 Nel caso in cui il gestore del servizio acquedotto, ai fini della risposta al reclamo scritto, abbia richiesto dati tecnici al gestore del servizio fognatura e/o al gestore del servizio depurazione, se diversi dal gestore del servizio acquedotto, o la necessità di tali dati tecnici sia emersa successivamente, può richiedere al Servizio Conciliazione, non oltre il primo incontro, qualora sia necessario e indispensabile ai fini della corretta ed efficace trattazione della controversia, la convocazione del gestore del servizio fognatura e/o del gestore del servizio depurazione, se diversi dal gestore del servizio acquedotto, in qualità di ausilio tecnico.
- 5.3 Il Servizio Conciliazione, qualora ne sia stata fatta espressa richiesta nei casi e nei modi di cui al precedente comma 5.2, convoca il gestore del servizio fognatura e/o del gestore del servizio depurazione, se diversi dal gestore del servizio acquedotto, entro due giorni decorrenti dalla richiesta.
- 5.4 Il gestore del servizio fognatura e/o il gestore del servizio depurazione, se diverso dal gestore del servizio acquedotto, è tenuto a fornire la necessaria collaborazione ai fini della celere ed efficace trattazione della procedura di conciliazione, partecipando alla medesima nel giorno e ora comunicati dal Servizio Conciliazione.

Articolo 6

Responsabilità delle Parti

- 6.1 In aggiunta a quanto previsto, a riguardo, dal TICO, sono di esclusiva responsabilità delle Parti:

- a) la dichiarazione, che l'utente finale rilascia contestualmente al deposito della richiesta, che per la controversia che si intende conciliare non sia pendente un procedimento giurisdizionale, ovvero che la controversia non sia stata definita mediante tale procedimento, ovvero che non sia pendente altra procedura di risoluzione alternativa della controversia, anche volontaria e paritetica, ovvero che la controversia non sia stata definita mediante tale procedura;
- b) la dichiarazione che per la suddetta controversia non sia pendente un reclamo presso lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente ovvero che per tale reclamo lo Sportello non abbia già fornito una risposta, salvo che la risposta contenga un rinvio ad altra procedura.

Articolo 7

Esito del tentativo di conciliazione

- 7.1 Se la conciliazione non ha esito positivo, il Conciliatore redige il verbale nel quale indica i punti controversi e che il tentativo di conciliazione ha avuto esito negativo.

**REGOLAMENTO RELATIVO ALLE ATTIVITÀ SVOLTE DALLO
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE CON
RIFERIMENTO AL TRATTAMENTO DEI RECLAMI DEGLI UTENTI DEI
SERVIZI IDRICI**

Articolo 1

Definizioni

- 1.1 Ai fini del presente provvedimento si applicano le definizioni di cui all'allegato A della deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com e le seguenti definizioni:
- a) "Progetto", il Progetto relativo alle attività dello Sportello per il settore idrico, approvato dall'Autorità ai sensi della deliberazione 900/2017/E/idr;
 - b) "reclamo", il reclamo scritto di seconda istanza inoltrato allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente dall'utente finale in presenza di un preventivo reclamo scritto, o di una richiesta di rettifica di fatturazione, presentati all'esercente ai sensi della RQSII o del TIMSII, laddove applicabili, a cui il gestore non abbia risposto o abbia risposto in maniera insoddisfacente;
 - c) "reclamo incompleto", il reclamo privo degli elementi di cui all'articolo 3, commi 3 e 4, del dPR 244/01 e/o degli elementi che consentano di individuare il punto di consegna e di associarvi l'utente finale;
 - d) "reclamo irregolare", il reclamo inoltrato allo Sportello in assenza di un preventivo reclamo scritto, o di una richiesta scritta di rettifica di fatturazione, presentati al gestore ai sensi della RQSII o del TIMSII, laddove applicabili, o inoltrato allo Sportello senza attendere il decorso dei termini per la risposta da parte del gestore fissati nella RQSII o nel TIMSII, laddove applicabili;
 - e) "risposta incompleta", la risposta del gestore priva di una o più informazioni richieste dallo Sportello, nella disponibilità del gestore e necessarie alla trattazione efficace del reclamo; qualora le informazioni richieste dallo Sportello non siano nella disponibilità del gestore del servizio acquedotto, la risposta si considera incompleta se non indica la data in cui tali informazioni sono state richieste dal gestore del servizio acquedotto al gestore del servizio di fognatura e/o di depurazione; è, altresì, incompleta la risposta del gestore che rimanda ad un momento successivo l'invio delle informazioni richieste dallo Sportello e/o non indica tempi certi per la soluzione della problematica dell'utente finale.

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 Il presente Regolamento disciplina lo svolgimento delle attività previste dal Progetto ed afferenti al trattamento efficace dei reclami inviati dagli utenti finali dei servizi idrici allo Sportello.
- 2.2 Il presente Regolamento entra in vigore dal 1° marzo 2018, ad eccezione di

quanto previsto dall'articolo 9, comma 9.2, che entrerà in vigore dal 1° giugno 2018, e cessa di avere efficacia dal 1° luglio 2019.

Articolo 3

Attività dello Sportello relative al trattamento dei reclami

- 3.1 Le unità preposte alle attività di *back office* svolgono anche le seguenti attività:
- a) ricevono i reclami presentati, anche attraverso propri delegati, dagli utenti finali, con relativa protocollazione, classificazione, archiviazione, ordinamento, inventariazione e conservazione dei documenti, anche con l'ausilio di un apposito sistema informatico;
 - b) comunicano agli utenti finali le eventuali ragioni di irregolarità, incompletezza, inammissibilità o improcedibilità del reclamo presentato che ne comportano l'archiviazione;
 - c) richiedono agli utenti finali di inviare la documentazione o i dati mancanti per l'integrazione del reclamo entro il termine di cui alla Tabella 1 della presente Appendice, decorrente dal ricevimento della richiesta da parte dei medesimi utenti finali;
 - d) in caso di risposta incompleta o assente da parte del gestore lo Sportello procede ad un massimo di due solleciti con le tempistiche di cui alla Tabella 1;
 - e) richiedono ai gestori di fornire le informazioni e la documentazione in loro possesso in merito alle vicende oggetto di segnalazione entro il termine di cui alla Tabella 1 del presente provvedimento;
 - f) comunicano agli utenti finali e ai gestori le indicazioni necessarie per la soluzione delle problematiche segnalate, indicando altresì gli eventuali ulteriori strumenti di cui gli utenti finali dispongono per la risoluzione della controversia;
 - g) evadono le eventuali istanze di accesso ai documenti in loro possesso nel rispetto della normativa vigente, informandone l'Autorità;
 - h) individuano e segnalano agli Uffici dell'Autorità eventuali criticità emergenti nel trattamento dei reclami, perché l'Autorità possa valutare eventuali innovazioni della regolazione.

Articolo 4

Presentazione dei reclami

- 4.1 Lo Sportello:
- a) predispone e pubblica nel proprio sito *internet* un modulo per la presentazione dei reclami degli utenti finali dei servizi idrici;
 - b) mette a disposizione modalità telematiche di inoltro dei reclami, e di eventuale documentazione e dati di completamento e/o regolarizzazione della pratica, tramite il proprio sito *internet*, rilasciando apposita ricevuta telematica dell'avvenuto inoltro.

- 4.2 Il modulo e le modalità telematiche di cui al precedente comma, lettere a) e b), sono approvati, su proposta dello Sportello, con determina del Direttore della Tutela Utenti dei Servizi Ambientali dell’Autorità.
- 4.3 Qualora, successivamente al 1° marzo 2018 i reclami siano inviati all’Autorità, questi sono inoltrati a cura degli Uffici dell’Autorità allo Sportello, che applica quanto previsto dal presente articolo.
- 4.4 Nel caso di reclami irregolari o incompleti, l’utente finale regolarizza o completa il reclamo utilizzando il modulo di cui al precedente comma 4.1, lettera a), fornito dallo Sportello contestualmente alla comunicazione di cui all’articolo 3, comma 3.1, lettera b).
- 4.5 Nel caso di reclami irregolari, lo Sportello può procedere secondo quanto previsto all’articolo 3, comma 3.1, lettera c), purché siano presenti almeno i dati che consentono di individuare il punto di consegna e di associare ad esso l’utente finale, e l’utente finale evidenzi che la fornitura di acqua è sospesa.
- 4.6 Al fine di acquisire informazioni e documentazione relative ai servizi di fognatura e depurazione, nel caso essi non siano gestiti dal gestore del servizio acquedotto, lo Sportello può procedere secondo quanto previsto all’articolo 3, comma 3.1, lettera c), nei confronti del gestore del servizio di fognatura e/o di depurazione, anche qualora il preventivo reclamo scritto dell’utente finale, o la richiesta di rettifica di fatturazione, siano stati inviati unicamente al gestore del servizio acquedotto. In tal caso il reclamo dell’utente finale è allegato alla richiesta di informazioni dello Sportello, fatti salvi eventuali dati di natura riservata.
- 4.7 Il reclamo è inammissibile quando per la controversia oggetto del reclamo, in alternativa:
- a) è pendente un procedimento giustiziale o giurisdizionale, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedimento, indipendentemente dall’esito;
 - b) è pendente una procedura di conciliazione presso il Servizio conciliazione, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura, indipendentemente dall’esito;
 - c) è pendente una diversa procedura alternativa di risoluzione della controversia, anche volontaria e paritetica, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura, indipendentemente dall’esito.
- 4.8 L’inammissibilità di cui al comma 4.7, lettere b) e c) viene meno quando:
- a) la procedura alternativa di risoluzione della controversia non abbia luogo per rifiuto, espresso o tacito, del gestore ad aderire;
 - b) l’utente finale abbia rinunciato all’esperimento della procedura presso il Servizio conciliazione nelle forme e nei termini previsti dal TICO e di cui al presente provvedimento.
- 4.9 Il reclamo già presentato allo Sportello diventa improcedibile quando per la

controversia oggetto del reclamo, l'utente finale, in alternativa:

- a) avvia un procedimento giustiziale o giurisdizionale;
- b) avvia una procedura di conciliazione presso il Servizio conciliazione;
- c) avvia una diversa procedura alternativa di risoluzione della controversia, anche volontaria e paritetica, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura, indipendentemente dall'esito.

4.10 Lo Sportello, nel caso in cui venga a conoscenza di una delle cause di inammissibilità di cui al precedente comma 4.7 o di una delle cause di improcedibilità di cui al precedente comma 4.9, comunica all'utente finale l'archiviazione del reclamo.

Articolo 5

Formazione del fascicolo

- 5.1 Le unità preposte alle attività di *back office* provvedono, per ogni reclamo ricevuto, alla predisposizione di un fascicolo informatico. La formazione del fascicolo informatico deve consentire la tempestiva formazione del fascicolo su supporto cartaceo.
- 5.2 In caso di formazione del fascicolo cartaceo, questo riceve la stessa numerazione del fascicolo informatico e contiene l'indice degli atti inseriti nel fascicolo con l'indicazione della natura e della data di ciascuno di essi. Gli atti sono inseriti nel fascicolo in ordine cronologico munito di un codice identificativo univoco.

Articolo 6

Comunicazioni ai soggetti interessati dal reclamo

- 6.1 Le comunicazioni previste all'articolo 3 sono effettuate dallo Sportello ai soggetti interessati in forma scritta ove possibile per via telematica, fatto salvo quanto previsto all'articolo 9.

Articolo 7

Attività di controllo da parte degli Uffici dell'Autorità

- 7.1 Lo Sportello trasmette ogni trimestre agli Uffici dell'Autorità un rapporto dettagliato dell'attività svolta e la reportistica richiesta in tema di reclami scritti, secondo la tempistica e gli *standard* di qualità previsti dal Progetto.
- 7.2 Lo Sportello trasmette altresì, a richiesta degli Uffici dell'Autorità, specifici fascicoli entro il termine di cui alla Tabella 1 del presente Regolamento, decorrente dalla data di ricevimento della richiesta, inoltrata secondo le modalità indicate dagli Uffici stessi.

Articolo 8*Trasmissione dei fascicoli agli Uffici dell'Autorità*

- 8.1 La trasmissione del fascicolo di cui all'articolo 3, comma 3.1, lettera g), o di cui all'articolo 7, comma 7.2, può avvenire a richiesta degli Uffici dell'Autorità, salvaguardando la sua integrità, autenticità e riservatezza, anche per via telematica, con modalità indicate dagli Uffici dell'Autorità.
- 8.2 Lo Sportello garantisce che i dati raccolti nello svolgimento delle attività di cui al presente Regolamento vengano gestiti e trattati nel rispetto di quanto previsto dal d.lgs. n. 196, del 30 giugno 2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

Articolo 9*Obblighi di risposta dei gestori*

- 9.1 I gestori sono tenuti a fornire riscontro alle richieste di informazioni inoltrate loro dallo Sportello nei termini di cui alla Tabella 1 di cui al presente provvedimento, decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta.
- 9.2 I gestori mettono a disposizione le risposte alle richieste di informazioni dello Sportello tramite il Portale Operatori - Gestori e, qualora richiesto dallo Sportello, provvedono ad inviare le medesime risposte all'utente finale, fatti salvi eventuali dati di natura riservata.
- 9.3 Nei casi di cui all'articolo 4, comma 4.6, la risposta del gestore del servizio di fognatura o di depurazione è messa a disposizione del gestore del servizio acquedotto interessato tramite lo Sportello.
- 9.4 Lo Sportello fornisce, tramite il Portale Unico, a ciascun gestore, l'elenco delle risposte incomplete o assenti, secondo le modalità individuate nelle Regole del Portale Operatori - Gestori, e la eventuale rettifica di classificazioni ritenute non corrette.
- 9.5 Qualora, a seguito di una risposta incompleta, lo Sportello formuli una richiesta di completamento della risposta, i gestori sono tenuti a fornirla entro il termine di cui alla Tabella 1.

Tabella 1

Termine di cui all'articolo 3, comma 3.1, lettera c)	20 giorni lavorativi
Termine di cui all'articolo 3, comma 3.1, lettere d) e e) Termine di cui all'articolo 9, comma 9.1	20 giorni lavorativi
Termine di cui all'articolo 3, comma 3.1, lettera h)	10 giorni lavorativi
Termine di cui all'articolo 7, comma 7.2	2 giorni lavorativi
Termine di cui all'articolo 9, comma 9.5	10 giorni lavorativi