

DELIBERAZIONE 16 LUGLIO 2019
311/2019/R/IDR

REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

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

Nella 1073^a riunione del 16 luglio 2019

VISTI:

- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2000, che istituisce un “Quadro per l’azione comunitaria in materia di acque” (di seguito: direttiva 2000/60/CE);
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2007) 725 del 20 novembre 2007, recante “I servizi di interesse generale, compresi i servizi sociali di interesse generale: un nuovo impegno europeo”;
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2014) 177 del 19 marzo 2014, recante “Comunicazione relativa all’iniziativa dei cittadini europei «Acqua potabile e servizi igienico-sanitari: un diritto umano universale L'acqua è un bene comune, non una merce»”;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente modificata e integrata (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e, in particolare, la Parte Terza (di seguito: d.lgs. 152/06);
- il decreto legge 13 maggio 2011, n. 70, come convertito nella legge 12 luglio 2011, n. 106 e, in particolare, l’articolo 10, commi 14 e 15;
- il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011, n. 214 e, in particolare, l’articolo 21 (di seguito: decreto legge 201/11);
- la legge 11 dicembre 2012, n. 220, recante “Modifiche alla disciplina del condominio negli edifici”;
- la legge 28 dicembre 2015, n. 221 (di seguito: legge 221/2015), recante “Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di *green economy* e per il contenimento dell’uso eccessivo di risorse naturali” (c.d. Collegato Ambientale), e in particolare gli articoli 60 e 61;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996, recante “Disposizioni in materia di risorse idriche”;

- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999, recante “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”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 agosto 2016 (di seguito: d.P.C.M. 29 agosto 2016), recante “Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 ottobre 2016 (di seguito: d.P.C.M. 13 ottobre 2016), recante “Tariffa sociale del servizio idrico integrato”;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 28 dicembre 2012, 586/2012/R/IDR, recante “Approvazione della prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato” (di seguito: deliberazione 586/2012/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 28 febbraio 2013, 86/2013/R/IDR, recante “Disciplina del deposito cauzionale per il servizio idrico integrato” (di seguito: deliberazione 86/2013/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 28 febbraio 2013, 87/2013/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per la definizione delle condizioni contrattuali obbligatorie inerenti la regolazione della morosità degli utenti finali del servizio idrico integrato e disposizioni urgenti in materia di utenze non disalimentabili” (di seguito: deliberazione 87/2013/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 27 dicembre 2013, 643/2013/R/IDR, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico e delle disposizioni di completamento” (di seguito: deliberazione 643/2013/R/IDR) e il relativo Allegato A (di seguito: MTI);
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR (di seguito: deliberazione 655/2015/R/IDR), e il relativo Allegato A, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (di seguito: RQSII);
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2015, 656/2015/R/IDR, recante “Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato”;
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2015, 664/2015/R/IDR (di seguito: deliberazione 664/2015/R/IDR), e il relativo Allegato A, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI - 2” (di seguito: MTI-2);
- la deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR (di seguito: deliberazione 218/2016/R/IDR), recante “Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale” e il relativo

Allegato A “Regolazione del servizio di misura nell’ambito del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale (TIMSII)”;

- la deliberazione dell’Autorità 4 novembre 2016, 638/2016/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per l’adozione di direttive volte al contenimento della morosità nel servizio idrico integrato, ai fini di equità sugli altri utenti” (di seguito: deliberazione 638/2016/R/IDR);
- il documento per la consultazione 3 agosto 2017, 603/2017/R/IDR, recante “Direttive per l’adozione di procedure per il contenimento della morosità nel servizio idrico integrato. Inquadramento generale e primi orientamenti” (di seguito: documento per la consultazione 603/2017/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR (di seguito: 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” e il relativo Allegato A (di seguito: TICSI);
- 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: TIBSI), come successivamente modificata e integrata (di seguito: deliberazione 897/2017/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2017, 918/2017/R/IDR, recante “Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato”;
- il documento per la consultazione 8 febbraio 2018, 80/2018/R/IDR, recante “Procedure per il contenimento della morosità nel servizio idrico integrato” (di seguito: documento per la consultazione 80/2018/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 13 novembre 2018, 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)” (di seguito: deliberazione 571/2018/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 5 dicembre 2018, 636/2018/R/IDR (di seguito: 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 (TICSI)”;
- la deliberazione dell’Autorità 29 gennaio 2019, 34/2019/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per la definizione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3), con riunione del procedimento di cui alla deliberazione dell’Autorità 518/2018/R/IDR”;
- il documento per la consultazione 16 aprile 2019, 158/2019/R/IDR, recante “Direttive per il contenimento della morosità nel servizio idrico integrato” (di seguito: documento per la consultazione 158/2019/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 2 luglio 2019, 295/2019/E/IDR, recante “Avvio di indagine conoscitiva sullo svolgimento da parte dei gestori del servizio idrico integrato delle attività di lettura e di quelle connesse alla fatturazione

relativamente alle singole unità immobiliari presenti nei condomini” (di seguito: deliberazione 295/2019/E/IDR);

- l'accordo della Conferenza Unificata del 26 settembre 2013, ai sensi dell'art. 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281.

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95 affida all'Autorità, tra gli altri, il compito di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;
- in particolare, l'articolo 2, comma 12, della citata legge 481/95 dispone che l'Autorità:
 - *“eman[i] 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 (...)”* (lettera h);
 - *“controll[i] lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio (...)”* (lettera g);
- l'articolo 2, comma 37, della medesima legge 481/95 prevede che *“le determinazioni dell'Autorità di cui al comma 12, lettera h), costituiscono modifica o integrazione del regolamento di servizio”*;
- l'articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/11 ha trasferito, all'Autorità, *“le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici”*, precisando che tali funzioni *“vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481”*;
- l'articolo 2, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012, attuativo del citato articolo 21, comma 19, del decreto legge 201/11, precisa che *“la regolazione del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (...) persegue le seguenti finalità: a) garanzia della diffusione, fruibilità e qualità del servizio all'utenza in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale; b) definizione di un sistema tariffario equo, certo, trasparente, non discriminatorio; c) tutela dei diritti e degli interessi degli utenti; d) gestione dei servizi idrici in condizioni di efficienza e di equilibrio economico e finanziario; e) attuazione dei principi comunitari «recupero integrale dei costi», compresi quelli ambientali e relativi alla risorsa, e «chi inquina paga», ai sensi degli articoli 119 e 154 del d.lgs. 152/06 e dell'articolo 9 della direttiva 2000/60/CE”*.

CONSIDERATO CHE:

- la legge 221/15 ha previsto, all'articolo 61, che l'Autorità, sulla base dei principi e dei criteri individuati con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri:
 - adottati *“direttive per il contenimento della morosità degli utenti del servizio idrico integrato, 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”*;
 - definisca *“le procedure per la gestione della morosità e per la sospensione della fornitura, assicurando la copertura tariffaria dei relativi costi”*;
- il successivo d.P.C.M. 29 agosto 2016, adottato in forza della previsione normativa di cui al precedente alinea, ha disposto (all'articolo 2) che l'Autorità, nel definire le *“misure per il contenimento della morosità”* nel settore del servizio idrico integrato (di seguito: SII), disciplini almeno:
 - a) le modalità e le tempistiche di lettura e autolettura dei contatori;
 - b) le modalità di ammodernamento dei sistemi di misura e di lettura dei consumi;
 - c) la periodicità e le modalità di fatturazione;
 - d) le procedure di pagamento anche con definizione di piani di rateizzazione per importi determinati;
 - e) le modalità di gestione dei reclami;
 - f) le modalità di gestione delle controversie;
 - g) le procedure di messa in mora dell'utente e di recupero del credito, assicurando una congrua tempistica per il rientro della morosità;
 - h) le procedure per la disalimentazione degli utenti morosi;
- inoltre, il menzionato d.P.C.M. 29 agosto 2016 – considerando che *“l'interruzione della somministrazione di acqua all'utente moroso deve tener conto di molteplici fattori di varia natura, da quelli alimentari, igienico sanitari e di tutela della salute e delle tipologie di utenze, a quelli di tutela della risorsa fino alla necessità di copertura dei costi del servizio a garanzia dell'equilibrio economico finanziario della gestione”* – ha:
 - introdotto, all'articolo 3, comma 1, specifiche previsioni volte alla definizione delle *“utenze morose non disalimentabili”* (ossia quelle a cui *“in nessun caso è applicata la disalimentazione del servizio”*), disponendo che a tal fine l'Autorità individui, in coerenza con gli altri settori regolati:
 - a) gli utenti domestici residenti che versano in condizioni di documentato stato di disagio economico sociale (precisando che ai medesimi *“è in ogni caso garantito il quantitativo minimo vitale pari a 50 litri abitante giorno”*);
 - b) le utenze relative ad attività di servizio pubblico;
 - previsto, all'articolo 3, comma 2, che *“a tutti gli utenti domestici residenti [sia] garantito l'accesso al quantitativo minimo vitale a tariffa agevolata”*

(ossia la tariffa che - ai sensi del successivo d.P.C.M. 13 ottobre 2016 - l'Autorità prevede venga applicata alla fascia di consumo annuo agevolato, con riferimento al minimo vitale), nonché disposto che - anche in caso di morosità - siano adottate adeguate *“forme di comunicazione all’utenza e di rateizzazione”*;

- il citato d.P.C.M. 29 agosto 2016 ha altresì previsto:
 - all’articolo 4, comma 1, che, a tutela dell’utente, la sospensione del servizio sia applicata:
 - a) *“per le utenze domestiche residenti morose [diverse da quelle in documentato stato di disagio economico sociale], 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”*;
 - all’articolo 4, comma 2, che - al fine di attuare quanto disposto dal precedente comma 1 - l’Autorità, tra l’altro, stabilisca:
 - a) gli obblighi di comunicazione all’utenza da parte del gestore prima di procedere alla sospensione del servizio;
 - b) le forme di rateizzazione che il gestore dovrà adottare per la definizione di piani di rientro in caso di morosità;
 - c) le modalità di riattivazione del servizio in caso di sospensione;
 - d) le modalità di reintegro da parte dell’utente del deposito cauzionale escusso dal gestore;
 - all’articolo 5, comma 1, che l’Autorità preveda, analizzi e verifichi *“all’interno del metodo tariffario, i costi connessi alla morosità nel settore del servizio idrico integrato introducendo modalità di gestione degli stessi al fine di tener conto dell’equilibrio economico finanziario della gestione e della copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento e dei costi ambientali e della risorsa”*.

CONSIDERATO CHE:

- le raccolte dati effettuate dall’Autorità a partire dal 2012 hanno evidenziato nel SII un livello particolarmente elevato del tasso medio di morosità rispetto a quello registrato negli altri settori regolati, con una significativa differenziazione a livello territoriale;
- tra le segnalazioni e i reclami trasmessi all’Autorità dagli utenti finali del SII, alcuni hanno avuto ad oggetto l’avvio delle procedure di messa in mora e di sospensione della fornitura, in assenza di un adeguato preavviso all’utente e/o in presenza di reclami o richieste di chiarimento sulla fatturazione ovvero di

richieste di rateizzazione del pagamento a cui i gestori non avevano fornito riscontro;

- per fornire prime risposte alle criticità sopra evidenziate, l’Autorità, a partire dal 2012, ha disciplinato con vari provvedimenti molte delle misure successivamente esplicitate dal d.P.C.M. 29 agosto 2016 per il contenimento e la gestione della morosità nel SII;
- in particolare, con deliberazione 586/2012/R/IDR, è stata adottata la prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato prevedendo, tra l’altro, che la bolletta: *i) evidenzi specifici elementi afferenti al periodo di riferimento della fatturazione, alle letture e ai consumi (riportando anche l’“eventuale indicazione che la bolletta è rateizzabile” e fornendo indicazioni all’utente finale sui tempi e sulle modalità con cui la rateizzazione può essere richiesta); ii) informi l’utente finale circa le procedure previste dalle condizioni contrattuali in caso di morosità;*
- con la deliberazione 86/2013/R/IDR, l’Autorità ha individuato le modalità di determinazione del deposito cauzionale per il servizio idrico integrato nonché i relativi importi massimi, prevedendo, tra l’altro, che il gestore non possa procedere alla sospensione della fornitura qualora il valore del debito dell’utente sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato;
- con la successiva deliberazione 87/2013/R/IDR, l’Autorità ha avviato un procedimento volto alla definizione delle condizioni contrattuali obbligatorie per la gestione della morosità degli utenti finali del SII e, nelle more dell’adozione di uno specifico provvedimento in materia, ha individuato alcune categorie di utenze non disalimentabili, salvaguardando eventuali garanzie più estensive, già in uso presso i gestori, anche in relazione a ulteriori categorie di utenze non disalimentabili e/o alle quali fosse garantito un minimo vitale del servizio; peraltro, con il comunicato del 14 gennaio 2019, l’Autorità ha, da ultimo, fornito 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”;*
- con la deliberazione 655/2015/R/IDR e il relativo allegato A (RQSII), l’Autorità ha definito i livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII, mediante l’individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per tutte le prestazioni contrattuali da assicurare all’utenza. In particolare, l’Autorità ha, tra l’altro, provveduto a:
 - disciplinare la periodicità e le modalità di fatturazione, le modalità e i tempi di pagamento, nonché le modalità di rateizzazione degli importi fatturati (qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell’addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi);
 - prevedere indennizzi automatici nei casi di mancato rispetto degli standard specifici di qualità;
 - fornire prime regole in ordine alle tempistiche e alle modalità da seguire per la riattivazione della fornitura disattivata a seguito di morosità;

- inoltre, con la deliberazione 218/2016/R/IDR, e il relativo allegato A (TIMSII), l’Autorità ha disciplinato il servizio di misura nel SII, esplicitando in particolare:
 - gli obblighi e le modalità di lettura e autolettura;
 - che il gestore è “*tenuto a garantire l’installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori, anche laddove richiesta dall’utente finale*”;
- per quanto concerne il trattamento dei costi connessi alla morosità, con la deliberazione 643/2013/R/IDR, recante il metodo tariffario (MTI) per gli anni 2014 e 2015, l’Autorità - nell’ambito delle misure per la sostenibilità finanziaria efficiente delle gestioni - ha previsto un meccanismo di riconoscimento parametrico dei medesimi (considerando la diversa incidenza del fenomeno della morosità sul territorio nazionale), incentivando al contempo l’adozione di misure per una gestione efficiente del credito e la riduzione dei divari rinvenuti sul territorio nazionale. Tale meccanismo incentivante è stato confermato nell’ambito del metodo tariffario per il secondo periodo regolatorio 2016-2019, adottato con la deliberazione 664/2015/R/IDR, prevedendo - all’articolo 30 del MTI-2 - che:
 - il costo di morosità massimo riconosciuto sia pari a quello derivante dall’applicazione delle seguenti percentuali al fatturato 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;
 - laddove l’entità del costo effettivo di morosità, superiore a quello riconosciuto, rischi di compromettere l’equilibrio economico-finanziario della gestione, sia valutata, previa presentazione di apposita istanza (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), la possibilità di riconoscere costi aggiuntivi in sede di conguaglio.

CONSIDERATO CHE:

- nel quadro delle misure tese ad assicurare l’accesso universale all’acqua, assumono rilievo anche le disposizioni emanate dal legislatore in tema di “*tariffa sociale*” del servizio idrico integrato, e in particolare:
 - l’articolo 60 della citata legge 221/2015, il quale prevede che l’Autorità: “*al fine di garantire l’accesso universale all’acqua, assicur[i] agli utenti domestici del servizio idrico integrato in condizioni economico-sociali disagiate l’accesso, a condizioni agevolate, alla fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali, (...), sulla base dei principi e dei criteri individuati con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri (...)*”;
 - il successivo d.P.C.M. 13 ottobre 2016, il quale, oltre a stabilire che “*Il quantitativo minimo di acqua vitale necessario al soddisfacimento dei*

bisogni essenziali è fissato in 50 litri/abitante/giorno”, reca anche previsioni in tema di:

- a) *“Tariffa agevolata”, disponendo che l’Autorità: i) “stabilisc[a], con riferimento al quantitativo minimo vitale (...), la fascia di consumo annuo agevolato per le utenze domestiche residenti”; ii) “preved[a], per la fascia di consumo agevolato (...), l’applicazione di una tariffa agevolata per tutte le utenze domestiche residenti”;*
 - b) *“Utenze disagiate e Bonus H2O”, stabilendo che: i) “l’Autorità (...) prevede, con riferimento al quantitativo minimo vitale di acqua (...), un bonus acqua per tutti gli utenti domestici residenti, ovvero nuclei familiari, di cui sono accertate le condizioni di disagio economico sociale”; ii) “il bonus acqua è quantificato in misura pari al corrispettivo annuo che l’utente domestico residente in documentato stato di disagio economico sociale deve pagare relativamente al quantitativo minimo vitale determinato a tariffa agevolata”;*
- alla luce del richiamato contesto normativo, l’Autorità:
 - con la deliberazione 665/2017/R/IDR, e il relativo Allegato A (TICSI), 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 - con riferimento alla quota variabile del servizio di acquedotto 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 ed enucleando, tra l’altro, le tipologie di utenze riconducibili all’*“uso pubblico non disalimentabile”* ossia: *“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”*”;
 - con la deliberazione 897/2017/R/IDR, e il relativo Allegato A (TIBSI), ha individuato, in coerenza con gli altri settori regolati, le utenze domestiche residenti che versano in condizioni di documentato stato di disagio economico sociale e ha, contestualmente, disciplinato le modalità per l’erogazione alle medesime utenze del bonus sociale idrico.

CONSIDERATO CHE:

- alla luce delle previsioni di cui al richiamato d.P.C.M. 29 agosto 2016, con la deliberazione 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, proponendosi, tra l'altro, di aggiornare - ove necessario per garantire la coerenza con le disposizioni di cui al citato d.P.C.M. 29 agosto 2016 - la regolazione vigente in materia;

- nell'ambito del procedimento sopra richiamato, è stato avviato un ampio processo di consultazione (cui hanno partecipato - oltre che gli enti di governo, i gestori, i consumatori e le associazioni rappresentative di tali soggetti - anche ulteriori associazioni di categoria, tra le quali Anisgea, l'Associazione Manager Immobiliari, un'Associazione degli amministratori di condominio, l'Associazione "Amministratori e Revisori Contabili Condominiali") procedendo, preliminarmente, ad illustrare, nel documento per la consultazione 603/2017/R/IDR - alla luce dell'esperienza maturata nell'ambito della regolazione della morosità nei settori dell'energia elettrica e del gas e tenendo conto delle specificità del settore idrico e delle *best practices* sviluppate sul territorio nazionale - gli orientamenti generali per la 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;
- successivamente, con il documento per la consultazione 80/2018/R/IDR, l'Autorità, anche tenendo conto delle osservazioni pervenute in risposta alla precedente consultazione, ha integrato e dettagliato le proprie proposte di regolazione, con particolare riferimento:
 - all'individuazione delle utenze non disalimentabili;
 - alle misure volte a garantire l'erogazione del quantitativo minimo vitale agli utenti economicamente disagiati e agli utenti domestici residenti, ancorché morosi;
 - alle procedure di costituzione in mora;
 - alle modalità di rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora;
 - alle tempistiche e modalità con cui pervenire alla limitazione della fornitura e alla sospensione, ovvero alla disattivazione della fornitura nei confronti delle utenze morose disalimentabili;
 - alle modalità di riattivazione della fornitura in seguito al pagamento degli importi dovuti, nonché alle modalità di reintegro del deposito cauzionale escusso per morosità;
- nello specifico, nel citato documento 80/2018/R/IDR, l'Autorità ha, tra l'altro, prospettato:
 - relativamente alle utenze domestiche residenti morose:
 - 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/abitate/giorno) per le utenze titolari del bonus sociale idrico, nonché del bonus idrico integrativo eventualmente introdotto, a livello locale;
- 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;
 - 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;
- relativamente alle utenze condominiali in ritardo con i pagamenti, 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 condomino moroso;
- le osservazioni pervenute nell'ambito della consultazione hanno fatto riscontrare un generale apprezzamento rispetto all'intervento dell'Autorità in materia, pur segnalando:
 - possibili criticità circa la prospettata facoltà del gestore di effettuare l'intervento di sospensione della fornitura nei confronti delle utenze domestiche residenti solo qualora non sia tecnicamente fattibile l'intervento di limitazione, suggerendo di prevedere che la procedura di limitazione non sia alternativa a quella di sospensione, e che la citata procedura possa precedere l'intervento di sospensione medesimo (da attuarsi eventualmente in costanza di mora);
 - al fine di garantire un trattamento omogeneo a livello nazionale, l'opportunità di superare l'orientamento di ricomprendere tra le utenze non disalimentabili gli utenti domestici residenti che siano destinatari di eventuali agevolazioni di miglior favore definite a livello locale (bonus integrativo);
 - nell'ambito delle valutazioni riguardanti l'estensione della garanzia dell'erogazione della quantità essenziale di risorsa anche alle utenze domestiche residenti nel cui nucleo familiare siano presenti persone in stato di disagio fisico, l'opportunità di effettuare ulteriori approfondimenti in merito alle modalità di acquisizione dell'informazione relativa all'utilizzo di particolari macchinari o a determinate condizioni di salute da parte del gestore;
 - la non condivisione dell'orientamento volto a prevedere interventi selettivi di limitazione, sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica nel caso di utenze condominiali, auspicando, tra l'altro, l'adozione di una disciplina specifica per la gestione della morosità nel caso di tale tipologia di utenza, 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";

- con specifico riferimento alle procedure ulteriori per la gestione della morosità, l'opportunità di:
 - o ridurre il tempo prospettato per l'invio della comunicazione di costituzione in mora (ipotizzato pari a 30 giorni solari dalla data di scadenza della fattura), 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;
 - o 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;
 - o contenere la tempistica prospettata (pari a 18 mesi) con riferimento al periodo minimo di rateizzazione per il reintegro del deposito cauzionale escusso dal gestore in caso di morosità, o in alternativa prevederne l'addebito in un'unica soluzione nella bolletta.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- a partire dalle osservazioni pervenute in esito alle consultazioni sopra richiamate, nel documento 158/2019/R/IDR l'Autorità ha illustrato i propri orientamenti finali 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;
- sono stati, pertanto, sviluppati e approfonditi gli aspetti inerenti 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 di utenze condominiali;
 - le forme di rateizzazione dei pagamenti e di comunicazione all'utenza, da adottare anche in caso di morosità;
- in particolare, nel documento per la consultazione 158/2019/R/IDR, l'Autorità, in considerazione della necessità di declinare le misure più idonee a contemperare l'esigenza di garantire il quantitativo minimo vitale di acqua agli utenti ancorché morosi con quella di assicurare – tenuto conto dell'equilibrio economico finanziario dei gestori – la copertura dei costi efficienti di esercizio e investimento, ha prospettato:
 - con riferimento agli *utenti finali non disalimentabili*:

- il divieto di sospensione e disattivazione della fornitura nei confronti delle utenze domestiche residenti titolari del bonus sociale idrico (e non anche dei beneficiari del “bonus integrativo” eventualmente individuato a livello locale), nonché nei confronti delle tipologie di utenza ad “uso pubblico non disalimentabile” come individuate dal TICS, rinviando alla conclusione del procedimento di cui alla deliberazione 636/2018/R/IDR la valutazione circa l’opportunità di declinare puntualmente la voce residuale (ricompresa nella tipologia di utenza in discorso) relativa alle “eventuali ulteriori utenze pubbliche”;
- la possibilità di compiere ulteriori approfondimenti circa le eventuali criticità sottostanti alle modalità di acquisizione (da parte del gestore) dell’informazione relativa alla condizione di vulnerabilità delle utenze domestiche residenti nel cui nucleo familiare siano presenti persone in stato di disagio fisico;
- relativamente alle *condizioni per la limitazione e sospensione della fornitura alle utenze domestiche residenti*, diverse da quelle vulnerabili:
 - che l’intervento di sospensione della fornitura possa essere effettuato solo successivamente: *i)* al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori a un importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativamente alla fascia di consumo annuo agevolato; *ii)* all’intervento di limitazione, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
 - l’introduzione di tre procedure e meccanismi differenziati, per attuare l’intervento di limitazione, prima di effettuare la sospensione, in ragione della situazione di morosità dei singoli utenti ed eventualmente tenendo conto di ulteriori parametri, quali ad esempio la situazione di morosità pregressa dei medesimi ovvero la regolarità nei pagamenti riferita ad un arco temporale di 24 mesi;
 - in costanza di mora, il divieto per il gestore di procedere alla disattivazione della fornitura e, contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui, dopo l’intervento di limitazione o di sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei riduttori di flusso;
- relativamente alle procedure di *gestione della morosità nel caso di utenze condominiali*:
 - allo scopo di rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, un ruolo degli Enti di governo dell’ambito, al fine 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*;
 - in sede di prima applicazione della nuova disciplina della morosità, che il gestore:

- a) 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;
 - b) 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;
- al fine di rafforzare i profili di sostenibilità per l'utenza finale e tenuto conto delle situazioni di morosità in cui potrebbero incorrere anche gli utenti generalmente "buoni pagatori", nel documento per la consultazione in parola l'Autorità ha, inoltre, prospettato l'adozione di alcune misure volte ad integrare l'attuale disciplina in materia di *rateizzazione dei pagamenti e di trasparenza delle relative informazioni*, prevedendo che il gestore:
 - garantisca all'utente la possibilità di rateizzare l'importo dovuto qualora la fattura emessa superi dell'80% (in luogo del 100% attualmente previsto al comma 42.1 del RQSII) il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi;
 - provveda ad allegare al documento di fatturazione i bollettini per il pagamento rateale di quanto dovuto, qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi;
 - oltre a utilizzare la fattura per comunicare all'utente la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo dovuto (come già stabilito dalla regolazione vigente), debba indicare nel medesimo documento di fatturazione anche precise informazioni sulle modalità e sulle tempistiche previste in tema di rateizzazione;
- per quanto attiene, inoltre, alle *ulteriori procedure per la gestione della morosità*, con il citato documento 158/2019/R/IDR, l'Autorità, integrando gli orientamenti sviluppati nei precedenti documenti per la consultazione e tenuto conto delle osservazioni al riguardo ricevute, ha prospettato:
 - prima dell'invio della comunicazione di costituzione in mora, l'obbligo per il gestore di inviare un sollecito bonario di pagamento (utilizzando eventualmente canali telematici quali *e-mail* o *sms*, come alternativa alla forma cartacea), trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura, fatto salvo il caso in cui il medesimo gestore abbia ricevuto dall'utente richiesta di rateizzazione del pagamento, ai sensi dell'articolo 42 del RQSII;
 - l'introduzione di un indennizzo automatico (in aggiunta a quelli illustrati nel precedente documento per la consultazione 80/2018/R/IDR) pari a euro dieci (10) da corrispondere secondo le modalità già previste dalla regolazione in

- materia di qualità contrattuale del SII, qualora il gestore non provveda, prima della messa in mora, all'invio del menzionato sollecito di pagamento;
- la riduzione delle tempistiche precedentemente consultate con riferimento all'invio della comunicazione di costituzione in mora, prevedendo che tale comunicazione sia trasmessa all'utente moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura;
 - l'introduzione di un periodo minimo di rateizzazione pari a dodici (12) mesi per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora;
 - la riduzione da diciotto (18) a dodici (12) mesi delle tempistiche previste per il rintegro del deposito cauzionale escusso dal gestore in caso di morosità, ferma restando la possibilità per l'utente finale di richiedere una riduzione del predetto periodo;
 - l'introduzione di alcune forme di garanzia a tutela del credito del gestore, qualora l'utente finale moroso richieda l'attivazione di un nuovo punto di fornitura ovvero faccia richiesta di voltura o subentro in presenza di una fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità;
- l'Autorità ha, altresì, prospettato che la regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI) trovi applicazione a decorrere dal 1 settembre 2019, esplicitando al contempo - in considerazione del livello particolarmente elevato del tasso medio nazionale di morosità che caratterizza il settore - l'intenzione di prevedere che, per le situazioni di morosità pregressa, il gestore adotti procedure di recupero del credito che tengano conto delle condizioni dei singoli utenti, con specifico riferimento a quelli che potrebbero non riuscire ad adempiere al recupero immediato dei pagamenti dovuti.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- dalle osservazioni pervenute in risposta alla consultazione di cui al citato documento 158/2019/R/IDR, è emersa:
 - una generale condivisione degli orientamenti prospettati dall'Autorità in ordine:
 - ai criteri per l'individuazione degli utenti finali non disalimentabili, pur riscontrando l'esistenza di criticità nell'acquisizione - da parte del gestore - delle informazioni relative alla condizione di vulnerabilità delle utenze domestiche residenti in cui siano ricomprese persone in stato di disagio fisico;
 - alle regole di rateizzazione dei pagamenti e di comunicazione all'utenza;
 - alle procedure ulteriori per la gestione della morosità (procedura di costituzione in mora, modalità di rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora, tempi e modalità per il ripristino o la riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità), comunque rappresentando - con riferimento alle modalità di invio del sollecito bonario di pagamento - che la trasmissione della

comunicazione in parola tramite *e-mail* o *sms* potrebbe comportare difficoltà nell'attestare l'avvenuta consegna, evidenziando la necessità di prevedere modalità atte a garantire la tracciabilità del sollecito medesimo;

- l'esistenza di alcuni profili di criticità relativi in particolare:
 - o all'obbligo di effettuare - in caso di morosità delle utenze domestiche residenti diverse da quelle in stato di disagio economico sociale - l'intervento di limitazione della fornitura (tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua), prima di effettuare la sospensione della medesima;
 - o alla prospettata disciplina della limitazione e della sospensione della fornitura declinata secondo tre procedure differenziate, con la proposta avanzata dagli Enti di governo dell'ambito di introdurre due sole casistiche al fine di agevolarne la gestione;
 - o al divieto di disattivazione della fornitura nei confronti delle utenze domestiche residenti morose, in quanto si ritiene che la circostanza di non poter procedere alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, successivamente all'intervento di sospensione, potrebbe favorire comportamenti opportunistici da parte degli utenti morosi e depotenziare il processo di recupero crediti, nonché dar luogo a maggiori oneri dal punto di vista fiscale;
 - o alla gestione della morosità nel caso di utenze condominiali, con particolare riferimento alla prospettata adozione di misure volte a favorire la possibilità di disalimentazione selettiva, promuovendo l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare;
- molti dei contributi ricevuti - sottolineando la necessità di effettuare adeguamenti informatici, organizzativi e tecnici ai fini dell'implementazione delle misure prospettate - hanno, inoltre, evidenziato l'opportunità di differire (rispetto al termine del 1 settembre 2019, ipotizzato nel documento 158/2019/R/IDR) la data di entrata in vigore della nuova disciplina della morosità, suggerendo un'applicazione graduale degli aspetti salienti della riforma.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- con la deliberazione 571/2018/R/IDR l'Autorità, al fine di rafforzare le misure di tutela volte ad assicurare la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio all'utenza in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, ha avviato un procedimento per il monitoraggio sull'applicazione della regolazione della qualità contrattuale del SII, nonché per l'integrazione della disciplina vigente recata dal RQSII;
- con la recente deliberazione 295/2019/E/IDR - affinché i titolari di unità abitative possano disporre di dati di consumo e di informazioni individuali, anche promuovendo lo sviluppo di dispositivi di *water smart metering* - l'Autorità ha avviato una indagine conoscitiva sullo svolgimento delle attività di lettura e di

quelle connesse alla fatturazione relativamente alle singole unità immobiliari presenti nei condomini, che, procedendo per fasi, preveda la valutazione iniziale delle attività condotte dai gestori del SII, per poi riconsiderare la perimetrazione generale dei servizi e i relativi adempimenti regolatori.

RITENUTO OPPORTUNO:

- in coerenza con le disposizioni recate dal d.P.C.M. 29 agosto 2016, e nel quadro tracciato dalla normativa primaria di riferimento di cui all'articolo 61 della legge 221/2015, prevedere l'adozione di misure idonee per la gestione e il contenimento della morosità, nel rispetto dei diritti dell'utente e tenuto conto dell'equilibrio economico-finanziario della gestione e, in particolare:
 - prevedere una regolazione che consenta di non far ricadere sulla generalità degli utenti l'onere complessivo della morosità, comunque considerando l'esigenza di garantire il quantitativo minimo vitale necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali per gli utenti morosi, tutelando in primo luogo quelli vulnerabili;
 - favorire, anche alla luce della particolare rilevanza del fenomeno della morosità soprattutto in alcune aree del Paese, il corretto esercizio degli strumenti di gestione del credito a tutela degli utenti "buoni pagatori", definendo – tenuto conto di eventuali limiti di natura tecnica - prime procedure per la limitazione/sospensione della fornitura e per l'eventuale disalimentazione delle utenze morose, nonché *"assicurando che sia salvaguardata la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento"*;
 - assicurare all'utente finale sia l'adeguatezza e la trasparenza dell'informazione in merito alle azioni messe in atto dal gestore a tutela del proprio credito, sia la certezza delle modalità e delle tempistiche per lo svolgimento delle stesse.

RITENUTO, IN PARTICOLARE, CHE:

- anche tenuto conto delle osservazioni pervenute in risposta all'ampio processo di consultazione avviato sul tema, sia necessario:
 - alla luce delle criticità riscontrate con riferimento alla gestione dei flussi informativi concernenti le utenze domestiche residenti in cui siano presenti persone in stato di disagio fisico e in coerenza con le indicazioni già fornite dall'Autorità con il Comunicato del 14 gennaio 2019, individuare quali utenti finali non disalimentabili - ai quali non può essere in nessun caso sospesa o disattivata la fornitura - 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,

intendendo in tal modo assicurare, anche in caso di morosità, 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;

- le utenze ad “Uso pubblico non disalimentabile” come identificate al comma 8.2 dell'Allegato A alla deliberazione 665/2017/R/IDR, ossia:
 - 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, svolgono 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"), rinviando alla conclusione del procedimento di cui alla deliberazione 636/2018/R/IDR (in ordine al monitoraggio sulle strutture dei corrispettivi applicate all'utenza in attuazione del TICSII) la valutazione circa l'opportunità di declinare puntualmente tale categoria residuale di utenza;
- con riferimento alle utenze domestiche residenti, diverse da quelle vulnerabili sopra richiamate:
 - prevedere che - a seguito dell'espletamento, nei tempi e con le modalità previste, delle procedure di sollecito e di costituzione in mora - l'intervento di *sospensione della fornitura* possa essere effettuato a tutela e garanzia delle utenze in parola solo successivamente:
 - a) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori a un importo pari al corrispettivo annuo dovuto dall'utente moroso relativamente alla fascia di consumo a tariffa agevolata, in coerenza con quanto previsto all'articolo 4, comma 1, del d.P.C.M. 29 agosto 2016, precisando che detto corrispettivo annuo è quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
 - b) all'intervento di *limitazione della fornitura*, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
 - c) all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura;
 - al verificarsi delle condizioni per procedere alla sospensione e ove risulti tecnicamente possibile l'installazione del riduttore di flusso,

individuare *due meccanismi e procedure differenti* (in luogo delle tre casistiche prospettate nel documento per la consultazione 158/2019/R/IDR) per declinare la disciplina delle limitazioni/sospensioni in ragione della situazione dei singoli utenti morosi, e precisamente:

- 1) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora (come disciplinate dal presente provvedimento) per un periodo di 18 mesi:
 - ✓ le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico del gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;
 - ✓ il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;
 - 2) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:
 - ✓ le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono a carico dell'utente;
 - ✓ il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione;
- 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, disporre che - al verificarsi delle condizioni per procedere alla sospensione (in coerenza con l'articolo 4, comma 1, del richiamato d.P.C.M. 29 agosto 2016) e ove tecnicamente possibile l'installazione del riduttore di flusso - la procedura di cui al punto *sub* 2) trovi comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle vulnerabili) che:
- a) risultino servite da gestori per i quali l'Autorità abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione) 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;
 - b) non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti

- ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
 - c) risulteranno destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora (come disciplinata dal presente provvedimento) nell'arco di 18 mesi;
- o tenuto conto del principio di accesso universale all'acqua, da un lato, e della necessità di rendere efficaci le misure per il recupero del credito, dall'altro, prevedere che il gestore:
 - a) non possa procedere, in costanza di mora, alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo:
 - ✓ il caso in cui, dopo l'intervento di limitazione o di sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei riduttori di flusso;
 - ✓ il caso di utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle vulnerabili) che non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
 - b) non possa addebitare all'utente moroso eventuali penali per la sospensione e riattivazione della fornitura sospesa per morosità;
- con riferimento alle utenze condominiali, prevedere - in sede di prima applicazione della nuova disciplina della morosità - che:
 - o il gestore:
 - a) 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;
 - b) 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;
 - o l'Ente di governo dell'ambito, o altro soggetto competente, promuova - ove tecnicamente fattibile - l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere applicabili procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versano in condizione di disagio economico e sociale ancorché morosi;
- sia necessario prevedere che spetti al competente Ente di governo dell'ambito la verifica dei casi in cui si rinvenga la mancanza della condizione di fattibilità

tecnica per procedere alla limitazione ovvero per la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali;

- al fine di evitare l'utilizzo abusivo della risorsa idrica da parte degli utenti finali morosi, scoraggiando l'adozione di eventuali comportamenti opportunistici, sia altresì opportuno introdurre la facoltà per il gestore di effettuare la chiusura della fornitura a livello della presa stradale, purché tale intervento non arrechi danno alle utenze limitrofe, qualora, in presenza di misuratore non accessibile, non sia possibile procedere alla limitazione ovvero alla sospensione/disattivazione della fornitura.

RITENUTO, INOLTRE, CHE:

- sia necessario disciplinare in modo omogeneo sul territorio nazionale le ulteriori procedure per la gestione e il contenimento della morosità nel servizio idrico integrato, in coerenza con i principi - richiamati dal d.P.C.M. 29 agosto 2016 - di uguaglianza, parità di trattamento, non discriminazione, reciprocità negli obblighi contrattuali, assicurando la necessaria trasparenza all'utenza;
- anche alla luce dei contributi ricevuti, sia opportuno confermare gli orientamenti prospettati in consultazione con particolare riferimento:
 - al sollecito bonario di pagamento, prevedendo, a tutela degli utenti generalmente in regola con i pagamenti cosiddetti "buoni pagatori", che il gestore sia tenuto all'invio del medesimo: *i*) trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura, fatto salvo il caso in cui il gestore abbia ricevuto una richiesta di rateizzazione del pagamento secondo le tempistiche e le modalità previste dall'articolo 42 del RQSII; *ii*) in forma cartacea, ovvero tramite posta elettronica certificata (ove si disponga, in quest'ultimo caso, delle informazioni necessarie per l'invio), atteso che quest'ultima modalità sia idonea ad assicurare la tracciabilità della comunicazione. In aggiunta, si ritiene opportuno chiarire che il gestore è tenuto a svolgere l'attività di sollecito unicamente nelle forme sopra richiamate ed esclusivamente nei confronti dell'utente finale (definito come "la persona fisica o giuridica che ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SIP", con la precisazione che "le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali");
 - alla costituzione in mora, garantendo al gestore l'esercizio della facoltà, a tutela del proprio credito, di costituire in mora l'utente finale (solo successivamente all'invio del sollecito di pagamento), qualora il medesimo utente non abbia adempiuto nei tempi e con le modalità previste al pagamento degli importi dovuti, stabilendo quale tempistica per la trasmissione della comunicazione di costituzione in mora almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura;
 - alle modalità di rateizzazione dei pagamenti oggetto di costituzione in mora e di reintegro del deposito cauzionale prevedendo, al fine di salvaguardare

in particolare gli utenti che potrebbero trovarsi in situazione di temporanea difficoltà economica:

- l'obbligo per il gestore di offrire un piano di rateizzazione avente durata minima di dodici (12) mesi, fatta salva la possibilità di diversa pattuizione tra le parti;
- l'integrazione della deliberazione 86/2013/R/IDR, introducendo un periodo minimo di rateizzazione pari a dodici (12) mesi, mediante addebito in fattura, per il reintegro del deposito cauzionale eventualmente escusso dal gestore in caso di morosità, fatta salva la possibilità di diversa pattuizione tra le parti;
- alle modalità di attivazione ovvero di riattivazione della fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità, disponendo 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 sussistano rapporti giuridici o di fatto tali da configurare una continuità con il precedente titolare dell'utenza;
 - qualora l'utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia 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;
- sia, altresì, opportuno, al fine di evitare il costo di azioni di recupero del credito che potrebbero rivelarsi infondate a seguito della rideterminazione degli importi inizialmente richiesti:
 - confermare il divieto per il gestore di agire (mediante comunicazione di messa in mora) 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;
 - prevedere che il citato divieto di costituzione in mora trovi applicazione solo nel caso di importi superiori a euro cinquanta (50), ovvero qualora il reclamo sia stato inviato entro i dieci (10) giorni solari successivi al termine per il pagamento della fattura di importo anomalo;
- sia, poi, necessario - allo scopo di incentivare la corretta gestione delle procedure per il contenimento della morosità - prevedere che il gestore eroghi a favore dell'utente finale specifici *indennizzi*, da corrispondere mediante le modalità già previste dalla regolazione in materia di qualità contrattuale del SII, nei casi di erronea azione per morosità, di mancato invio del sollecito di pagamento (prima della costituzione in mora), di mancato rispetto delle tempistiche previste nell'ambito della costituzione in mora, di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora prima della sospensione/limitazione ovvero disattivazione della fornitura;

- sia, altresì, opportuno prevedere che gli indennizzi automatici erogati agli utenti finali nei casi di cui al precedente alinea siano oggetto di registrazione e comunicazione all'Autorità secondo le modalità previste rispettivamente dagli articoli 75 e 77 del RQSII.

RITENUTO, POI, CHE:

- ai fini del contenimento della morosità sia fondamentale la definizione di una disciplina dei pagamenti che rafforzi i profili di sostenibilità per l'utenza finale, anche agendo sulle regole generali di rateizzazione e di comunicazione all'utenza;
- sia, pertanto, necessario - 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 - provvedere a:
 - modificare il comma 42.1 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR (RQSII), disponendo che il gestore sia tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi;
 - richiedere al gestore di allegare ai documenti di fatturazione i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto (eventualmente utilizzabili dall'utente), qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi;
 - integrare la prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione specificando, al comma 6.3 dell'Allegato A alla deliberazione 586/2012/R/IDR, che il gestore sia tenuto ad indicare in bolletta anche le seguenti informazioni minime: 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 riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- a maggior tutela degli utenti finali, sia altresì opportuno - in coerenza con quanto previsto nei settori energetici - introdurre l'obbligo per il gestore di informare l'utenza:
 - della possibilità di accedere a modalità di risoluzione extragiudiziale delle controversie, dandone comunicazione sul sito internet e nelle risposte scritte ai reclami;
 - delle tempistiche e delle modalità relative alla procedura di costituzione in mora nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto

- della disciplina recata dal presente provvedimento, dandone comunicazione sul proprio sito internet;
- alla luce delle definizioni, degli obblighi e delle procedure introdotte con il presente provvedimento, in un quadro di coerenza del quadro regolatorio, sia necessario prevedere - nelle more del completamento del procedimento avviato con la deliberazione 571/2018/R/IDR - specifiche integrazioni alla disciplina in materia di qualità contrattuale;
 - sia necessario chiarire che le procedure di messa in mora e sospensione della fornitura si applicano anche nei casi in cui il servizio idrico integrato sia gestito separatamente e per i quali l'articolo 156 del d.lgs. 152/06 dispone che la tariffa sia riscossa dal gestore del servizio di acquedotto, in quanto unico interlocutore per l'utente finale del SII.

RITENUTO, INFINE, CHE:

- anche tenuto conto delle osservazioni ricevute in fase di consultazione sia opportuno prevedere:
 - a decorrere dal 1 gennaio 2020, l'applicazione delle disposizioni di cui al presente provvedimento e al relativo Allegato A recante la regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI);
 - l'avvio di un'attività di monitoraggio (che tenga conto anche delle informazioni acquisite nell'ambito dell'indagine avviata con deliberazione 295/2019/E/IDR) - rivolta ai casi in cui la procedura di limitazione ovvero la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali non risultino tecnicamente possibili - con la finalità di:
 - acquisire elementi informativi in ordine agli impedimenti tecnici e ai costi per il relativo superamento;
 - valutare, conseguentemente - nell'ambito delle misure per il completamento della regolazione incentivante - l'introduzione di un obbligo di superamento degli impedimenti tecnici che possa essere declinato, nei singoli contesti, alla luce degli oneri necessari, in termini di risorse e di adempimenti amministrativi;
 - che, qualora l'Ente di governo dell'ambito accerti, anche a seguito di controlli a campione, la fattibilità tecnica di procedure di limitazione ovvero di disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali per le quali il gestore avesse invece dichiarato l'impossibilità di intervento, il medesimo Ente di governo sia tenuto ad applicare – tenuto conto delle cause e delle correlate responsabilità – specifiche penali;
- con riferimento a tutti gli aspetti per i quali si confermano gli orientamenti prospettati nei documenti per la consultazione 603/2017/R/IDR, 80/2018/R/IDR e 158/2019/R/IDR, sia opportuno rinviare alle motivazioni, generali e specifiche, ivi illustrate

DELIBERA

Articolo 1

Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato

- 1.1 Il presente provvedimento, di cui il relativo *Allegato A* forma parte integrale e sostanziale, reca le disposizioni per la regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI) e trova applicazione a far data dal 1 gennaio 2020.

Articolo 2

Attività di monitoraggio

- 2.1 E' avviata un'attività di monitoraggio sui casi in cui la procedura di limitazione ovvero la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali non risultino tecnicamente possibili, con la finalità di:
- a) acquisire elementi informativi in ordine agli impedimenti tecnici e ai costi per il relativo superamento, richiedendo al competente Ente di governo dell'ambito di trasmettere all'Autorità – in collaborazione con il gestore - un'apposita relazione entro il 31 dicembre di ogni anno;
 - b) valutare, conseguentemente - nell'ambito delle misure per il completamento della regolazione incentivante - l'introduzione di un obbligo di superamento degli impedimenti tecnici che possa essere declinato, nei singoli contesti, alla luce degli oneri necessari, in termini di risorse e di adempimenti amministrativi.
- 2.2 Qualora l'Ente di governo dell'ambito accerti, anche a seguito di controlli a campione, la fattibilità tecnica di procedure di limitazione ovvero di disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali per le quali il gestore avesse invece dichiarato l'impossibilità di intervento, il medesimo Ente di governo è tenuto ad applicare – tenuto conto delle cause e delle correlate responsabilità – specifiche penali e a darne comunicazione all'Autorità, per le successive determinazioni di competenza.

Articolo 3

Modifiche e integrazioni all'Allegato A alla deliberazione 586/2012/R/IDR

- 3.1 Nell'Allegato A alla deliberazione 586/2012/R/IDR, il comma 6.3 è sostituito dal seguente:
- “6.3 *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 secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 4.1, lettera b). In particolare, qualora ricorrano le condizioni per richiedere la rateizzazione del pagamento ai sensi dell'articolo 42 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR,*

nella bolletta vengono fornite almeno le seguenti informazioni all'utente finale:

- a) il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione;*
- b) la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo tra le parti;*
- c) gli interessi di dilazione applicati;*
- a) l'indicazione del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.”.*

Articolo 4

Modifiche e integrazioni alla deliberazione 86/2013/R/IDR

4.1 Nella deliberazione 86/2013/R/IDR, dopo il comma 5.5, è aggiunto il seguente:

“5.6 Il deposito cauzionale escusso, anche parzialmente, per morosità dell'utente finale, può essere reintegrato dal gestore rateizzando il relativo importo nelle bollette successive con rate costanti e un periodo minimo di rateizzazione pari a dodici (12) mesi, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'utente finale di avvalersi della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.”.

Articolo 5

Modifiche e integrazioni all'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR (RQSII)

5.1 Nell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR, al comma 1.1 sono apportate le seguenti modificazioni:

- a) le parole “**disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;” sono sostituite dalle seguenti:

“disattivazione della fornitura è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;”;

- b) le parole “**riattivazione della fornitura** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;” sono sostituite dalle seguenti:

“riattivazione della fornitura è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;”;

c) sono aggiunte le seguenti definizioni:

- *“limitazione della fornitura è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;”*;
- *“quantitativo essenziale di acqua è il quantitativo minimo vitale, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;”*;
- *“sospensione del servizio è l’interruzione dell’erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;”*.

5.2 In tema di “Modalità e tempo di attivazione della fornitura”, dopo il comma 10.3 del RQSII è aggiunto il seguente:

“10.4 Nel caso in cui l’utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il gestore ha facoltà di non procedere all’esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.”.

5.3 In tema di “Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura” dopo il comma 11.4 del RQSII sono aggiunti i seguenti:

“11.5 Qualora la richiesta di subentro abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l’intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:

- a) richiedere all’utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell’art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l’estraneità al precedente debito;*
- b) non procedere all’esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l’utente finale entrante occupava a qualunque titolo l’unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.*

11.6 *Nei casi di cui all’articolo 11, comma 11.5, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:*

- a) della documentazione di cui alla lettera a) del sopracitato comma;*
- b) dell’attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del medesimo comma, in conformità a quanto disposto dall’Articolo 13, commi 13.2, 13.3 e 13.4”*.

- 5.4 All'articolo 12 del RQSII, sono apportate le seguenti modificazioni:
- a) la rubrica "Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità" è sostituita dalla seguente:
"Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità".
 - b) il comma 12.1 del RQSII è sostituito dal seguente:
"12.1 Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura, in coerenza con i successivi commi 13.2 e 13.3."
- 5.5 All'articolo 13 del RQSII, sono apportate le seguenti modificazioni:
- a) la rubrica "Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità" è sostituita dalla seguente:
"Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a morosità".
 - b) il comma 13.1 del RQSII è sostituito dal seguente:
"13.1 Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio limitata/sospesa/disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute."
- 5.6 In tema di "Modalità per la rateizzazione dei pagamenti", all'articolo 42 del RQSII, sono apportate le seguenti modificazioni:
- a) il comma 42.1 è sostituito dal seguente:
"42.1 Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità a quanto disposto dal precedente Articolo 38."
 - b) dopo il comma 42.6 è aggiunto il seguente:
"42.7 Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto."
- 5.7 In tema di "Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti", al comma 50.1 del RQSII è aggiunto infine:
- "e) *nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando in particolare i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e*

Ambiente e le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il gestore si impegna a partecipare per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte dell'utente finale e la cui procedura sia gratuita.”.

5.8 In tema di “Obblighi e contenuti minimi dello sportello *on line*”, il comma 54.1 è sostituito dal seguente:

“54.1 *Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie”.*

Articolo 6

Disposizioni transitorie e finali

- 6.1 Il presente provvedimento è trasmesso al Presidente del Consiglio dei Ministri, al Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, al Ministro dello Sviluppo Economico e ad Acquirente Unico.
- 6.2 Il presente provvedimento è pubblicato sul sito internet dell'Autorità www.arera.it

16 luglio 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini