

SCHEMA TECNICA

PROCEDURE PER IL CONTENIMENTO DELLA MOROSITÀ NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.

ORIENTAMENTI FINALI

80/2018/R/IDR (*)

Con il documento di consultazione 80/2018/R/IDR, l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) illustra gli orientamenti finali in merito alle misure necessarie per il contenimento della morosità nel servizio idrico integrato (SII), ivi incluse le procedure per la sospensione della fornitura e l'eventuale disalimentazione delle utenze morose (ad esclusione delle utenze domestiche residenti), nonché le misure poste a tutela dell'utente finale nei casi di sospensione e disattivazione della fornitura. Al documento è allegato lo schema di provvedimento in materia di Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI).

Il documento conferma gli orientamenti precedentemente sviluppati nella consultazione 603/2017/R/IDR e approfondisce alcune tematiche, tra cui:

- ✓ le misure volte a una maggior tutela dell'utenza domestica residente e, in particolare, la previsione di non procedere alla disattivazione della fornitura con risoluzione del contratto e rimozione del misuratore, nonché quella relativa al divieto di addebito di eventuali penali per la riattivazione della fornitura sospesa per morosità;
- ✓ a garanzia dell'erogazione della quantità essenziale di acqua necessaria a soddisfare i bisogni fondamentali, la facoltà del gestore di effettuare l'intervento di sospensione della fornitura solo qualora non sia tecnicamente fattibile l'intervento di limitazione; al riguardo, nel provvedimento sono individuate le condizioni e le procedure che il gestore è tenuto ad adottare per effettuare l'intervento di limitazione della fornitura;
- ✓ la garanzia del minimo 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;
- ✓ per quanto attiene alle utenze riconducibili all'uso pubblico non disalimentabile, la previsione di ricondurre alle sole bocche antincendio la categoria residuale relativa alle "eventuali ulteriori utenze pubbliche", lasciando agli Enti di governo dell'ambito la facoltà di individuare puntualmente le ulteriori utenze pubbliche non disalimentabili;
- ✓ a tutela di tutti gli utenti in regola con i pagamenti, l'obbligo per il gestore di inviare, prima della comunicazione di costituzione in mora, un primo sollecito bonario di pagamento (da inviare decorsi 10 giorni solati dalla scadenza del pagamento);
- ✓ con riferimento alle procedure di costituzione in mora e di sospensione della fornitura, l'introduzione di una tempistica più contenuta relativamente al calcolo del preavviso di sospensione;

- ✓ la previsione di un periodo minimo di rateizzazione pari a dodici mesi, pur lasciando alle parti la facoltà di concordare piani di dilazione di miglior favore per l'utente moroso, qualora espressamente richiesto dal medesimo;
- ✓ l'obbligo per il gestore d'informare l'utente finale circa le modalità di risoluzione extragiudiziale delle controversie, dandone comunicazione sul proprio sito *internet* e nelle risposte scritte ai reclami.

Il provvedimento reca in dettaglio le disposizioni finali dell'Autorità in materia di procedure per il contenimento della morosità nel SII. In particolare, vengono illustrate:

- ✓ le categorie di utenti finali non disalimentabili;
- ✓ le tempistiche e le modalità per la costituzione in mora (con relative modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora);
- ✓ le tempistiche e le procedure per la disattivazione, la sospensione, la limitazione e la riattivazione della fornitura sospesa per morosità;
- ✓ le previsioni volte a rafforzare le misure di tutela a favore dell'utente finale, in particolare, degli utenti domestici residenti e degli utenti in condizioni di disagio economico sociale o di disagio fisico;
- ✓ gli indennizzi che il gestore è tenuto a corrispondere a fronte di determinate casistiche.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni entro il **12 marzo 2018**.

(*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimento.