

Osservazioni dell'ANEA al DCO 80/2018/R/idr dell'ARERA dell'8 febbraio 2018 “Procedure per il contenimento della morosità nel Servizio Idrico Integrato - Orientamenti finali”

L'ANEA (Associazione Nazionale Enti e Autorità di Ambito) presenta le proprie osservazioni al documento per la consultazione 80/2018/R/idr dell'ARERA, “Procedure per il contenimento della morosità nel Servizio Idrico Integrato - Orientamenti finali” di seguito DCO 80/2018.

Premessa

In linea generale, si ritiene molto apprezzabile il lavoro svolto dall'Autorità per sistematizzare e regolare una disciplina complessa come quella della morosità. Si ritengono però necessari ulteriori approfondimenti, funzionali anche al completamento delle previsioni in merito ad alcune fattispecie.

Oggetto della consultazione

Q1. Si hanno osservazioni di dettaglio sullo schema di provvedimento allegato? Motivare la risposta.

Di seguito si riportano le osservazioni ad alcune tematiche dello schema di provvedimento allegato non indagate attraverso gli spunti per la consultazione.

In linea generale, si rileva l'assenza di previsioni specifiche inerenti alle utenze condominiali e agli utenti indiretti, intesi questi ultimi come definiti all'interno dell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/idr come *“destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII”*¹.

Dall'impostazione adottata sembra emergere un trattamento non omogeneo per quanto riguarda gli utenti diretti e quelli indiretti. Infatti, se correttamente interpretato, alle utenze sottese ad una utenza condominiale potrebbero essere applicati gli istituti della sospensione e della disattivazione non essendo classificata la stessa quale utenza domestica residente. Quindi un utente indiretto con disagio fisico o disagio economico sociale potrebbe subire la sospensione e la disattivazione della fornitura, a seguito dell'applicazione dei sopracitati istituti all'utenza condominiale a cui è sotteso.

Non vi sono poi previsioni specifiche relativamente agli utenti che hanno un approvvigionamento autonomo per il servizio acquedotto e ai quali il gestore fornisce i servizi di fognatura e depurazione.

¹ La definizione di utenze indirette dovrebbe infatti essere difforme a quanto stabilito all'interno dell'Allegato A alla Delibera 897/2017/R/idr *“ai fini del presente provvedimento, è un qualsiasi componente del nucleo ISEE in condizioni di disagio economico sociale che utilizzi nell'abitazione di residenza una fornitura idrica intestata ad un'utenza condominiale”*. Nel prosieguo del documento verrà utilizzato il concetto di utenza indiretta così come precisato nel testo riprendendo quanto previsto all'interno della RQTI.

Per quanto riguarda le definizioni si riportano di seguito alcune considerazioni:

- sarebbe opportuno che il concetto di “utente diretto” fosse considerato nell’accezione più generale e quindi non associato alla condizione di disagio economico sociale e che fosse prevista una ulteriore definizione specifica di “utente diretto in condizione di disagio economico sociale”;
- relativamente alla definizione di disagio fisico, lasciando comunque spazio agli EGA per eventualmente ricomprendere casi particolari, sarebbe opportuno che fossero date delle indicazioni a livello nazionale; una possibile soluzione potrebbe essere quindi quella di estendere le previsioni del decreto 28 dicembre 2007 relativo all’energia elettrica, anche se sarebbe opportuno effettuare degli approfondimenti in merito ad eventuali esigenze specifiche relative al SII derivanti dall’utilizzo di particolari macchinari o da determinate condizioni di salute (ad esempio macchinari che richiedano l’utilizzo di quantitativi elevati di acqua, dal momento che il decreto citato si basa solo sul maggior impegno di potenza e sul maggior consumo di energia elettrica derivante dall’utilizzo di apparecchiature medico terapeutiche);
- per quanto riguarda la disattivazione, nella definizione viene utilizzato il concetto di “sospensione”, per non creare ambiguità interpretative potrebbe essere opportuno sostituirlo con un termine diverso; inoltre viene introdotto l’obbligo della contestuale rimozione del contatore: tale prescrizione potrebbe generare delle criticità poiché si ritiene infatti che non tutti i casi inerenti alla disattivazione della fornitura richiedano la rimozione del contatore;
- per quanto riguarda la sospensione, questo istituto dovrebbe poter essere previsto anche su richiesta dell’utente e non solo conseguente alla morosità (si pensi ad esempio al caso in cui una persona si trasferisca per un periodo limitato di tempo), in tal caso dovrebbe avere carattere temporaneo a seguito di una dichiarazione rilasciata da parte dell’utente.

Considerando la definizione prevista all’art. 1 (in cui l’utente diretto è identificato come “*l’utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente in condizione di disagio economico sociale*”), la previsione all’art. 2.1 punto c) che identifica la categoria di utenti non disalimentabili come quelli “finali diretti in condizione di disagio fisico” sembrerebbe restringere la non disalimentabilità ai casi in cui sia presente sia la condizione di disagio fisico che quella di disagio economico sociale.

In merito alle utenze ad “Uso pubblico non disalimentabile” non è chiaro se possa essere o meno applicato l’istituto della limitazione della fornitura e in caso di risposta affermativa come debba essere determinato il quantitativo di acqua da garantire.

In merito alle spese sostenute dal gestore per la spedizione del sollecito bonario e della comunicazione di costituzione in mora previste all’articolo 4, si ritiene indispensabile che venga chiarito cosa comprendono, per poi considerare anche i risvolti tariffari (in altre parole se si intendono solo ad esempio i costi di eventuali servizi esterni dei quali il gestore si avvale, come i servizi postali in caso di utilizzo del mezzo della raccomandata, oppure anche la quota parte di costi interni necessari all’espletamento delle pratiche necessarie, come il personale del gestore impiegato in tali attività). Tale chiarimento si ritiene indispensabile, al fine della coerenza di tutta la disciplina relativa alla morosità, in particolare a sistema con quanto previsto all’art. 7.8 in cui viene ammessa la possibilità da

parte del gestore di richiedere il pagamento dei costi sostenuti per gli interventi di limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura.

Sempre relativamente alle implicazioni tariffarie, si porta all'attenzione dell'Autorità il fatto che a partire dalla Delibera 664/2015/R/idr si perde la definizione delle attività di gestione della morosità (indicate nella Delibera 643/2013/R/idr come *“l'invio di solleciti e comunicazioni, la sospensione e riattivazione della fornitura”*). Inoltre dovrebbe essere chiarito se tali attività devono essere ricomprese all'interno del SII oppure delle Altre Attività Idriche.

Per quanto riguarda gli istituti di limitazione/sospensione/disattivazione non sembra che questi possano essere considerati consequenzialmente, ma afferiscano a diverse casistiche. Si rimanda in merito alle previsioni contenute nel Codice Civile che prevedono prima la sospensione della fornitura e successivamente la risoluzione del contratto. Inoltre si rileva l'assenza di un limite temporale all'istituto della limitazione.

Relativamente agli indennizzi automatici (art. 10), si ritiene che debbano essere previsti anche in caso di mancato invio del sollecito bonario, se correttamente interpretata l'obbligatorietà di tale adempimento. In questo caso l'ammontare potrebbe essere posto pari a €10.

Q2. Si ritiene che debbano essere considerati ulteriori elementi relativamente alle disposizioni in materia di regolazione della morosità nel servizio idrico integrato? Motivare la risposta.

Si ritiene che le disposizioni in materia di regolazione della morosità dovrebbero essere considerate a sistema anche con gli aspetti tariffari (ad esempio riconoscimento parametrico dei costi di morosità, copertura in tariffa dei costi derivanti dalle azioni di recupero crediti in relazione anche all'individuazione dei costi che vengono direttamente sostenuti dall'utente moroso, ...).

Osservazioni in esito al documento per la consultazione 603/2017/R/IDR

Q3. Si condivide l'orientamento dell'Autorità volto a prevedere che le misure di contenimento della morosità possano essere applicate anche nel caso di gestori grossisti e utenze industriali? Motivare la risposta.

Pur condividendo l'obiettivo di tale orientamento, si ritiene opportuno prevedere delle misure di tutela degli utenti finali.

Q4. Si ritiene condivisibile l'orientamento che l'Autorità intende adottare relativamente alla gestione della morosità nel caso di utenze irreperibili? Motivare la risposta.

Non vi sono osservazioni in merito.

Sviluppi in merito agli orientamenti del documento per la consultazione 603/2017/R/IDR

Q5. Si condivide l'orientamento volto a prevedere l'invio del sollecito bonario di pagamento prima di procedere alla costituzione in mora dell'utente finale moroso? Motivare la risposta.

Si condivide tale orientamento. In merito però alla disciplina relativa all'invio del sollecito bonario, non è chiara l'obbligatorietà di tale previsione. Nello schema di provvedimento allegato è indicato come possibilità del gestore, ma allo stesso tempo sembrerebbe obbligatorio in base a quanto previsto all'art. 4: il gestore può infatti avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'utente il sollecito bonario.

All'interno dello schema di provvedimento allegato non sono inoltre previste le modalità attraverso le quali può essere inviato il sollecito bonario. Sarebbe quindi necessario un chiarimento in merito viste le implicazioni che ne derivano relativamente a: necessità di tracciabilità, possibilità di allegare tutti gli elementi previsti all'art. 3, eventuale pagamento da parte dell'utente delle spese sostenute dal gestore. In merito a queste ultime si rimanda a quanto osservato allo spunto per la consultazione Q1.

Q6. Si condividono le tempistiche prospettate per l'invio del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora? Motivare la risposta.

Si condividono le tempistiche.

Q7. Si condivide l'orientamento dell'Autorità volto ad anticipare alla fase di costituzione in mora il divieto di agire nei confronti dell'utente moroso in presenza delle tipologie di reclamo indicate? Motivare la risposta.

Si condivide tale impostazione anche se si rilevano delle criticità. In primo luogo al posto di "*malfunzionamento del misuratore accertato*", come stabilito all'art. 4.3, dovrebbe essere sostituito con "*malfunzionamento del misuratore contestato*", dal momento che le tempistiche previste per la verifica dei misuratori così come normate dalla RQSII non risultano essere compatibili con quelle relative alla procedura per la costituzione in mora. Si segnala inoltre che, a seguito dell'entrata in vigore del DM 92/2017 le verifiche legali dei contatori si stanno estendendo a tutto il parco contatori con conseguenti disapplicazione delle verifiche dei contatori disciplinate dall'RQSII.

Si pone poi all'attenzione dell'Autorità la questione dei consumi anomali, tema molto complesso e delicato (vi potrebbero infatti essere casi in cui le cause che hanno portato ai consumi anomali non sono riconducibili a responsabilità dei singoli utenti indiretti, si pensi ad esempio al caso in cui i condomini sono impossibilitati ad intervenire sulle cause, poiché non hanno la titolarità degli immobili dove risiedono, come per le case di edilizia popolare di proprietà del Comune).

Inoltre, non si ritiene sufficiente la previsione di una risposta motivata da parte del gestore, ma dovrebbe essere prevista una risposta descrittiva e circostanziata sul caso specifico, per garantire che il gestore analizzi la singola situazione ed evitare che possa fare ricorso a formule standardizzate.

Q8. Si condivide la previsione della limitazione della fornitura per le utenze domestiche residenti, ferma restando la garanzia della fornitura della quantità essenziale di acqua pari a 50 litri/abitante/giorno? Motivare la risposta.

Si condivide tale orientamento, anche se dovrebbe essere chiarito il rapporto tra l'istituto della disattivazione e quello della sospensione.

Per quanto riguarda le considerazioni in merito alla disalimentazione della fornitura per le utenze condominiali, non è possibile prevedere la possibilità di interventi effettuati selettivamente sulla fornitura del singolo condomino moroso. L'unico intervento possibile per il gestore è quello di rivolgersi direttamente all'amministratore. Si ribadisce quindi quanto anticipato all'interno dello spunto per la consultazione Q1 relativamente alla necessità di prevedere una disciplina specifica per quanto riguarda le utenze condominiali.

Q9. Si condivide il riferimento alla fascia di consumo annuo agevolato, come definita all'articolo 5 del TICS, ai fini dell'individuazione della fascia di consumo da garantire in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti? Motivare la risposta.

Si condivide tale orientamento.

Q10. Si condivide l'orientamento volto a prevedere una riduzione delle tempistiche prospettate per consentire all'utente di effettuare il pagamento degli importi insoluti prima che il gestore proceda alla sospensione della fornitura? Motivare la risposta.

Si condivide tale orientamento.

Q11. Si condivide l'orientamento volto a prevedere l'impossibilità di procedere alla chiusura del rapporto contrattuale, alla rimozione del misuratore e all'applicazione di eventuali penali di morosità nel caso di utenti domestici residenti? Motivare la risposta.

Si condivide tale orientamento.

Approfondimenti sulle utenze non disalimentabili

Q12. Si condivide l'ipotesi di restringere la categoria delle "eventuali ulteriori utenze pubbliche" recata dall'articolo 8.2 del TICS alle sole bocche antincendio e di demandare agli Enti di governo dell'ambito la facoltà di individuare puntualmente le ulteriori utenze pubbliche non disalimentabili? Motivare la risposta.

Si pone all'attenzione dell'Autorità il fatto che le bocche antincendio potrebbero non essere utenze intestate a pubbliche amministrazioni. Si condivide l'orientamento volto a prevedere uno spazio per l'EGA per individuare puntualmente le ulteriori utenze pubbliche non disalimentabili.

Q13. Si condivide l'ipotesi di estendere la non disalimentabilità alle utenze domestiche residenti nel cui nucleo familiare è presente un soggetto in stato di disagio fisico? In caso positivo, quale criterio si ritiene preferibile per l'individuazione di tali utenze e per la definizione delle modalità con cui il gestore possa venire a conoscenza della non disalimentabilità delle stesse? Si ritiene vi siano ulteriori elementi a riguardo da considerare? Motivare la risposta.

Si condivide tale ipotesi di estendere la non disalimentabilità. Per quanto riguarda le modalità di conoscenza da parte del gestore di questa tipologia di utenze, queste dipendono anche dai criteri previsti per l'individuazione dei soggetti in stato di disagio fisico (si rimanda allo spunto per la consultazione Q1). Si ritiene opportuno che l'individuazione derivi comunque da attestazioni. Ad esempio, nel caso in cui si opti per utilizzare la condizione dell'utente domestico residente definita all'art. 3 comma 1 del decreto 28 dicembre 2007, potrebbe essere l'attestazione rilasciata dagli uffici sanitari competenti relativamente

all'utilizzo di apparecchiature medico terapeutiche (la medesima attestazione necessaria per la richiesta di bonus elettrico per il disagio fisico).

Modifiche al RQSII e alla deliberazione 86/2013/R/IDR

Q14. Si condividono gli orientamenti prospettati in materia di rateizzazione e periodicità di fatturazione volti ad integrare l'attuale disciplina in materia di qualità contrattuale del SII? Motivare la risposta.

Si condividono gli orientamenti proposti.

Q15. Si ritiene condivisibile, in particolare, la proposta dell'Autorità volta a prevedere che qualora la richiesta di rateizzazione sia presentata da un soggetto titolare di un'utenza non accessibile per motivi tecnici, il piano di dilazione sia concesso dal gestore solo a condizione che il misuratore sia spostato in un luogo accessibile? Nel caso di risposta affermativa, come dovrebbero essere eventualmente ripartiti i costi sostenuti dal gestore per effettuare tale intervento? Motivare la risposta.

In merito a tale proposta non è chiaro quale soggetto dovrebbe sostenere il costo dello spostamento del contatore in un luogo accessibile. Nel caso in cui questi costi siano in capo all'utente, questi potrebbe non essere in grado di sostenerli, visto anche che generalmente la richiesta di rateizzazione deriva da difficoltà a far fronte al pagamento della bolletta. Quello proposto appare comunque un vincolo difficilmente applicabile.

Inoltre, a prescindere dalle finalità della norma in oggetto, la collocazione del misuratore e la rateizzazione appaiono due fattispecie oggettivamente disomogenee, con la conseguente impossibilità di trarne meccanismi automatici.

Q16. Si ritiene condivisibile l'orientamento volto ad integrare l'RQSII introducendo l'obbligo per il gestore di informare l'utente finale circa le modalità di risoluzione extragiudiziale delle controversie, dandone comunicazione sul proprio sito internet e nelle risposte scritte ai reclami? Motivare la risposta.

Si ritiene condivisibile tale orientamento, prevedendo però tutte le forme di conciliazione attivabili, non solo quella in avalimento con Acquirente Unico. Tale obbligo informativo potrebbe anche essere esteso alle bollette.