

SCHEMA TECNICA

REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

311/2019/R/idr (*)

Con la delibera 311/2019/R/idr, l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) adotta le direttive per la gestione della morosità nel servizio idrico integrato (SII), che avranno applicazione a partire dal 1° gennaio 2020.

Le misure adottate mirano al contenimento della morosità, nel rispetto dei diritti dell'utente e tenendo conto dell'equilibrio economico-finanziario della gestione. Prevedono infatti di non far ricadere sulla generalità degli utenti l'onere complessivo della morosità; garantiscono il quantitativo minimo vitale agli utenti domestici residenti, ancorché morosi, necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali (tutelando in primo luogo le utenze vulnerabili); favoriscono il corretto esercizio degli strumenti di gestione del credito da parte del gestore (definendo 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); assicurano 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.

In particolare, la delibera 311/2019/R/idr (che segue i documenti di consultazione 158/2019/R/idr, 80/2018/R/idr e 603/2017/R/idr) stabilisce in merito a:

- **utenti finali non disalimentabili**

Gli utenti finali non disalimentabili sono quelli appartenenti ad una delle seguenti categorie:

- 1) 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;
- 2) le utenze ad "*Uso pubblico non disalimentabile*", ossia: ospedali e strutture ospedaliere; case di cura e di assistenza; presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza; carceri; istituti scolastici di ogni ordine e grado; 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").

- **utenze domestiche residenti, diverse da quelle vulnerabili sopra richiamate**

A seguito dell'espletamento delle procedure di sollecito e di costituzione in mora, l'intervento di *sospensione della fornitura* può essere effettuato solo successivamente:

- 1) 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 (precisando che detto corrispettivo annuo è quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora);
- 2) 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);
- 3) all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

- **limitazione/sospensione della fornitura per le utenze domestiche residenti diverse da quelle vulnerabili sopra richiamate**

Al verificarsi delle condizioni per procedere alla sospensione e ove risulti tecnicamente possibile l'installazione del *riduttore di flusso*, la limitazione/sospensione della fornitura è differenziata in funzione del livello di morosità:

- 1) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente *non superino* di 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 per un periodo di 18 mesi:
 - a) le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore, individuate dal competente Ente di governo dell'ambito (EGA) sono poste a carico del gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;
 - b) il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi 25 giorni solari dall'intervento di limitazione;
- 2) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente *superino* di oltre 3 volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:
 - a) le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore, individuate dal competente EGA sono a carico dell'utente;
 - b) il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi 20 giorni solari dall'intervento di limitazione;

Tale procedura trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle vulnerabili) che:

- risultino servite da gestori per i quali l'Autorità abbia accolto l'istanza, presentata dall'EGA competente, per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario *pro tempore* vigente;
- 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;
- risulteranno destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora nell'arco di 18 mesi.

- **disattivazione della fornitura, per le utenze domestiche residenti diverse da quelle vulnerabili sopra richiamate**

Il gestore non può:

- 1) procedere, in costanza di mora, alla disattivazione della fornitura e contestuale risoluzione del contratto nonché alla rimozione del misuratore, fatto salvo:
 - a) il caso in cui, dopo l'intervento di limitazione o di sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei riduttori di flusso;
 - b) 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;
- 2) addebitare all'utente moroso eventuali penali per la sospensione e riattivazione della fornitura sospesa per morosità.

- **utenze condominiali**

Il gestore:

- 1) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:
 - a) siano effettuati, entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora, in un'unica soluzione;
 - b) siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
- 2) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora, entro 6 mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale, non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

Spetta all'EGA, o altro soggetto competente, promuovere - 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.

- **sollecito bonario di pagamento**

Il gestore è tenuto all'invio del sollecito bonario di pagamento, esclusivamente all'utente finale o utenza condominiale:

- 1) trascorsi almeno 10 giorni solari dalla scadenza della fattura, fatto salvo il caso in cui il gestore abbia ricevuto una richiesta di rateizzazione del pagamento, avanzata dall'utente finale ai sensi della *Regolazione della Qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII)*;
- 2) in forma cartacea, ovvero tramite posta elettronica certificata.

- **costituzione in mora**

Il gestore ha facoltà 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, trasmettendo la comunicazione di costituzione in mora trascorsi almeno 25 giorni solari dalla scadenza della fattura.

- **rateizzazione dei pagamenti oggetto di costituzione in mora e reintegro del deposito cauzionale**

Il gestore ha l'obbligo di offrire un piano di rateizzazione avente durata minima di 12 mesi (fatta salva la possibilità di diversa pattuizione tra le parti) riguardo sia ai pagamenti oggetto di costituzione in mora, sia al reintegro del deposito cauzionale eventualmente escusso dal gestore per la morosità.

- **attivazione/riattivazione della fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità**

L'utente che presenti richiesta di voltura o subentro non è 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 può subordinare l'esecuzione della prestazione richiesta al pagamento da parte del medesimo utente della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.

- **malfunzionamento del misuratore e fatturazione di importi anomali**

Il gestore non può 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 (ciò però solo nel caso di importi superiori a 50 euro, ovvero qualora il reclamo sia stato inviato entro i 10 giorni solari successivi al termine per il pagamento della fattura).

- **indennizzi**

Il gestore deve erogare a favore dell'utente finale specifici indennizzi automatici (di 30 € o di 10€ a seconda dei casi) per mancato rispetto della regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato.

- **regole generali di rateizzazione e di comunicazione all'utenza**

Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale 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.

Inoltre, il gestore deve altresì allegare ai documenti di fatturazione i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto, qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Infine, il gestore, qualora l'utente abbia la possibilità di richiedere la rateizzazione del pagamento ai sensi del RQSII, è tenuto ad indicare in bolletta anche le seguenti informazioni minime:

- a) il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione;
- b) la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione (restando salvi diversi accordi fra le parti);

- c) gli interessi di dilazione applicati;
- d) l'indicazione del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

- **monitoraggio**

L'Autorità avvierà un'attività di monitoraggio (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:

- 1) acquisire elementi informativi in ordine agli impedimenti tecnici e ai costi per il relativo superamento, richiedendo al competente EGA di trasmettere all'Autorità - in collaborazione con il gestore - un'apposita relazione entro il 31 dicembre di ogni anno;
- 2) valutare l'introduzione di un obbligo di superamento degli impedimenti tecnici che possa essere declinato, alla luce degli oneri necessari, in termini di risorse e di adempimenti amministrativi.

L'EGA è tenuto a verificare i casi in cui si rinvenga la mancanza della condizione di fattibilità tecnica per procedere alla limitazione ovvero per la promozione della disalimentazione selettiva nel caso di utenze condominiali. In particolare, qualora l'EGA 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 EGA è tenuto ad applicare - tenuto conto delle cause e delle correlate responsabilità - specifiche penali e a darne comunicazione all'Autorità.

(*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimento