

Circolare n. 9 FC/fa  
14/02/2018

Ambiente

Tutele degli utenti del  
servizio idrico.

## SINTESI

Delibere dell'Autorità, nell'ambito della tutela del cliente finale, per il Servizio Idrico. Omogeneità a livello nazionale. Disciplina per i reclami di II istanza

-----

In tema di tutele degli utenti del Servizio idrico, il quadro regolatorio si arricchisce con nuovi provvedimenti e con la possibilità di avvalersi dello strumento della conciliazione.

In primis, occorre ricordare alcuni dei provvedimenti più rilevanti inerenti il servizio idrico:

**con Deliberazione 655/2015/R/idr**, l'Autorità ha:

- definito livelli specifici e generali di qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, **omogenei sul territorio nazionale**, per le prestazioni contrattuali (per esempio gli allacciamenti) da assicurare al cliente finale oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta del cliente medesimo;
- individuato gli indennizzi automatici da riconoscere al cliente nel caso di mancato rispetto dei tempi massimi previsti per l'effettuazione delle prestazioni;
- definito le regole per presentare reclami di 1° istanza;
- definito le **procedure per rateizzare i pagamenti in caso di importi anomali (conguagli)**.

**Con Deliberazione 218/2016/R/idr** e il relativo Allegato A: l'Autorità ha disciplinato la misura d'utenza, prevedendo, tra gli altri, specifici obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori, al fine di assicurare la diffusione, l'adeguatezza e il buon funzionamento dei dispositivi di misura del consumo del cliente.

**Con Delibera 55/2018/E/idr**, l'Autorità di regolazione ha definito la disciplina transitoria **in vigore dal 1° luglio 2018 sino al 30 giugno 2019** per l'estensione al settore idrico del sistema di tutele per i consumatori e per la risoluzione extragiudiziale delle controversie già attive nei settori dell'energia elettrica e del gas.

In particolare, quest'ultimo provvedimento approva la Disciplina transitoria relativa alle procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti idrici e gestori (Allegato A) ed il Regolamento relativo alle attività svolte dallo Sportello con riferimento al trattamento dei reclami di seconda istanza degli utenti idrici (Allegato B).

In sintesi, sarà possibile, dal **1° marzo 2018** (e fino al 30 giugno 2019)

inviare reclami di II° istanza allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente ([www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it)) al fine di avere una risposta su una controversia in corso con il gestore che non ha avuto un riscontro positivo.

In aggiunta, **con efficacia dal 1° luglio 2018** (e fino al 30 giugno 2019) l'ARERA ha previsto l'estensione del Servizio di Conciliazione Gratuito ([www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm](http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm)) - ora riservato ai soli settori dell'energia elettrica e gas. Il tentativo di conciliazione per le controversie insorte tra un utente idrico e il suo gestore sarà volontario sia per le tematiche relative agli aspetti regolati dall'Autorità, sia per tutte le altre tematiche d'interesse per il cliente del Servizio Idrico Integrato (SII) con l'esclusione di quelle:

- non rientranti nell'ambito di applicazione del Testo Integrato di Conciliazione (TICO);
- attinenti alla qualità dell'acqua.

Infine, si evidenzia che la Delibera 55/2018/E/idr prevede la convocazione di tavoli tecnici finalizzati ad approfondire le modalità di trasformazione degli organismi di conciliazione attualmente operativi a livello locale - diversi dalle conciliazioni paritetiche - in organismi ADR di cui al Codice del consumo.