

DELIBERAZIONE 30 MAGGIO 2023
233/2023/E/COM

ATTUAZIONE DEL TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE DI CUI AL TICO PER
GLI UTENTI FINALI DEI SETTORI IDRICO E DEL TELECALORE

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE

Nella 1252^a riunione del 30 maggio 2023

VISTI:

- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2000;
- la direttiva 2008/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 novembre 2008;
- le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009;
- la direttiva 2012/27/UE del Parlamento e del Consiglio, del 25 ottobre 2012;
- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013;
- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 (di seguito: d.lgs. 28/10);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124;
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- il decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, convertito con legge 22 settembre 2022, n. 142;
- il decreto legislativo 10 ottobre 2022, n. 149 (di seguito: d.lgs. 149/22);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 dicembre 2014, 649/2014/A (di seguito: deliberazione 649/2014/A);
- la deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com (di seguito: deliberazione 620/2015/E/com);

- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)” (di seguito: RQSII);
- il Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità (di seguito: TICO), di cui all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e in particolare l’Allegato A, recante “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)” (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell’Autorità 1 febbraio 2018, 55/2018/E/idr (di seguito: deliberazione 55/2018/E/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 16 aprile 2019, 142/2019/E/idr (di seguito: deliberazione 142/2019/E/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 15 dicembre 2020, 537/2020/E/tlr (di seguito: deliberazione 537/2020/E/tlr);
- la deliberazione 13 luglio 2021, 301/2021/E/com (di seguito: deliberazione 301/2021/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 23 novembre 2021, 526/2021/R/tlr, recante “Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1° gennaio 2022 - 31 dicembre 2025 (RQCT)” (di seguito: RQCT);
- la deliberazione dell’Autorità 29 novembre 2022, 620/2022/A;
- la deliberazione dell’Autorità 20 dicembre 2022, 694/2022/E/com.

CONSIDERATO CHE:

- il *sistema di tutele* per l’*empowerment* e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati è caratterizzato da due macroaree. In particolare:
 - appartengono alla prima macroarea il punto unico informativo di contatto, per i clienti e gli utenti, a livello nazionale, affiancato dal supporto delle associazioni dei consumatori e delle piccole e medie imprese, nonché il monitoraggio delle segnalazioni dei predetti clienti e utenti finali;
 - appartiene alla seconda macroarea l’attivazione di una procedura conciliativa in caso di mancata soluzione del reclamo all’operatore o al gestore, con poche e qualificate eccezioni, per talune tipologie di controversie, fra cui quelle afferenti al bonus sociale, per le quali sono previsti strumenti specifici;
- gli strumenti relativi alle due macroaree del sistema di tutele sono gestiti in avvalimento, per conto dell’Autorità, da Acquirente Unico S.p.A., mediante il Servizio Conciliazione e lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello), accessibili tramite apposito portale telematico, previa

identificazione mediante sistema pubblico di identità digitale (SPID) o carta d'identità elettronica (CIE);

- gli strumenti di tutela appartenenti alla seconda macroarea sono, di norma, attivabili in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo da parte dell'operatore o del gestore; nei settori dell'energia elettrica e del gas, idrico e teleriscaldamento e teleraffrescamento (di seguito: telecalore), l'Autorità, rispettivamente con il TIQV, la RQSII e la RQCT, ha posto in capo agli esercenti obblighi di risposta ai reclami dei clienti e degli utenti finali, nel rispetto di contenuti minimi e secondo tempistiche predefinite, stabilendo altresì indennizzi automatici nei casi di violazione degli standard specifici ivi previsti;
- l'Autorità, in attuazione del combinato disposto degli articoli 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo e 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, con il TICO, ha introdotto, per le controversie non risolte con il reclamo all'esercente, una procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione, quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, stabilendo altresì un obbligo partecipativo in capo ai medesimi esercenti convocati alle procedure; nel medesimo provvedimento sono state individuate, quali procedure alternative al Servizio, quelle offerte dalle Camere di commercio aderenti alla convenzione fra Autorità e Unioncamere e, per i consumatori, anche quelle offerte dagli Organismi ADR iscritti nell'Elenco dell'Autorità ai sensi della deliberazione 620/2015/E/com, fra i quali gli Organismi ADR di conciliazione paritetica; l'eventuale accordo sottoscritto dinanzi al Servizio Conciliazione costituisce titolo esecutivo, ai sensi del predetto articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95;
- il *sistema di tutele* è operativo per i settori energetici dall'1 gennaio 2017, ma, a tendere, secondo gradualità, trova applicazione anche per gli altri settori regolati dall'Autorità, tenuto conto: delle specificità di ciascun settore, anche su base locale, dell'evoluzione della regolazione, del grado di sviluppo della consapevolezza degli utenti sui propri diritti e doveri, delle tempistiche necessarie agli esercenti per strutturarsi al fine di adempiere agli obblighi di regolazione e dare una risposta alle eventuali esigenze di tutela degli utenti, della disponibilità e conoscenza degli strumenti, anche di tipo conciliativo, per la soluzione delle controversie non risolte con il reclamo all'esercente;
- per quanto concerne il settore idrico, a partire da marzo 2018:
 - relativamente alla prima macroarea, il contact center dello Sportello gestisce le richieste di informazioni scritte e telefoniche e le segnalazioni degli utenti finali;
 - relativamente alla seconda macroarea, l'Autorità ha introdotto una disciplina transitoria - Allegati A e B alla deliberazione 55/2018/E/idr - che prevede, per gli utenti finali serviti dai gestori di maggiori dimensioni, individuati con la deliberazione 142/2019/E/idr, successivamente aggiornata dalla deliberazione 301/2021/E/com (almeno 100.000 abitanti residenti serviti), l'utilizzo del Servizio Conciliazione per le controversie non risolte con il reclamo; gli altri utenti, in alternativa al Servizio Conciliazione, possono attivare lo Sportello mediante un reclamo scritto di seconda istanza. Il tentativo di conciliazione non è obbligatorio ai fini dell'accesso alla giustizia ordinaria e per i gestori di maggiori dimensioni

- vige il medesimo obbligo partecipativo al Servizio Conciliazione previsto per gli operatori dei settori energetici; per le problematiche in tema di bonus sociale, per tutti gli utenti, è disponibile il reclamo di seconda istanza;
- in attuazione di quanto previsto dall'articolo 141-sexies del Codice del consumo, le deliberazioni 142/2019/E/idr e 301/2021/E/com, in linea con quanto già stabilito per i settori energetici, hanno previsto, in capo ai gestori obbligati alla partecipazione al Servizio, l'obbligo di indicare nel proprio sito internet, nei nuovi contratti e nelle risposte ai reclami non risolutive della problematica sollevata dall'utente, in modo chiaro e facilmente accessibile, almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali si impegnano a partecipare e la cui procedura sia gratuita (di seguito: obblighi informativi sull'ADR);
 - per quanto riguarda il settore del telecalore, con la deliberazione 537/2020/E/tlr, a partire da luglio 2021:
 - relativamente alla prima macroarea del *sistema*, il contact center dello Sportello è operativo per la gestione delle richieste di informazioni (scritte e telefoniche) e le segnalazioni degli utenti finali;
 - riguardo alla seconda macroarea, l'Autorità ha introdotto la possibilità per gli utenti finali di attivare (per la problematica insorta con l'operatore e non risolta mediante il reclamo) una procedura di conciliazione dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità, applicando a tal fine l'Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr con specificazioni definitorie; il tentativo di conciliazione non è obbligatorio ai fini dell'accesso alla giustizia ordinaria e gli operatori possono valutare se aderire o meno alle procedure convocate dinanzi al Servizio Conciliazione.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con riferimento al settore idrico, con la deliberazione 301/2021/E/idr, l'Autorità ha previsto, a valle di un ulteriore periodo di monitoraggio almeno annuale, a decorrere dall'1 gennaio 2022, la verifica dello stato di attuazione dell'estensione del novero dei gestori obbligati alla partecipazione al Servizio Conciliazione disposta col medesimo provvedimento; un analogo monitoraggio è stato, altresì, condotto anche per il settore del telecalore, tenuto conto dell'efficacia transitoria, almeno biennale (e, comunque, fino a successivo provvedimento dell'Autorità), della disciplina del Servizio medesimo di cui all'Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr, prevista dalla deliberazione 537/2020/E/com, a far data dall'1 luglio 2021;
- nel 2022, sulla base dei dati relativi al Servizio Conciliazione, pubblicati nel sito web dell'Autorità, per i settori di cui al precedente alinea, è emerso quanto segue:
 - per il settore idrico, in continuità con gli anni precedenti, l'adesione sistematica dei gestori obbligati alle procedure, una percentuale contenuta di casi di mancata adesione fra i gestori non obbligati e un elevato tasso di accordo sulle procedure concluse;

- per quanto concerne il telecalore, i volumi in ingresso sono stati poco significativi e per essi, in ogni caso, si è registrata una percentuale contenuta di casi di mancata adesione e un tasso di accordo, su procedure concluse, pari a circa il 50%;
- relativamente ai reclami di seconda istanza per il settore idrico gestiti dallo Sportello nel 2022, in sostanziale continuità con gli anni precedenti, la quasi totalità ha interessato il bonus sociale, tematica per la quale l'unico strumento a disposizione dell'utente finale, fra quelli appartenenti alla seconda macroarea del *sistema*, è proprio il reclamo di seconda istanza; una minima parte, invece, ha riguardato altre tematiche del settore, oggetto di regolazione, sottoposte allo Sportello, in alternativa al Servizio Conciliazione, dagli utenti finali serviti dai suddetti gestori non obbligati.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- l'articolo 5, del d.lgs. 28/10, come modificato, in ultimo, dal d.lgs. 149/22, prevede, con efficacia dal 30 giugno 2023:
 - ai commi 1 e 2, un ampliamento delle materie oggetto di procedimento di mediazione quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale, includendovi, fra le altre, anche la “*somministrazione*”;
 - al comma 3, che, per “*assolvere alla condizione di procedibilità, le parti possono anche esperire, per le materie e nei limiti ivi regolamentati, le procedure previste: [...] dall'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481*”;
- con riferimento ai settori regolati dall'Autorità, ricorre la fattispecie contrattuale della “*somministrazione*” per i settori dell'energia elettrica, gas, idrico e telecalore; tuttavia, solo per i clienti finali dei primi due settori è, ad oggi, operativo il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui al TICO;
- per gli utenti finali dei settori idrico e del telecalore, la facoltatività del ricorso alla conciliazione ai fini dell'accesso alla giustizia ordinaria è connessa alla gradualità applicativa della seconda macroarea del *sistema di tutele*, che fa leva, fra le altre cose, sulla introduzione, progressiva e condivisa con gli stakeholders, dell'obbligo partecipativo alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione in capo agli operatori o ai gestori di tali settori (con i connessi obblighi informativi sull'ADR), previa abilitazione alla piattaforma telematica del Servizio medesimo, che realizza l'effettività del tentativo nei termini di una reale possibilità per l'utente di incontrare l'operatore o il gestore per risolvere la problematica insorta;
- l'Autorità, al fine di garantire il rispetto dell'obbligo partecipativo di cui all'articolo 9, comma 9.4, del TICO, effettua specifici e costanti monitoraggi sugli operatori e i gestori inadempienti e graduali azioni di enforcement, culminati nell'adozione di provvedimenti di intimazione e, se del caso, di tipo sanzionatorio e prescrittivo.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in data 19 aprile 2023 si è riunito un apposito tavolo tecnico, al quale hanno preso parte i principali stakeholders dei settori idrico e del telecalore, incluse le associazioni dei consumatori e delle piccole e medie imprese; in tale occasione, l'Autorità ha

evidenziato, alla luce del mutato quadro normativo e dei dati afferenti a reclami e controversie di cui sopra, l'opportunità di prevedere, dal 30 giugno 2023, l'operatività del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui al TICO anche per gli utenti finali dei suddetti settori - eccezion fatta per le problematiche in tema bonus idrico gestite mediante reclamo di seconda istanza - in tal modo completando il percorso di graduale estensione del *sistema di tutele*, prevedendo quindi un obbligo partecipativo dinanzi al Servizio Conciliazione in capo agli operatori e ai gestori dei settori in argomento, con i connessi obblighi informativi in tema di ADR, nonché l'efficacia di titolo esecutivo dell'eventuale accordo sottoscritto dinanzi al medesimo Servizio, in coerenza con quanto già previsto ed efficace per i settori energetici;

- nell'ambito del tavolo di cui al precedente alinea e per mezzo di successive osservazioni scritte, gli stakeholders hanno condiviso l'opportunità di completare il percorso regolatorio in esame, anche alla luce dell'intervento normativo sopra citato, e richiesto, fra l'altro, una esplicitazione degli ambiti soggettivo e oggettivo del tentativo obbligatorio di conciliazione, nonché chiarimenti circa gli eventuali ulteriori impatti sul TICO della sopra citata normativa in tema di mediazione, oltre alla possibilità di valutare un differimento degli obblighi informativi sull'ADR e di strutturare l'obbligo partecipativo alle procedure convocate dal Servizio Conciliazione tenendo conto delle eventuali necessità organizzative di alcuni gestori e operatori di minori dimensioni.

RITENUTO CHE:

- al fine di allineare il *sistema di tutele* a quanto previsto dall'articolo 5, commi 1, 2 e 3 del d.lgs. 28/10, come modificato, in ultimo, dal d.lgs. 149/22, dando nel frattempo continuità al percorso di estensione del predetto *sistema* ai settori idrico e del telecalore, nel rispetto delle tempistiche già delineate, rispettivamente, nelle deliberazioni 301/2021/E/idr e 537/2020/E/tlr, tenuto altresì conto di quanto emerso nel tavolo tecnico del 19 aprile 2023, sia opportuno completare il suddetto percorso, prevedendo per gli utenti finali di tali settori l'operatività del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui al TICO;
- in coerenza con quanto sopra, sia dunque opportuno prevedere l'applicazione del TICO ai settori idrico e del telecalore e, in particolare, che:
 - tutti i gestori del settore idrico e gli operatori del settore del telecalore siano obbligati alla partecipazione alle procedure attivate dagli utenti finali dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità ai sensi dell'articolo 9, comma 9.4, del TICO, previa abilitazione alla piattaforma telematica del Servizio Conciliazione, mediante meccanismo già in essere per gli esercenti, anche multiutility, dei settori energetici e idrico;
 - l'eventuale accordo sottoscritto dinanzi al Servizio Conciliazione per i settori di cui al precedente alinea costituisca titolo esecutivo, ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95;
- in ragione dell'applicazione del TICO ai settori idrico e del telecalore, sia necessario abrogare l'Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr e, limitatamente al settore

- idrico, l'elenco, aggiornato, in ultimo, con la deliberazione 301/2021/E/com, prevedendo che i medesimi trovino comunque applicazione per le domande presentate fino al giorno antecedente alla data di entrata in vigore del presente provvedimento;
- sia opportuno confermare, per il settore idrico, le specificità della disciplina procedurale del Servizio Conciliazione già previste dal suddetto Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr e in particolare:
 - che il TICO non trovi applicazione per le controversie afferenti al bonus sociale - gestite dallo Sportello mediante reclamo di seconda istanza di cui all'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr - fatti salvi eventuali profili risarcitori e per quelle afferenti alla qualità dell'acqua;
 - che la domanda al Servizio Conciliazione possa essere presentata, in caso di mancata risposta del gestore al reclamo, decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo medesimo;
 - il meccanismo in virtù del quale il gestore del servizio di acquedotto possa, a determinate condizioni, richiedere al Servizio Conciliazione, qualora sia necessario e indispensabile ai fini della corretta ed efficace trattazione della controversia, la convocazione del gestore del servizio fognatura e/o del gestore del servizio depurazione, se diversi dal predetto gestore del servizio di acquedotto, in qualità di ausilio tecnico e che tali gestori siano tenuti a partecipare agli incontri conciliativi;
 - sia, altresì, opportuno confermare quanto disposto a livello definitorio per il settore idrico e per il telecalore, per quel che concerne l'ambito applicativo sia soggettivo che oggettivo del Servizio Conciliazione, rispettivamente, dal punto 2, lettera a), della deliberazione 355/2018/R/com e dal punto 2, lettera b), punti i, ii e iii della deliberazione 537/2020/E/tlr;
 - sia opportuno prevedere che i gestori del settore idrico - limitatamente a quelli non ancora obbligati alla partecipazione al Servizio Conciliazione - e gli operatori del telecalore siano tenuti a indicare, nel proprio sito internet, nei nuovi contratti e nelle risposte ai reclami non risolutive della problematica sollevata dall'utente, in modo chiaro e facilmente accessibile, almeno:
 - a) le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità;
 - b) le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali si impegnano a partecipare e la cui procedura sia gratuita;
 - sia opportuno che la previsione di cui al precedente alinea decorra dall'1 gennaio 2024, al fine di consentire ai nuovi soggetti obbligati con il presente provvedimento di disporre di un tempo congruo per adempiere a quanto prescritto;
 - in coerenza con l'entrata in vigore dell'articolo 5, commi 1, 2 e 3 del d.lgs. 28/10, come modificato, in ultimo, dal d.lgs. 149/22, sia necessario prevedere che le disposizioni di cui al presente provvedimento, fatto salvo quanto previsto al precedente alinea, trovino applicazione a decorrere dal 30 giugno 2023;
 - non sia necessario apportare, in questa sede, ulteriori interventi sul TICO a seguito della previsione normativa di cui sopra, in quanto quest'ultima dispone l'applicabilità

delle “*procedure previste*” dal TICO medesimo “*per le materie e nei limiti ivi regolamentati*”;

- sia opportuno in questa sede apportare sul TICO interventi di natura meramente formale volti ad adeguare il testo agli aggiornamenti normativi rilevanti, con particolare riferimento alle controversie escluse dall’ambito di applicazione del provvedimento per le quali sono state promosse, da associazioni dei consumatori, azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori medesimi e all’accessibilità al Servizio Conciliazione con identificazione mediante sistema pubblico di identità digitale (SPID) o carta d’identità elettronica (CIE);
- ai sensi della deliberazione 649/2014/A, non sia necessario sottoporre a consultazione gli interventi di cui al presente provvedimento, poiché già illustrati e condivisi nell’ambito del tavolo tecnico, oltre che funzionali all’adeguamento dell’assetto regolatorio afferente alla seconda macroarea del *sistema di tutele* a quanto previsto dall’articolo 5, commi 1, 2 e 3 del d.lgs. 28/10, come modificato in ultimo, dal d.lgs. 149/22, nonché attuativi di precedenti atti di regolazione già sottoposti a consultazione o, infine, limitatamente a quanto previsto nel precedente alinea, di natura meramente formale

DELIBERA

1. di prevedere che il TICO trovi applicazione per i settori idrico e del telecalore e, in particolare:
 - a) l’operatività del tentativo obbligatorio di conciliazione, quale condizione di procedibilità dell’azione giudiziale, per gli utenti finali di tali settori;
 - b) che tutti i gestori del settore idrico e gli operatori del settore del telecalore siano obbligati alla partecipazione alle procedure attivate dagli utenti finali dinanzi al Servizio Conciliazione dell’Autorità, ai sensi dell’articolo 9, comma 9.4, del TICO;
 - c) che l’eventuale accordo sottoscritto dinanzi al Servizio Conciliazione per i settori in esame costituisca titolo esecutivo, ai sensi dell’articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95;
 - d) di confermare, per il settore idrico:
 - i. che il TICO non trovi applicazione per le controversie afferenti al bonus sociale - gestite dallo Sportello mediante reclamo di seconda istanza di cui all’Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr - fatti salvi eventuali profili risarcitori e per quelle afferenti alla qualità dell’acqua;
 - ii. che la domanda al Servizio Conciliazione possa essere presentata, in caso di mancata risposta del gestore al reclamo, decorsi 50 giorni dall’invio del reclamo medesimo;
 - iii. il meccanismo in virtù del quale il gestore del servizio di acquedotto possa, a determinate condizioni, richiedere al Servizio Conciliazione, qualora sia necessario e indispensabile ai fini della corretta ed efficace trattazione della

controversia, la convocazione del gestore del servizio fognatura e/o del gestore del servizio depurazione, se diversi dal predetto gestore del servizio di acquedotto, in qualità di ausilio tecnico e che tali gestori siano tenuti a partecipare agli incontri conciliativi;

2. di modificare e integrare il TICO come segue:

- a) all'articolo 1, comma 1.1, sono aggiunte le seguenti lettere: “w) “*SPID*”, il *Sistema Pubblico di Identità Digitale per l'accesso ai servizi online della pubblica amministrazione*”; “x) “*CIE*”, la *carta d'identità elettronica*”;
- b) l'articolo 2, comma 2.4, è così sostituito: “*Sono escluse dall'ambito di applicazione del presente provvedimento le controversie:*
 - a) *attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali;*
 - b) *per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;*
 - c) *per le quali siano state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti attivate da associazioni dei consumatori;*
 - d) *per le quali il Cliente o Utente finale abbia attivato le procedure speciali individuate dall'Appendice 2 dell'Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com o in tema di bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori;*
 - e) *affidenti alla qualità dell'acqua*”;
- c) all'articolo 7, comma 7.1, dopo le parole “*predetto reclamo.*” è aggiunta la seguente frase: “*Tale ultimo termine, per il settore idrico, è pari a 50 giorni*”;
- d) l'articolo 7, comma 7.2, è così sostituito: “*La domanda di conciliazione è presentata in modalità telematica sul sito web del Servizio Conciliazione, previa registrazione online. La Parte attivante accede alla piattaforma telematica mediante autenticazione SPID o CIE. Il Servizio Conciliazione rilascia apposita ricevuta telematica dell'avvenuta registrazione*”;
- e) alla lettera a) dell'articolo 7, comma 7.5, dopo la parola “*Parte*” è aggiunta la seguente frase: “*, limitatamente alle domande presentate ai sensi del comma 7.3*”;
- f) all'articolo 9 sono inseriti i seguenti commi:

“*9.9 Nel caso in cui il gestore del servizio acquedotto, ai fini della risposta al reclamo scritto, abbia richiesto dati tecnici al gestore del servizio fognatura e/o al gestore del servizio depurazione, se diversi dal gestore del servizio acquedotto, o la necessità di tali dati tecnici sia emersa successivamente, può richiedere al Servizio Conciliazione, non oltre il primo incontro, qualora sia necessario e indispensabile ai fini della corretta ed efficace trattazione della controversia, la convocazione del gestore del servizio fognatura e/o del gestore del servizio depurazione, se diversi dal gestore del servizio acquedotto, in qualità di ausilio tecnico*”;

“*9.10 Il Servizio Conciliazione, qualora ne sia stata fatta espressa richiesta nei casi e nei modi di cui al precedente comma 9.9, convoca il gestore del servizio fognatura e/o il gestore del servizio depurazione, se diversi dal gestore del servizio acquedotto, entro due giorni decorrenti dalla richiesta*”;

- “9.11 Il gestore del servizio fognatura e/o il gestore del servizio depurazione, se diversi dal gestore del servizio acquedotto, sono tenuti a fornire la necessaria collaborazione ai fini della celere ed efficace trattazione della procedura di conciliazione, partecipando alla medesima nel giorno e ora comunicati dal Servizio Conciliazione”;*
- g) alla lettera a), dell’articolo 12, comma 12.6, le parole *“username e password personali”* sono sostituite dalle parole *“proprie credenziali per l’accesso alla piattaforma telematica”*;
3. di prevedere che i gestori del settore idrico - limitatamente a quelli non ancora obbligati alla partecipazione al Servizio Conciliazione - e gli operatori del telecalore, siano tenuti a indicare, nel proprio sito internet, nei nuovi contratti e nelle risposte ai reclami non risolutive della problematica sollevata dall’utente, in modo chiaro e facilmente accessibile, almeno:
- a) le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell’Autorità;
- b) le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali si impegnano a partecipare e la cui procedura sia gratuita;
4. di abrogare l’Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr e, limitatamente al settore idrico, l’elenco, aggiornato, in ultimo, con la deliberazione 301/2021/E/com, prevedendo che i medesimi trovino comunque applicazione per le domande presentate al Servizio Conciliazione fino al giorno antecedente alla data di entrata in vigore del presente provvedimento;
5. di prevedere che il presente provvedimento produca effetti a decorrere dal 30 giugno 2023, eccezion fatta per il punto 3 che entra in vigore l’1 gennaio 2024;
6. di dare mandato al Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti per le azioni a seguire;
7. di trasmettere copia del presente provvedimento ad Acquirente Unico S.p.A.;
8. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

30 maggio 2023

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini