

Informazione ed analisi nel settore utilities

[View this email in your browser](#)



newsletter  LABORATORIO UTILITIES & ENTI LOCALI

n. 46 gennaio/febbraio 2018



LUEL



ACQUAINFO



LUEL tv



scrivici

**Scarica la Newsletter completa**

## EVENTI IN AGENDA

16-18 maggio 2018 **RAVENNA 2018** Fare i conti con l'ambiente

17-19 ottobre 2018 **Bologna, ACCADUEO** Mostra internazionale dell'acqua

---

## Water Hub



## "WATER HUB": UN SERVIZIO INTEGRATO PER GESTORI E REGOLATORI LOCALI

Software e consulenza per MTI-2 - TICSÌ - PEF

Il 27 dicembre 2017, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con la delibera 918/2017/R/idr ha approvato l'aggiornamento del Metodo Tariffario Idrico per il biennio 2018-2019 (MTI-2). Le aziende e gli EGA che operano in tale settore sono quindi chiamati a rivedere le proposte tariffaria, con particolare riferimento ai processi di calcolo della tariffa e dei corrispettivi per gli utenti finali e ad aggiornare di conseguenza il piano economico-finanziario.

In tale ambito, il team formato da SDG Group, LUEL e Studio Righini propone un servizio integrato che unisce competenze di processo, tecniche, normative e fiscali. Tale servizio prevede l'accesso ad una piattaforma unica di gestione dei tre processi MTI-2, TICSÌ e PEF, il supporto necessario all'inserimento dei dati e all'interpretazione dei risultati. che fornisce i risultati seguenti:

### MTI-2

- calcolo di diverse versioni del moltiplicatore tariffario;
- definizione del vincolo sui ricavi del gestore (VRG) e delle sue componenti costitutive (OPEX, CAPEX, FoNI, ERC, RC);
- dashboard per l'analisi dei dati.

### TICSÌ

- simulazione di differenti scenari dei ricavi attesi derivanti dalla nuova articolazione

tariffaria nel rispetto dei vincoli stabiliti dalla delibera TICS1.

Piano Economico e Finanziario (PEF)

- simulazione del conto economico e dello stato patrimoniale prospettici per l'intero periodo di affidamento del servizio partendo dai risultati del modulo MTI-2;
- calcolo sia del rendiconto finanziario richiesto dall'autorità che di quello gestionale;
- calcolo degli indicatori finanziari richiesti dall'autorità (DSCR, LLCR, ADSCR, Tasso Interno di Rendimento, etc.) e di quelli gestionali (es. posizione finanziaria netta, valore indennizzo sul debito esistente, etc.);
- dashboard per l'analisi dei dati.

## Approfondimento

### NOTIZIE SULLA REGOLAZIONE

## L'Autorità per l'energia con le nuove competenze sui rifiuti diventa ARERA, Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente



Con la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale del 29 dicembre 2017 della Legge di Bilancio di previsione 2018 (legge 27 dicembre 2017, n. 205), che ha attribuito all'Autorità compiti di regolazione anche nel settore dei rifiuti, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (Aeegsi) diventa ARERA, Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

La legge di Bilancio di previsione 2018 ha infatti assegnato all'Autorità la regolazione anche del settore rifiuti, con specifici compiti da esercitare con gli stessi poteri e quadro di principi finora applicati negli altri settori già di competenza dell'Autorità (elettricità, gas, sistema idrico integrato e

teleriscaldamento), come fissati dalla propria legge istitutiva, la n.481 del 1995, trasformandone la denominazione in ARERA. L'articolo 1, comma 527, della legge di bilancio di previsione 2018, attribuisce all'Autorità funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti "al fine di migliorare il sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, per garantire accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull'intero territorio nazionale nonché adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione, armonizzando gli obiettivi economico-finanziari con quelli generali di carattere sociale, ambientale e di impiego appropriato delle risorse, nonché di garantire l'adeguamento infrastrutturale agli obiettivi imposti dalla normativa europea, superando così le procedure di infrazione già avviate con conseguenti benefici economici a favore degli enti locali interessati da dette procedure".

L'Autorità, con la prima delibera dell'anno, la 1/2018/A, ha così previsto di avviare tutte le necessarie attività funzionali alla prima operatività delle nuove competenze in termini di modifiche organizzative e gestionali, prevedendo inoltre di avviare, in un momento successivo alle modifiche organizzative, una prima ricognizione della situazione fattuale del settore e della segmentazione delle singole attività nel ciclo dei rifiuti.

Inoltre dal 1° gennaio 2018 lo 'Sportello per il consumatore di energia' dell'Autorità, istituito nel 2009 e gestito con l'avvalimento di Acquirente Unico, estende i suoi servizi anche al settore idrico (delibera 900/2017/E/idr), assumendo il nome di 'Sportello per il consumatore Energia e Ambiente'. In particolare gli utenti del settore idrico in questa prima fase potranno rivolgersi allo Sportello solo per informazioni sul bonus sociale idrico appena varato. I servizi forniti verranno poi sviluppati progressivamente, sul modello di quelli già forniti per il settore elettrico e gas.

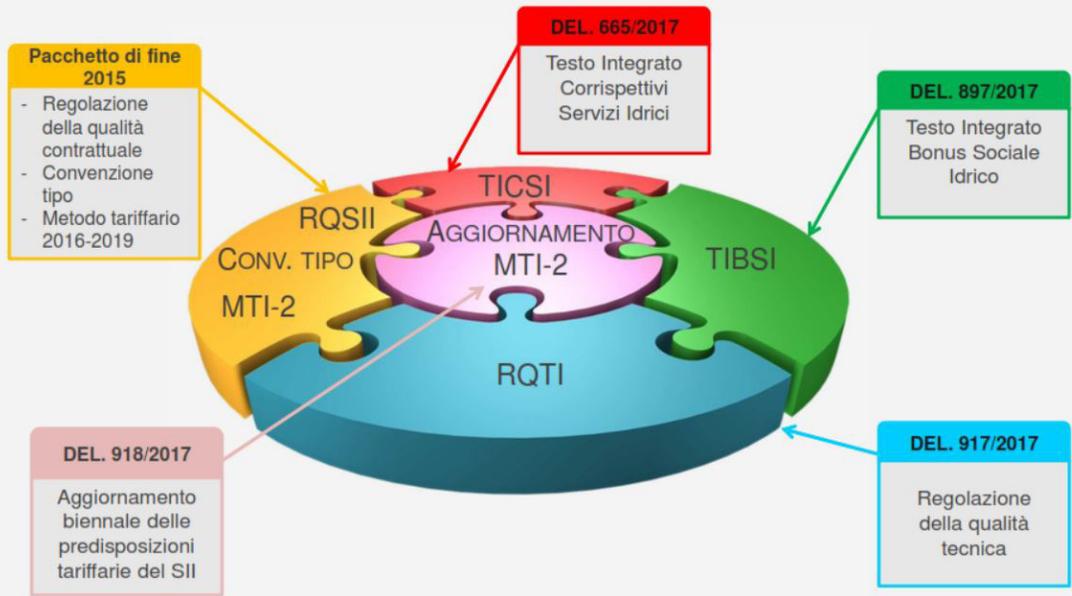
**Arera**

---

## NOTIZIE SETTORE IDRICO



## Composizione del quadro regolatorio



## Aggiornamento Proposte tariffarie 2018/9 (MTI2)

Con la delibera 918/2017/R/IDR l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico definisce regole e procedure ai fini dell'aggiornamento biennale (2018-2019) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato, aggiornando l'Allegato A del metodo tariffario idrico 2016-2019 MTI-2 (delibera 664/2015/R/IDR), anche in considerazione dell'evoluzione del complessivo quadro regolatorio, con la progressiva attuazione della disciplina relativa alla qualità contrattuale, l'introduzione della regolazione della qualità tecnica, l'approvazione del testo integrato sui corrispettivi e la regolazione del bonus sociale idrico.

Pertanto, la delibera disciplina i criteri da seguire per l'aggiornamento delle componenti di costo ammesse al riconoscimento tariffario per gli anni 2018 e 2019. In particolare, per quanto attiene i dati da utilizzare ai fini dell'aggiornamento del vincolo ai ricavi del gestore (VRG) e del moltiplicatore tariffario  $\vartheta$ , si prevede che:

- la determinazione delle tariffe del 2018 venga aggiornata con i dati di bilancio relativi all'anno 2016 o, in mancanza, con quelli dell'ultimo bilancio disponibile;
- la determinazione delle tariffe per l'anno 2019 venga aggiornata con i dati di bilancio o di preconsuntivo relativi all'anno 2017 o, in mancanza, con quelli dell'ultimo bilancio disponibile, salvo le componenti per le quali è esplicitamente ammesso un dato stimato.

Ai fini dell'aggiornamento dei costi operativi, la delibera:

- individua un costo medio di settore della fornitura elettrica (da utilizzarsi per la

rideterminazione della componente relativa ai costi dell'energia elettrica di cui dell'articolo 25 del MTI-2) pari a 0,1585 €/kWh;

estende alle annualità 2018 e 2019 le medesime regole di computo adottate per il biennio precedente per la determinazione dei costi per gli acquisti all'ingrosso (COWs). Relativamente ai costi ambientali e della risorsa, la delibera amplia la tipologia di oneri da poter esplicitare come a ERC, tenuto conto dei costi operativi aggiuntivi che potrebbero emergere a fronte del conseguimento dei nuovi obiettivi fissati in corrispondenza degli standard introdotti con la recente regolazione della qualità tecnica.

Sono quindi definiti i criteri per l'aggiornamento delle componenti a conguaglio (componente a R<sub>c</sub>TOT ).

Nell'ambito delle misure a sostegno degli investimenti, il provvedimento:

prevede, in continuità con il biennio precedente, specifici controlli sull'effettiva realizzazione degli investimenti previsti per gli anni 2016 e 2017, nonché sulla congruità tra gli obiettivi prioritari previsti per le annualità successive e la sostenibilità economico-finanziaria della gestione;

introduce, a partire dal 2018, l'obbligo di destinare la componente Fondo nuovi investimenti, a FoNI , esclusivamente alla realizzazione dei nuovi investimenti per il raggiungimento degli specifici obiettivi individuati nel programma degli interventi elaborato per il pertinente territorio.

Per sostenere il miglioramento della qualità delle prestazioni erogate all'utenza, a fronte di nuovi obiettivi fissati in corrispondenza di target evolutivi differenziati in funzione del livello di partenza di ciascun operatore, la delibera 918/2017/R/IDR prevede:

la copertura, sotto determinate condizioni, degli eventuali costi operativi aggiuntivi (Opex<sub>QT</sub> ) relativi ad aspetti riconducibili all'adeguamento a taluni standard di qualità tecnica;

specifiche modalità di copertura del meccanismo di premialità relativo alla qualità tecnica del servizio idrico integrato attraverso la prevalente destinazione della componente perequativa UI2 alla promozione della qualità tecnica, la quantificazione della citata componente perequativa UI2 in 0,9 centesimi di euro/metro cubo (da applicarsi a tutte le utenze del servizio idrico integrato come maggiorazione ai corrispettivi di acquedotto, di fognatura e di depurazione) e l'integrazione di tale meccanismo perequativo, a decorrere dall'annualità 2020, con uno strumento allocativo, alimentato da una aliquota dei costi operativi, resa disponibile da tutti i gestori del SII.

Con riferimento all'introduzione dal 1 gennaio 2018 del bonus sociale idrico per le utenze domestiche in documentato stato di disagio economico, la delibera prevede a quantificare la componente UI3 - volta ad alimentare un meccanismo perequativo

operante su scala nazionale - ponendola pari a 0,5 centesimi di euro/metro cubo, da applicarsi a tutte le utenze del servizio idrico integrato, diverse da quelle in condizioni di disagio economico sociale, come maggiorazione del corrispettivo di acquedotto. Nel contempo, introduce una componente di costo, indicata come OPsocial , destinata alla copertura delle agevolazioni migliorative eventualmente previste dagli Enti di governo dell'ambito.

Inoltre, con il provvedimento si richiede che l'Ente di governo dell'ambito o altro soggetto competente assuma le pertinenti decisioni in merito all'aggiornamento della propria programmazione di ambito delineando, in occasione del recepimento degli obiettivi specifici identificati dalla regolazione della qualità tecnica, le strategie di intervento da privilegiare, con le connesse ricadute in termini tariffari.

Accogliendo quanto emerso in fase di consultazione, la delibera 918/2017/R/IDR - al fine di lasciare tempi adeguati a permettere lo svolgimento delle analisi e delle valutazioni funzionali, in particolare, all'aggiornamento del programma degli interventi anche sulla base del sistema di indicatori introdotto con la RQTI - posticipa il termine previsto per la trasmissione all'Autorità delle predisposizioni tariffarie per il biennio 2018-2019 dal 31 marzo 2018 al 30 aprile 2018. Resta inteso che al verificarsi di circostanze straordinarie e tali da pregiudicare l'equilibrio economico finanziario della gestione, l'Ente di governo dell'ambito o altro soggetto competente, in qualsiasi momento del biennio 2018-2019, può presentare all'Autorità motivata istanza di revisione infra periodo della predisposizione tariffaria.

La delibera 918/2017/R/idr è disponibile al seguente indirizzo:

<https://www.autorita.energia.it/it/docs/17/918-17.htm>

Presentazioni del 24 gennaio 2018:

#### **Visione d'insieme**

Lorenzo Bardelli - Responsabile Direzione Sistemi Idrici

#### **Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del SII - Deliberazione 918/2017/R/idr**

Maria Cristina Colorito - Direzione Sistemi Idrici



## Strumenti di supporto



### AGENDA:

- Fine febbraio: disponibile - su sito internet ARERA - *preview* «file RDT 2018»
- Fine marzo: Determina DSID per Raccolta dati & contestuale apertura dell'apposito portale informatico per invio proposte tariffarie (entro 30 aprile 2018)
- Messa a disposizione - nei casi standard - della modulistica di raccolta dati precompilata nella sezione dei dati storici, per agevolare la proposta relativa a gestioni interessate da approvazione tariffaria da parte dell'Autorità per il periodo 2016-2019

## Bonus sociale idrico per le famiglie con difficoltà economiche

A partire dal 2018 le famiglie che versano in una condizione di disagio economico potranno beneficiare di una riduzione in bolletta con il Bonus sociale idrico, di cui avranno modo di usufruire tutti i nuclei familiari con Indicatore di situazione economica equivalente (Isee) inferiore a 8.107,50 euro, limite che sale a 20.000 euro se si hanno più di 3 figli fiscalmente a carico, le condizioni già previste per usufruire del bonus elettrico e gas. La richiesta va presentata al proprio comune di residenza (o ai Caf delegati dal comune) in abbinamento alla domanda per il bonus elettrico e/o gas e permetterà di avvalersi di uno sconto in bolletta pari al costo di 18,25 mc annui (equivalenti a 50 litri al giorno, il quantitativo minimo stabilito per legge per il soddisfacimento dei bisogni personali) per ogni componente della famiglia. La detrazione sarà versata direttamente in bolletta per chi ha un contratto diretto, mentre gli utenti indiretti, ovvero le famiglie che abitano in un condominio e non dispongono di un contratto proprio di fornitura idrica, riceveranno il Bonus sociale in un'unica soluzione dal gestore del servizio idrico con le modalità individuate da quest'ultimo (ad esempio su conto corrente o con assegno circolare non trasferibile). Potranno automaticamente usufruire del bonus idrico, analogamente a quanto previsto per il bonus elettrico e gas dal decreto legislativo 147/2017 che ha introdotto il

Reddito di inclusione, anche i titolari di Carta Acquisti o di Carta Rel.

L'agevolazione è stata introdotta dall'Autorità con la delibera 897/2017/R/idr, a seguito della previsione del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 [1]. Solo dal 1° luglio la richiesta di Bonus per il solo 2018 potrà essere presentata, essendovi la necessità di effettuare ulteriori controlli, ma consentirà comunque al richiedente di vedersi riconosciuto un ammontare una tantum a partire dal 1° gennaio. La modulistica da utilizzare sarà resa disponibile sul sito internet dell'Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)) e pubblicata anche sul sito del gestore, dell'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente e sul sito dedicato dell'Anci ([www.sgate.anci.it](http://www.sgate.anci.it)). Sarà poi introdotto (o confermato) un Bonus idrico integrativo su base locale, riconoscendo all'utente un ammontare aggiuntivo o ampliando la soglia Isee prevista per l'ammissione al Bonus.

La delibera 897/2017/R/idr è disponibile al seguente indirizzo:

<https://www.autorita.energia.it/it/docs/17/897-17.htm>

Presentazione del 24 gennaio 2018:

**Riforma dei corrispettivi (TICSI) e Bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI)**

Emma Putzu - Responsabile Unità Assetti e Innovazione Idrica - Direzione Sistemi Idrici



## Regolazione della qualità tecnica del servizio integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)

Con la delibera 917/2017/R/idr del 28 dicembre 2017 l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico definisce la disciplina della qualità tecnica del servizio idrico integrato, con un approccio asimmetrico e innovativo, che considera le condizioni specifiche dei diversi contesti al fine di individuare stimoli corretti ed efficaci per promuovere benefici a favore degli utenti dei diversi servizi.

Il modello di regolazione individuato sviluppa, in particolare, la selettività, la corrispettività, l'effettività, la premialità, la gradualità e la stabilità.

Tale modello, definito in esito ed in continuità con l'ampia consultazione effettuata (dco 562/2017/R/idr e 748/2017/R/idr ), è basato su un sistema di indicatori composto da:

**Prerequisiti:** rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali;

**Standard specifici:** identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente e il cui mancato rispetto prevede l'applicazione di indennizzi automatici; essi individuano:

- il valore della "Durata massima della singola sospensione programmata" (S1) pari a 24 ore;
- il valore del "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile" (S2) pari a 48 ore;
- il valore del "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" (S3) pari a 48 ore;

**Standard generali:** sono ripartiti in macro-indicatori e indicatori semplici che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio a cui è associato un meccanismo incentivante. I macro-indicatori sono:

- macro-indicatore M1 - "Perdite idriche" (cui è associato l'obiettivo di contenimento delle dispersioni, con efficace presidio dell'infrastruttura acquedottistica), definito tenendo congiuntamente conto sia delle perdite idriche lineari, sia delle perdite percentuali;
- macro-indicatore M2 - "Interruzioni del servizio" (cui è associato l'obiettivo di mantenimento della continuità del servizio, anche attraverso una idonea configurazione delle fonti di approvvigionamento), definito come rapporto tra la somma delle durate delle interruzioni annue e il numero totale di utenti finali serviti dal gestore;
- macro-indicatore M3 - "Qualità dell'acqua erogata" (cui è associato l'obiettivo di una

adeguata qualità della risorsa destinata al consumo umano), definito, secondo una logica multi-stadio, tenendo conto: i) dell'incidenza delle ordinanze di non potabilità; ii) del tasso di campioni interni non conformi; iii) del tasso di parametri da controlli interni non conformi;

- macro-indicatore M4 - "Adeguatezza del sistema fognario" (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue), definito - anch'esso secondo una logica multi-stadio - considerando: i) la frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura; ii) l'adeguatezza normativa degli scaricatori di piena; iii) il controllo degli scaricatori di piena;

- macro-indicatore M5 - "Smaltimento fanghi in discarica" (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea fanghi), definito come rapporto tra la quota dei fanghi di depurazione misurata in sostanza secca smaltita in discarica e la quantità di fanghi di depurazione misurata in sostanza secca complessivamente prodotta;

- macro-indicatore M6 - "Qualità dell'acqua depurata" (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea acque), definito come tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata.

Il modello definito dalla delibera 917/2017/R/idr prevede che per ciascun macro-indicatore (inteso come obiettivo minimo) l'Ente di governo dell'ambito (EGA) - per ogni gestione operante sul territorio di pertinenza - individui:

- la classe di partenza, sulla base dei dati tecnici messi a disposizione del gestore e validati dal medesimo Ente di governo;

- l'obiettivo di miglioramento/mantenimento che il gestore è tenuto a conseguire (annualmente) sulla base dei target fissati dal presente provvedimento.

Viene, inoltre, definito un sistema di incentivazione articolato in premi e penalità da attribuire, a partire dall'anno 2020, alle performance dei gestori nei due anni precedenti secondo la metodologia TOPSIS (Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution) individuando:

- un meccanismo incentivante (teso a valorizzare i casi di maturità tecnologica e gestionale) che consideri lo stato di efficienza conseguito e che preveda una attribuzione multistadio - base, avanzata e di eccellenza - di incentivi agli operatori appartenenti ex ante (per almeno un macro-indicatore) alle classe a cui è associato l'obiettivo di mantenimento del livello di partenza (indicata come "classe A");

- un meccanismo incentivante (teso a promuovere miglioramenti in casi di criticità tecnico-gestionali da superare) che consideri la variazione dell'efficienza e che preveda una attribuzione multistadio - base e avanzata - di incentivi agli operatori non appartenenti ex ante alle fasce a cui è associato l'obiettivo di mantenimento del livello di partenza.

La copertura dei costi relativi al rispetto degli standard specifici e al conseguimento degli obiettivi previsti dalla qualità tecnica avviene secondo quanto stabilito dal metodo tariffario (MTI-2), come integrato dalla deliberazione 918/2017/R/idr. In particolare, la spesa per investimento relativa alle misure adottate, e ricomprese nel programma degli interventi (PDI), è finanziata nell'ambito dell'aggiornamento del pertinente programma economico-finanziario (PEF) o, qualora ricorrano le condizioni, in applicazione delle disposizioni previste in ordine alla revisione straordinaria. Inoltre, l'Ente di governo dell'ambito può formulare specifica istanza per la copertura di eventuali costi operativi aggiuntivi.

La delibera prevede l'applicazione del sistema di indicatori alla base della qualità tecnica - nonché l'avvio del monitoraggio sui dati ai medesimi sottesi - a partire dal 1 gennaio 2018 (sulla base del valore assunto dai macro-indicatori all'anno 2016, mentre dal 1 gennaio 2019 sarà sulla base del valore nell'annualità precedente, ove disponibile), e dal 1 gennaio 2019 l'applicazione delle norme concernenti gli obblighi di registrazione e archiviazione dei dati, previsti dallo stesso provvedimento.

La delibera 917/2017/R/idr è disponibile al seguente indirizzo:

<https://www.autorita.energia.it/it/docs/17/917-17.htm>

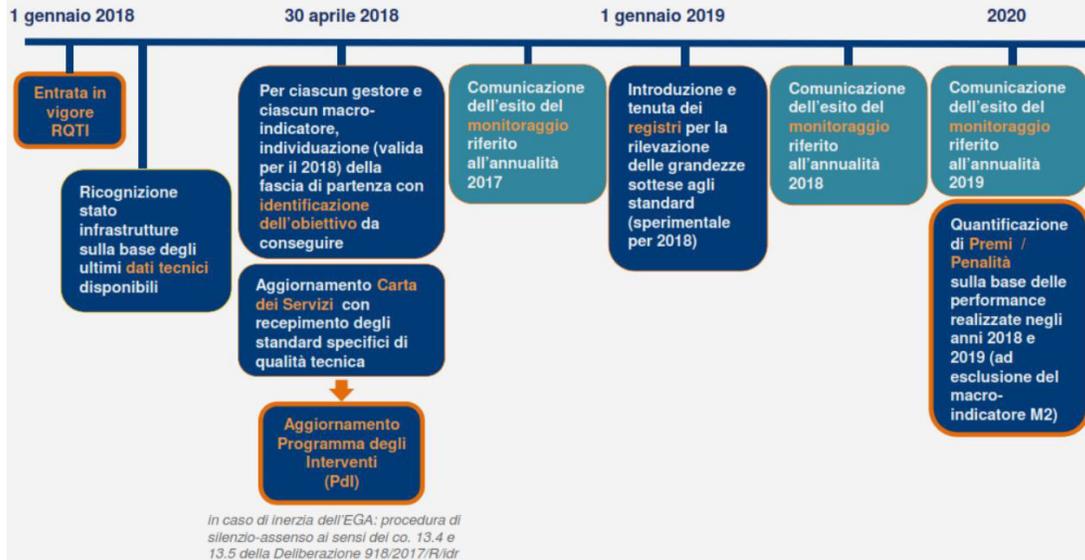
Presentazione del 24 gennaio 2018:

**RQTI Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato**

Elena Gallo - Responsabile Unità "Qualità, Risorsa e Misura" (QRM)- Direzione Sistemi Idrici



**Percorso di implementazione della Qualità Tecnica**



## Water Management Report

E' on-line il Water Management Report presentato il 24 Gennaio 2018 dall'Energy & Strategy Group del Politecnico di Milano.

Negli ultimi anni, anche in seguito ai cambiamenti climatici, sta diventando sempre più pressante il tema di una corretta ed efficiente gestione della risorsa idrica, che, correttamente, viene sempre di più considerata un bene prezioso e "scarso". Il tema della gestione dell'acqua coinvolge una molteplicità di soggetti (Autorità di Regolazione per Energia e Reti e Ambiente - ARERA, Gestori di rete, Imprese...) che, a vario titolo, devono dare il loro contributo per ridurre gli sprechi e implementare tecniche per il risparmio di acqua e di energia a essa associata.

Nella prima edizione del Water Management report, partendo da una panoramica generale sull'ammontare dei prelievi e dei consumi di acqua a livello mondiale ed europeo (e principali utilizzi per settore), si focalizza l'attenzione sull'analisi dei prelievi, dei consumi e degli sprechi di acqua nel contesto italiano evidenziando in particolar modo i settori civile e industriale. In quest'ottica verranno anche analizzate le principali novità introdotte dalle normative vigenti in materia di risorse idriche in Italia come ad esempio il Servizio Idrico Integrato (o «SII»), gli Ambiti Territoriali Ottimali (o «ATO»), la disciplina della gestione del Servizio Idrico Integrato e il sistema

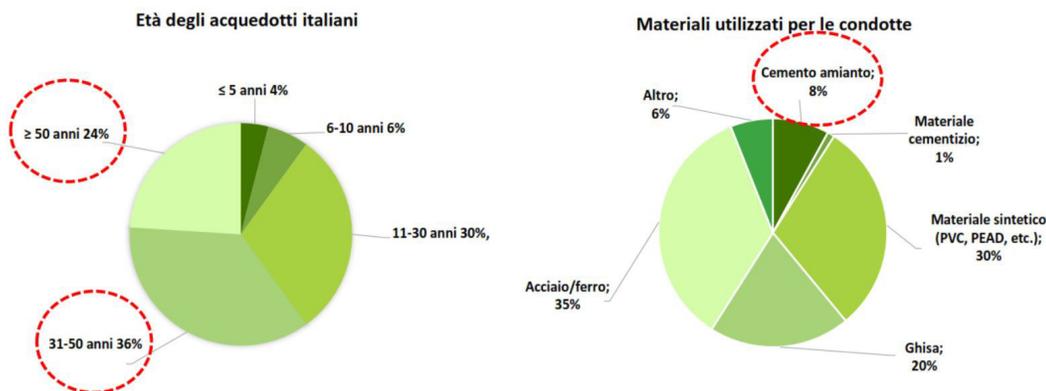
tariffario del Servizio Idrico Integrato.

**Il documento è consultabile al seguente link previa registrazione gratuita.**

## I numeri della rete idrica italiana



- Gli **acquedotti italiani sono mediamente piuttosto vecchi** e i **materiali utilizzati per le condotte** spesso **non allo stato dell'arte**.



24/01/2018

Energy & Strategy Group – Politecnico di Milano

## ARERA: Estensione al settore idrico del sistema di tutele per gli utenti

Con la delibera 55/2018/E/idr, l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) definisce 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.

Il particolare, il provvedimento - che segue i DCO 667/2017/E/idr e 899/2017/E/idr - 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, la delibera 55/2018/E/idr dispone, riguardo al trattamento dei reclami di seconda istanza (Allegato B), che lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, gestito in avvalimento da Acquirente Unico S.p.a, dal 1° marzo 2018 (e fino al 30 giugno 2019) gestisca i reclami sui temi oggetto della regolazione nazionale nel settore idrico, mediante procedure telematiche.

Lo Sportello trasmetterà agli Uffici dell'Autorità, con cadenza trimestrale, un rapporto dettagliato dell'attività svolta e la reportistica relativa ai reclami scritti.

La delibera 55/2018/E/idr dispone, riguardo alle procedure volontarie di risoluzione

extragiudiziale delle controversie (Allegato A), che:

- **Perimetro della Conciliazione**

Dal 1° luglio 2018, il tentativo di conciliazione per le controversie insorte tra un utente idrico e il suo gestore sarà volontario ed esperibile - anche attraverso il Servizio Conciliazione dell'Autorità - sia per le tematiche relative agli aspetti regolati dall'Autorità, sia per tutte le altre tematiche d'interesse per l'utente 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;

- **Durata del periodo transitorio**

Il periodo transitorio (durante il quale sarà possibile anche per il settore idrico usufruire del Servizio Conciliazione dell'Autorità) inizierà il 1° luglio 2018 e terminerà il 30 giugno 2019. E' prevista una verifica sullo stato di attuazione della disciplina transitoria al fine di valutare ulteriori meccanismi di gradualità, previo confronto con gli stakeholder;

- **Deroghe**

E' prevista la possibilità di richiedere deroghe temporali eccezionali, limitatamente all'obbligo del gestore di intervenire alla procedura conciliativa: l'Ente di governo dell'ambito competente (d'intesa con il gestore e le associazioni dei consumatori territorialmente competenti, iscritte ai registri regionali) può presentare all'Autorità (entro il 30 settembre 2018) un'istanza di deroga motivata limitatamente a tale obbligo e per un periodo massimo di un anno rispetto al termine fissato. L'istanza deve essere motivata in ragione dell'esistenza di processi di aggregazione in corso, che coinvolgono il gestore interessato. L'Autorità provvederà a verificare le istanze pervenute e a concedere, o a negare, la deroga richiesta.

Infine, la delibera 55/2018/E/idr prevede, oltre ad eventuali incontri tecnici e focus group, la convocazione di due tavoli tecnici:

- il primo, con le associazioni dei consumatori e utenti, i gestori e gli EGA, volto 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;
- il secondo, con le Regioni e gli EGA, volto ad approfondire le ulteriori iniziative a garanzia degli utenti da sviluppare d'intesa con le Regioni.

<http://www.autorita.energia.it/it/docs/18/55-18.htm>



---

## ARERA: Indagine sui reclami del SII

Con il provvedimento n. 56/2018 viene avviata una indagine conoscitiva in merito ai reclami e alle segnalazioni trasmessi all'Autorità dagli utenti del servizio idrico integrato. L'indagine sarà condotta in collaborazione con DAEN per consentire l'acquisizione di informazioni e dati dai gestori interessati, avvalendosi della disponibilità della GdF, al fine di verificare il rispetto da parte dei gestori della normativa vigente del SII.

Finalità dell'indagine è raccogliere i reclami e le segnalazioni trasmessi all'Autorità di regolazione per l'energia le reti e l'ambiente dai singoli utenti, dalle Associazioni dei Consumatori e dagli Enti pubblici territoriali, in tema di:

- a. interruzioni della fornitura del servizio per cause o con modalità non conformi alla normativa vigente e/o ai contratti di utenza;
- b. ritardi nell'esecuzione di lavori/allacciamenti connessi a procedure di voltura e/o subentro);
- c. mancato rispetto della periodicità e trasparenza di fatturazione;
- d. risposte ai reclami, alle segnalazioni e alle richieste di informazioni degli utenti (mancate risposte, risposte inconferenti/generiche inviate anche utilizzando moduli standard, non adeguata assistenza da parte degli operatori dei call center).

<http://www.autorita.energia.it/it/docs/18/56-18.htm>

---

## Alternative Dispute Resolution (ADR)

(a cura di Ovidio Marzaioli segretario generale di Consumers Forum

[segretario.generale@consumersforum.it](mailto:segretario.generale@consumersforum.it))

Conciliazione e negoziazione paritetica vanno inserite a pieno titolo in quella ampia

categoria dei metodi alternativi di soluzione delle controversie che si denominano Alternative Dispute Resolution (ADR).

Sotto questa etichetta vengono raggruppati una serie di fenomeni piuttosto eterogenei fra loro, uniti dal criterio negativo dell'estraneità alla potestà giurisdizionale statale.

In Italia il sistema giuridico è incentrato sul diritto codificato anziché giurisprudenziale e questo ha reso difficile un rapido sviluppo delle ADR in quanto la centralità del sistema giurisdizionale è considerata il perno su cui fondare la tutela dei diritti.

Inoltre la cultura di ricorrere, con l'ausilio dell'assistenza legale, all'autorità giudiziaria per dirimere le controversie civili insorte e l'incontestabile unitarietà giurisdizionale che rende difficoltoso ogni sforzo di allontanamento dal monopolio della potestà giurisdizionale attribuito ai giudici statali, in uno al timore che gli strumenti apprestati dalle ADR siano estranei ed insufficienti a garantire giustizia, sono retaggi difficili da allontanare dal modo di "fruire" la giustizia.

La conseguenza è che il dibattito sulle ADR (Alternative Dispute Resolution), nate inizialmente come tecnica volontaria di soluzione delle controversie dei consumatori e quindi come modo di favorire l'accesso alla giustizia, ad una giustizia semplice, poco onerosa, ma pur sempre corretta, imparziale, tecnicamente precisa e per l'appunto "giusta", sta investendo sempre di più anche l'amministrazione della giustizia ordinaria.

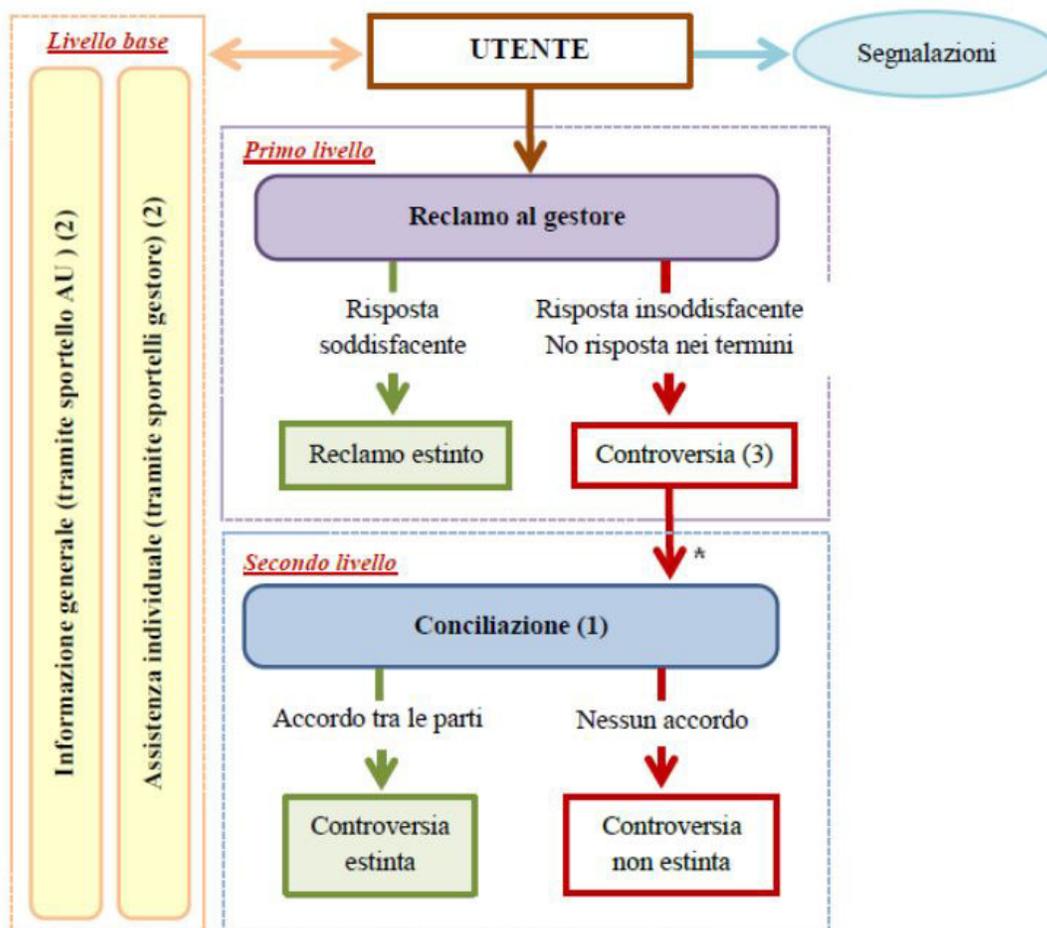
La tutela dei consumatori, nell'ottica di un efficiente funzionamento del mercato concorrenziale, richiede, accanto a norme protettive di diritto sostanziale, procedure di soluzione delle controversie con i professionisti che rendano agevole ed effettiva la realizzazione di tale finalità protettiva.

Grazie anche all'impulso della normativa europea, si sono sviluppati alcuni strumenti alternativi di soluzioni delle liti (ADR) caratterizzati o dall'essere improntati a meccanismi di mediazione/conciliazione, volti ad assistere le parti al fine di una composizione amichevole, oppure da procedimenti regolamentati che portano ad una decisione non vincolante e quindi non preclusiva del ricorso al giudice ordinario (ad es. l'Arbitro Bancario Finanziario).

**Leggi l'articolo**

**Presentazione Corso per Conciliatori SII**

*Schema 4: Sistema di tutele nel periodo transitorio*



## Finanziamento degli interventi previsti nelle sezioni "acquedotti" e "invasi" del Piano nazionale (art. 1, comma 516, della legge 205/2017)

L'Autorità ha avviato un procedimento relativo agli interventi necessari e urgenti per il settore idrico ai fini della definizione della sezione «acquedotti» del Piano nazionale di cui all'articolo 1, comma 516, della legge 205/2017 e di verificare la persistenza di eventuali criticità nella programmazione e nella realizzazione degli interventi in determinate aree del Paese.

L'articolo 1, comma 516, della legge di bilancio di previsione 2018 dispone che - ai fini della "programmazione e realizzazione degli interventi necessari alla mitigazione dei danni connessi al fenomeno della siccità e per promuovere il potenziamento e l'adeguamento delle infrastrutture idriche" - con decreto del Presidente del Consiglio

dei ministri sia adottato il “Piano nazionale di interventi nel settore idrico”, articolato in due sezioni: sezione «acquedotti» e sezione «invasi»;

Il successivo comma 517 prevede che, ai fini della definizione della sezione “acquedotti” del citato Piano nazionale, l’Autorità - sentiti le regioni e gli enti locali interessati, sulla base delle programmazioni esistenti nonché del monitoraggio sull’attuazione dei piani economici finanziari dei gestori - “trasmetta l’elenco degli interventi necessari e urgenti per il settore, con specifica indicazione delle modalità e dei tempi di attuazione, per la realizzazione dei seguenti obiettivi prioritari:

- a) raggiungimento di adeguati livelli di qualità tecnica;
- b) recupero e ampliamento della tenuta e del trasporto della risorsa idrica, anche con riferimento alla capacità di invaso;
- c) diffusione di strumenti mirati al risparmio di acqua negli usi agricoli, industriali e civili”;

Ma l’articolo 1 della legge 205/17 reca anche specifiche previsioni a sostegno della finanziabilità degli interventi contenuti nel Piano nazionale, laddove le programmazioni economico finanziarie adottate non conseguano l’equilibrio nell’ambito della normativa vigente, disponendo che:

- “gli interventi compresi nel Piano nazionale di cui al comma 516 [possano] essere assistiti dalla garanzia del Fondo di cui all’articolo 58 della legge 28 dicembre 2015, n. 221” (comma 521, secondo periodo);
- ad integrazione di quanto già previsto dal citato articolo 58 della legge 221/15, “gli interventi del Fondo di garanzia [siano] assistiti dalla garanzia dello Stato, quale garanzia di ultima istanza, secondo criteri, condizioni e modalità [che saranno] stabiliti con decreto del Ministero dell’economia e delle finanze (...)” (comma 522);

<https://www.arera.it/it/docs/18/025-18.htm>

---

## AEEGSI: Proposte tariffarie 2016-2019

**irisacqua**

Delibera 2 novembre 2017 738/2017/R/idr: IRISACQUA

Il provvedimento approva lo specifico schema regolatorio, recante le predisposizioni tariffarie per il periodo 2016-2019, proposto dalla Consulta d’Ambito per il servizio idrico integrato orientale goriziano per il gestore IRISACQUA S.r.l.

<https://www.arera.it/it/docs/17/919-17.htm>

Regione	Ente di governo dell'Ambito	cod. ATO	Gestore	Moltiplicatore tariffario g <sup>2016</sup>	Moltiplicatore tariffario g <sup>2017</sup>	Moltiplicatore tariffario g <sup>2018</sup>	Moltiplicatore tariffario g <sup>2019</sup>
Friuli Venezia Giulia	Consulta d'Ambito per il servizio idrico integrato orientale goriziano	603	IRISACQUA S.r.l.	1,060	1,123	1,191	1,175

---

## TAR Lombardia dà ragione ad Aiga e Amat

La Sezione seconda del TAR di Milano, con le sentenze n. 190/2018 e n.191/2018 ha accolto i ricorsi presentati da Amat e Aiga, gestori del servizio idrico integrato rispettivamente a Imperia e Ventimiglia, per l'annullamento della delibera AEEGSI (ora ARERA) n.107/2015/R/idr.

**Sentenza n. 190/2018 (AMAT)**

**Sentenza n. 191/2018 (AIGA)**

**Delibera ARERA n. 107/2015**

---

## Nasce Unione Idrica Marche: accordo tra Astea, Tennacola e Cma

Giovedì 15 febbraio 2018 Centro Marche Acque srl, Tennacola e Astea Spa hanno firmato un contratto di rete che instaura un nuovo rapporto di collaborazione e coordinamento tra le tre società. I gestori coinvolti, responsabili della fornitura del servizio idrico a circa 200.000 abitanti nell'Ato 3 e Ato 4 all'interno delle province di Macerata, Ancona e Fermo hanno ritenuto funzionale allo sviluppo dell'amministrazione relativa al Servizio Idrico Integrato l'inaugurazione di una fase di cooperazione reciproca. Per la nuova Rete, che ha sede a Osimo in via Guazzatore 163, è stata scelta la denominazione di Unione Idrica Marche, e ad essa avranno accesso solo società legate alla gestione del Servizio Idrico Integrato nella regione Marche.

**<https://www.cronacheancona.it/2018/02/15/unione-idrica-marche-nasce-la-sinergia-tra-astea-cma-e-tennacola/83048/>**

---

## Premio EMAS Italia 2018: bando di partecipazione

Indetto anche per il 2018 il concorso che premia le organizzazioni EMAS che meglio interpretano ed applicano i principi ispiratori dello schema europeo

E' possibile candidarsi al Premio EMAS Italia 2018 per tre categorie di partecipazione: Il Comitato per l'Ecolabel e l'Ecoaudit e l'ISPRA anche quest'anno intendono dare riconoscimento e visibilità alle organizzazioni registrate EMAS premiando quelle che sono riuscite a raggiungere i migliori risultati nell'efficacia della comunicazione e nell'organizzazione di iniziative che hanno ottenuto un fattivo coinvolgimento di tutti i destinatari cui erano dirette.

- CATEGORIA 1 - Dichiarazione ambientale comunicativamente più efficace
- CATEGORIA 2 - Iniziativa promozionale o evento in ambito EMAS che abbia coinvolto in maniera più efficace i propri destinatari
- CATEGORIA 3 - Contenuto multimediale comunicativamente più efficace

Tutte le informazioni concernenti ammissibilità, validità della partecipazione, motivi di esclusione, categorie dei premi e criteri di valutazione sono contenute all'interno del **Bando di concorso**.

Il termine ultimo per le candidature è il 23 marzo 2018 e richiede l'invio del modello di domanda allegato in calce al bando oltre alla Dichiarazione Ambientale ( nel caso di partecipazione per la CATEGORIA 1) e ogni altra eventuale documentazione a supporto, sempre in formato digitale

Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito web ISPRA o scrivere a [emas@isprambiente.it](mailto:emas@isprambiente.it)

---

## Unione Europea: entro il 2030 solo plastica riciclata

La strategia di Bruxelles per fronteggiare l'inquinamento ambientale da plastica: riduzione drastica dei rifiuti e massimo riciclo.

La strategia della Commissione europea che rende l'Europa capofila nella lotta alla plastica: i nuovi obiettivi anti-inquinamento prevedono che, entro il 2030, tutti gli

imballaggi di plastica dovranno poter essere riciclati o riutilizzati, l'uso dei sacchetti di plastica monouso sarà ridotto e l'impiego di microplastiche sarà limitato.

I punti chiave della strategia sono: rendere il riciclaggio redditizio per le imprese; ridurre i rifiuti di plastica, in particolare quello di sacchetti di plastica monouso e di limitare l'uso delle microplastiche nei prodotti; fermare la dispersione di rifiuti in mare; orientare gli investimenti e l'innovazione tecnologica; stimolare il cambiamento in tutto il mondo, proponendo soluzioni globali e sviluppando standard internazionali.

Ogni anno gli europei generano 25 milioni di tonnellate di rifiuti di plastica, ma meno del 30% è raccolta per essere riciclata. Nel mondo, le materie plastiche rappresentano l'85% dei rifiuti sulle spiagge. Le materie plastiche raggiungono anche i polmoni e le tavole dei cittadini europei, con la presenza nell'aria, nell'acqua e nel cibo di microplastiche i cui effetti sulla salute umana restano sconosciuti.

La nuova strategia europea sulla plastica affronta la questione in modo diretto apportando cambiamenti alla progettazione, alla realizzazione, all'uso e al riciclaggio dei prodotti nell'UE. Il modo in cui le materie plastiche sono attualmente prodotte, utilizzate e gettate non permette di cogliere i vantaggi anche economici derivanti da un approccio più circolare al problema. L'obiettivo è quello di tutelare l'ambiente e, al tempo stesso, di porre le basi per una nuova economia delle materie plastiche, nella quale la progettazione e la produzione rispettano pienamente le necessità di riutilizzo, riparazione e riciclaggio con materiali più sostenibili.

Frans Timmermans, primo vicepresidente responsabile per lo sviluppo sostenibile, ha dichiarato: *"Se non modifichiamo il modo in cui produciamo e utilizziamo le materie plastiche, nel 2050 nei nostri oceani ci sarà più plastica che pesci. Dobbiamo impedire che la plastica continui a raggiungere le nostre acque, il nostro cibo e anche il nostro organismo. L'unica soluzione a lungo termine è ridurre i rifiuti di plastica riciclando e riutilizzando di più. Si tratta di una sfida che i cittadini, le imprese e le amministrazioni pubbliche devono affrontare insieme. Con la strategia dell'UE sulla plastica stiamo inoltre propugnando un nuovo modello di economia più circolare. Occorre investire in nuove tecnologie innovative che proteggano i nostri cittadini e mantengano il nostro ambiente sicuro, senza farci rinunciare alla competitività della nostra industria."*

Allo scopo di fornire contributi, pareri e dati per gli sviluppi futuri della strategia sulla plastica in relazione ai rifiuti marini, in particolare quelli costituiti da plastica monouso e attrezzature da pesca, si è aperta una consultazione pubblica a cui possono partecipare: il Pubblico in generale, le associazioni di categoria, le imprese, i ricercatori e gli esperti, le ONG, le organizzazioni e le istituzioni internazionali, i pescatori e le organizzazioni della pesca. E' possibile partecipare alla consultazione pubblica rispondendo al [questionario online](#)

## Survey su Emas

ISPRA invita tutte le organizzazioni EMAS a prendere parte all' intervista che riguarda la propria dichiarazione ambientale

Nell'intento di raccogliere informazioni sulle Dichiarazioni ambientali pubblicate a seguito della registrazione EMAS, il Servizio Certificazioni ambientali di ISPRA ha predisposto un questionario web-based, **disponibile on-line** , che ogni organizzazione registrata può compilare.

Questa indagine si pone l'obiettivo di raccogliere, in forma anonima e aggregata, dati utili a comprendere come questo strumento sia stato elaborato e gestito all'interno delle varie realtà economiche aderenti allo schema EMAS.

Le domande, cui è possibile rispondere, riassumono in pochi item le caratteristiche principali della propria esperienza nella redazione e pubblicazione di questo documento che portando a sintesi il proprio programma di gestione ambientale e dei risultati raggiunti vuole essere strumento di contatto trasparente tra l'organizzazione e il contesto di riferimento.

La partecipazione richiede solo pochi minuti e viene garantito l'anonimato rispetto le risposte fornite, in quanto i dati verranno utilizzati solo in forma aggregata e rielaborata.

Per partecipare all'indagine c'è tempo fino al 31 gennaio 2018. Si raccomanda pertanto a tutte le organizzazioni registrate di compilare il questionario e fornire il proprio contributo per una migliore conoscenza e comprensione della realtà EMAS in Italia.

I risultati di questa ricerca verranno presentati nel corso di una giornata formativa/informativa sulle Dichiarazioni Ambientali che ISPRA organizzerà nella prima metà di marzo presso la propria sede centrale.

---

NOTIZIE DAL SETTORE ENERGIA

SEN 2017

"Con il Decreto Ministeriale del 10 novembre 2017 è stata adottata la Strategia Energetica Nazionale (SEN) 2017, il piano decennale del Governo per anticipare e gestire il cambiamento del sistema energetico italiano. L'Italia ha raggiunto in anticipo gli obiettivi europei, con un'incidenza di rinnovabili del 17,5% sui consumi del 2015 rispetto al target del 17% al 2020 e, grazie ad importanti progressi tecnologici, si aprono nuove possibilità di conciliare contenimento dei prezzi dell'energia e sostenibilità.

La Strategia si pone tre obiettivi principali:

competitività: migliorare la competitività del Paese, riducendo il gap di prezzo e di costo dell'energia rispetto all'Europa, in uno scenario di prezzi internazionali crescenti;

sostenibilità: raggiungere gli obiettivi ambientali europei di de-carbonizzazione in maniera sostenibile;

sicurezza: migliorare la sicurezza di approvvigionamento e la flessibilità delle infrastrutture energetiche, incrementando l'indipendenza energetica dell'Italia.

Si riportano alcuni obiettivi della SEN:

efficienza energetica e riduzione di 10 Mtep di consumi al 2030;

obiettivo del 28% di fonti rinnovabili al 2030 rispetto;

riduzione di più di 2 c€/mc del differenziale di prezzo del gas italiano e quello del nord Europa;

riduzione differenziale di prezzo dell'energia elettrica con il resto dell'Europa;

riduzione e successiva cessazione di uso del carbone per la produzione elettrica;

razionalizzazione del downstream petrolifero e incentivo dei biocarburanti;

riduzione delle emissioni di CO2 e decarbonizzazione al 2050;

incentivi in ricerca e sviluppo tecnologico clean energy;

promozione della mobilità sostenibile e dei servizi di mobilità condivisa;

miglioramento e ottimizzazione delle reti di trasporto e dell'approvvigionamento delle commodity;

riduzione della dipendenza energetica dall'estero dal 76% del 2015 al 64% del 2030.

Per realizzare tutto ciò la SEN prevede un investimento complessivo di 175 miliardi di euro: di questi 30 miliardi saranno dedicati a reti ed infrastrutture del gas e dell'energia elettrica, 35 alle fonti rinnovabili e 110 per l'efficienza energetica.

Il percorso per l'applicazione delle misure previste dalla SEN è ancora lungo. PTE vi terrà aggiornati, cercando di comprendere eventuali ricadute economiche e opportunità per le imprese."

<http://www.poloenergia.com>

---

## SCADENZE SII

### **a) 30 aprile 2018: MTI2**

Aggiornamento biennale previsto dall'articolo 8 della deliberazione 664/2015/R/IDR (MTI2) e della del. n. 918/2017 ai fini della rideterminazione delle tariffe del servizio idrico integrato per le annualità 2018 e 2019.

### **b) 30 giugno 2018: Applicazione TICSII (Del. AEEGSI 665/2017)**

Entro il 30 giugno 2018, l'Ente di governo dell'ambito, o altro soggetto competente:

- a) riclassifica le tipologie di utenze domestiche e non domestiche secondo quanto previsto, rispettivamente, all'Articolo 3 e all'Articolo 8 dell'Allegato A;
- b) in particolare, definisce l'articolazione tariffaria applicata all'utenza domestica residente secondo i criteri di cui al Titolo 2 dell'Allegato A, utilizzando, ai fini dell'individuazione della quota variabile del corrispettivo, il criterio pro capite nei termini di cui all'Articolo 3 dell'Allegato A;
- c) per le utenze non domestiche autorizzate allo scarico dei propri reflui industriali in pubblica fognatura, definisce i relativi corrispettivi per il servizio di collettamento e depurazione sulla base dei criteri e delle modalità di cui al Titolo 4 dell'Allegato A;
- d) nello svolgere le attività di cui ai punti sub a), b) e c), verifica il rispetto dei vincoli fissati al Titolo 5 dell'Allegato A, volti a disciplinare gli effetti, sui ricavi del gestore, della riforma recata dal presente provvedimento;
- e) adotta con proprio atto deliberativo di approvazione la struttura dei corrispettivi da applicare, a decorrere dal 1 gennaio 2018, agli utenti del servizio idrico integrato;
- f) comunica all'Autorità la nuova articolazione tariffaria, trasmettendo: i. l'atto o gli atti di approvazione della nuova struttura dei corrispettivi elaborata secondo le disposizioni contenute nel TICSII; ii. una relazione di accompagnamento che ripercorra la metodologia applicata, sulla base dei dati e delle informazioni utilizzate.

---

## IL LIBRO

## Le risorse idriche nell'ambito della *circular economy*

**Direzione Studi e Ricerche e SRM**  
Ottobre 2017

### SINTESI DEL RAPPORTO

L'estate 2017 ha evidenziato la necessità di interventi urgenti in un settore che da tempo reclama un nuovo approccio gestionale e infrastrutturale. In prospettiva, i cambiamenti climatici aggraveranno ulteriormente le problematiche di carenza idrica e siccità; le previsioni al 2040 indicano per l'Italia una situazione di stress alto. E' già elevato e superiore alla media OCSE il tasso di prelievo lordo italiano. La European Environment Agency (EEA) stima per il nostro Paese un indicatore di sfruttamento idrico (WEI) pari al 24%, fra i più elevati nel contesto europeo. L'Italia è in quarta posizione dopo Cipro, che registra un WEI pari al 64%, Belgio (32%) e Spagna (30%).

La disponibilità di risorse idriche è strettamente connessa alla vita, alla salute, allo sviluppo industriale, turistico ed agricolo di un territorio. Nonostante la scarsità di risorsa, in Italia si continua ad utilizzare molta acqua (forse troppa) e a disperderne una quantità ingente (il 45,3% dell'acqua prelevata per usi civili non arriva nelle abitazioni):

- per ciascun euro di produzione industriale realizzata sono necessari circa 9 litri di acqua;
- il volume medio d'acqua usato per irrigare un ettaro di terreno destinato alla coltivazione è pari a 4,7 mila metri cubi, ricordiamo che il settore agricolo è il più grande utilizzatore di acqua sia a scopi irrigui che zootecnici;
- il consumo medio per abitante è di 241 litri annui, 12 litri al giorno in meno rispetto

all'ultimo dato del 2008. Nonostante la flessione, l'Italia si conferma al primo posto in Europa per consumo d'acqua pro-capite. Il consumo medio pro-capite in Nord Europa è di 180-190 litri;

- con riferimento agli sprechi, la situazione è in peggioramento. Nel 2015 è stato disperso il 38,2%

dell'acqua immessa nelle reti di distribuzione. Rispetto al 2012 le perdite di rete, già elevatissime, mostrano un'ulteriore crescita;

- la qualità del servizio è, in molte aree del Paese, bassa. A livello aggregato nel 2016 il 9,4% delle famiglie ha lamentato irregolarità nell'erogazione dell'acqua.

Nel Mezzogiorno la situazione risulta decisamente critica a causa di una minore disponibilità naturale, di una elevata concentrazione delle precipitazioni in alcuni periodi dell'anno e di una conformazione idrogeologica del tutto particolare.

Il comparto civile continua a sprecare tanta acqua: i capoluoghi di provincia localizzati nel Mezzogiorno realizzano complessivamente una perdita del 47%, che si confronta con il 34% del Centro-Nord.

Inoltre, se a livello nazionale nel 2016 il 9,4% delle famiglie ha lamentato irregolarità nell'erogazione dell'acqua, in Calabria e in Sicilia il giudizio sul servizio idrico è negativo per una famiglia su tre.

A ciò si aggiunge la forte vocazione agricola e la rilevanza di alcuni comparti del manifatturiero che espongono l'economia del Sud ad una maggiore vulnerabilità a situazioni di stress idrico.

Le opportunità di sviluppo del settore turistico dipendono anche dalla qualità delle acque di balneazione. Ma 816 delle 1.166 procedure di infrazione per il servizio di depurazione ha riguardato comuni del Sud. Il mancato trattamento dei reflui ha effetti nocivi sulla salute dell'uomo, ha impatti negativi sull'ambiente e sulle attività economiche. Una relazione sostenibile tra la gestione dei reflui e la qualità delle acque marine è una delle chiavi del successo dello sviluppo turistico nelle zone marittime.

Per mitigare lo stress idrico e conseguire un servizio adeguato è necessario intervenire su più fronti: la chiusura del cerchio e l'adozione di politiche volte alla prevenzione, alla depurazione, al riuso e al riutilizzo, proprie della circular economy, rappresentano un passaggio importante che deve affiancarsi (e in parte sovrapporsi rimodulandolo) all'adeguamento infrastrutturale e all'efficientamento gestionale.

Le riforme degli ultimi 25 anni avrebbero dovuto portare all'industrializzazione e all'adeguamento infrastrutturale del settore, a diversi elementi hanno concorso a rallentare il processo:

- Incertezza normativa.
- Frammentazione dei gestori e dimensioni modeste.
- Vincoli sulla finanza pubblica.
- Tariffe inadeguate.
- Regole non condivise e contenzioso.

Lo stato di attuazione delle riforme e i risultati sono molto diversificati a livello territoriale. In riferimento all'assetto gestionale emergono le seguenti caratteristiche:

Negli ultimi 20 anni il numero di operatori si è ridotto ed è cresciuta la rilevanza di operatori industriali, ma circa un quarto del totale dei Comuni italiani continua a essere gestito in economia.

Le gestioni industriali servono l'88% della popolazione per il servizio di acquedotto, l'82% per il servizio di fognatura e il 90% per la depurazione. Le differenze territoriali sono significative a conferma dei diversi modelli regionali adottati.

Gli operatori industriali sono ancora numerosi e molti servono un bacino molto limitato di residenti. Nel servizio di acquedotto sono operativi 270 operatori, che servono circa 53 milioni di residenti, operando in poco meno di 6.000 Comuni.

Nonostante l'elevata numerosità dei gestori ancora presenti, i primi 10 operatori per fase del ciclo idrico rappresentano più del 40% della popolazione servita da gestori industriali.

I risultati economico finanziari del triennio 2013-2015 su un campione di 184 gestori industriali mostrano una performance nel complesso soddisfacente e in generale migliore di quanto realizzato in altri comparti: le imprese mostrano una crescente attenzione all'efficienza. L'EBITDA si attesta a livello mediano al 22,7% del fatturato, il margine netto è pari all'8,9%. Anche la redditività si consolida.

Le imprese di maggiori dimensioni risultano in genere le meglio attrezzate a cogliere le opportunità che il mercato offre e mostrano migliori performance economico-finanziarie.

I dati di bilancio segnalano una ripresa degli investimenti nel triennio. Nel 2015 a livello mediano le imprese investono il 9,3% del proprio fatturato. Rilevanti risultano essere gli assetti proprietari e la dimensione: le imprese che investono di più sono quelle a capitale misto, seguono le imprese pubbliche e quindi le imprese private e le imprese di maggiori dimensioni.

In riferimento al sistema di offerta meridionale, le statistiche e i dati di bilancio mostrano il significativo divario territoriale che caratterizza le realtà industriali del Sud, più piccole e meno dinamiche, rispetto alle imprese che operano nelle altre aree del Paese. Tuttavia è interessante notare nell'ultimo triennio dei miglioramenti sia in termini di redditività (EBITDA su fatturato) che di investimenti.

Dall'analisi del sistema infrastrutturale emerge che il settore idrico italiano soffre di un forte gap, un ritardo legato ad oltre venti anni di inerzia. È ancora caratterizzato da

una scarsa modernizzazione delle infrastrutture in una consistente parte del territorio. Il fabbisogno di investimenti da realizzare affinché il settore diventi efficiente nell'arco di qualche decennio è stimato in almeno 65 miliardi di euro. Oltre 25 miliardi di euro nei primi 5 anni (pari a circa 83 €/abitante per anno). Più del 35% per il solo Mezzogiorno (pari a poco meno di 9 miliardi di €).

Una prima ripresa degli investimenti collegata al nuovo regime tariffario c'è stata ma gli investimenti programmati si scontrano con una ancora inadeguata rappresentazione del reale fabbisogno. La programmazione di lungo termine appare spesso poco coerente con le reali necessità perché sconta ancora molte delle contraddizioni del passato, tra cui la volontà di contenere gli incrementi tariffari e per non interferire con il già precario equilibrio economico finanziario di molte gestioni. L'effettivo fabbisogno sarebbe tre volte superiore alla spesa programmata.

Nel Mezzogiorno il maggiore numero di gestioni in economia manifestano un'inclinazione alla spesa per le infrastrutture inferiore rispetto alle gestioni industriali. Il mancato compimento delle opere programmate nel Mezzogiorno può essere in parte ricondotto anche all'incapacità di spendere i fondi europei. Nonostante il 72% del finanziamento totale nell'ambito delle Politiche di Coesione sia destinato al Sud, si rileva proprio in quest'area la maggiore lentezza nell'attuazione del S.I.I. e un gap infrastrutturale che ha comportato negli ultimi anni anche l'avvio di un contenzioso con la Commissione Europea.

Le risorse pubbliche dovrebbero rappresentare un sistema secondario di finanziamento delle opere idriche, da affiancare alla tariffa; è necessario, invece, evidenziare che esso costituisce un importante supporto per colmare il deficit infrastrutturale del settore, soprattutto in alcune aree del Paese, dove gli attuali livelli tariffari non sono ancora in grado di garantire l'accesso al credito per realizzare gli investimenti necessari.

Emerge, quindi, un gap dimensionale e di redditività che può essere ridotto solo con gli opportuni investimenti. In particolare, il divario tra il fabbisogno di opere e quelle effettivamente programmate è oggi di quasi 3 miliardi di euro all'anno in Italia e di circa un miliardo di euro al Sud.

Per il futuro è importante muoversi su un doppio binario che alla necessità di investimenti affianca una nuova consapevolezza dell'importanza della risorsa idrica: è necessario formare i cittadini, renderli consapevoli del «valore dell'acqua» e gestirla correttamente (in tutte le sue fasi). Partendo da ciò, si deve puntare sugli investimenti, rilevanti per la crescita del nostro territorio; investire nel sistema idrico nel Mezzogiorno ha, infatti, un impatto significativo sullo sviluppo economico, stimato

pari ad una crescita dello 0,5% di Pil l'anno.

**Scarica il Rapporto**

---



...secondo wikipedia, in informatica e telecomunicazioni un hub (letteralmente in inglese fulcro, elemento centrale) rappresenta un concentratore, ovvero un dispositivo di rete che funge da nodo di smistamento dati di una rete di comunicazione dati organizzata. Per noi L'hub è il fulcro e l'unione di competenze ed esperienze, il punto di incontro di professionisti con diverse specializzazioni e altissima professionalità in grado di creare sinergia e rete. Apriamo quindi questo spazio per ospitare chi abbia voglia di approfondire, commentare o semplicemente mandarci una notizia da condividere.



Il Laboratorio Utilities & Enti Locali (LUEL) nasce dall'incontro di professionisti di settori economici, finanziari e giuridici allo scopo di offrire in modo completo e integrato il proprio supporto agli enti locali e alle società che erogano servizi pubblici.

Le attività di consulenza, studio e ricerca sono basate sull'integrazione di competenze scientifiche con una consolidata esperienza di analisi applicata e gestione e con un costante approfondimento e aggiornamento giuridico.

Il Laboratorio Utilities & Enti Locali rappresenta un osservatorio permanente di ricerca, studio, valutazione e analisi nel settore della finanza pubblica e dei servizi pubblici di interesse generale, nel rispetto dei criteri di efficacia, efficienza ed economicità perseguiti dalla Pubblica Amministrazione.

Laboratorio Utilities & Enti Locali Srl  
Palazzina Direzionale - Via Barontini, 20  
40138 Bologna  
T +39 051.240084 – F +39 051.240085  
[www.luel.it](http://www.luel.it) – [info@luel.it](mailto:info@luel.it)



Acquainfo, rappresenta da oltre 20 anni un osservatorio permanente nel settore dei servizi idrici, sia con riferimento ad aspetti tariffari e gestionali sia nell'ambito delle dinamiche regolatorie.

[www.acquainfo.it](http://www.acquainfo.it) - [castaldi@acquainfo.it](mailto:castaldi@acquainfo.it)

se non vuoi ricevere più la Newsletter clicca qui: [unsubscribe from this list](#)



newsletter Hub  
LABORATORIO UTILITIES & ENTI LOCALI

*Copyright © 2018 LUEL srl, All rights reserved.*

Want to change how you receive these emails?  
You can [update your preferences](#) or [unsubscribe from this list](#)

MailChimp



Sta per iniziare il Webinar:  
**MTI-2, TICSI e PEF**  
per i gestori del Servizio Idrico Integrato

DURANTE LA SESSIONE SARETE IN MODALITA' "MUTE", VI PREGHIAMO GENTILMENTE DI SCRIVERE LE VOSTRE DOMANDE NELLA SEZIONE CHAT.

Attendiamo gli ultimi partecipanti...



WEBINAR

Mercoledì 31 Gennaio  
dalle ore 15.00 alle 16.00

# MTI-2, TICSII e PEF per i gestori del Servizio Idrico Integrato

Una soluzione tecnico-normativa-fiscale all-in-one



- Riccardo Paolini
- Manager
- SDG Group



- Guido Zamperini
- Head of Public Services & Utilities
- SDG Group



- Paola Matino
- Presidente
- LUEL



- Marco Ghelli
- Chief department Corporate Tax Advice
- Studio Righini

# SDG Group

Corporate Performance Management, Advanced Business Analytics, Big Data.



«end to end» approach

**Business  
functional  
processes**

**Cross industry approach**  
Public Services & Utilities, Fashion & Retail,  
Industrial & Consumer Products,  
Pharma & Healthcare, Financial Services

**Analytical  
solutions**

# SDG Group



16 offices Europe, Middle East,  
Africa and America

Milan, Verona, Rome, Florence, Barcelona,  
Madrid, Lisbon, Hamburg, Munich, Paris,  
London, York, Alger, Cairo, Dubai, Chicago,  
New Jersey.



> 61,5 mio\$ Revenues



> 700 Consultants



>350 Active Clients

## Gartner's perspective

"Business Intelligence and Analytics Service Providers" **worldwide leaders.**

# References: Public Services & Utilities

Abengoa, Acque di Pisa, Acque Veronesi, Adjuntament de Barcelona, AGS, AGSM, Aguas de Portugal, Agec, Agencia Catalana de l'Aigua, Air Liquide Welding, Alto Trevigiano Servizi, AMGA, Azienda Servizi Integrati, Cintra, EDP, Enel, Energias do Brasil, Generalitat de Catalunya, HC Energia, ICQ, Naturgas Energia, Neo Energia, Novamont, ONI, Publiacqua, Ricardo Molina, Saipem, Sapiro, Viveracqua, ASET.



# Studio Righini

## PROFILO

Lo Studio Righini è stato fondato a metà degli anni '60, oggi è uno Studio di seconda generazione di commercialisti e avvocati.

L'obiettivo dello Studio è quello di dare una prestazione professionale che privilegi la qualità attraverso dipartimenti specializzati che seguono il Cliente nelle specifiche esigenze.

Tra Soci, Collaboratori e Tirocinanti operano 19 professionisti oltre al personale amministrazione, front office e back office.

Sedi:



Verona



Milano

Network:



JPA International, una rete mondiale di esperti contabili, di cui lo Studio è socio fondatore e membro dal 1988.



ACBGroup, un network di primari Studi indipendenti di Dottori Commercialisti e Avvocati aventi sede nel territorio nazionale.

# Studio Righini

## AREE DI ATTIVITA' E DIPARTIMENTI



COMPANY LAW E OPERAZIONI  
STRAORDINARIE  
*COMPANY LAW AND EXTRAORDINARY  
TRANSACTIONS*



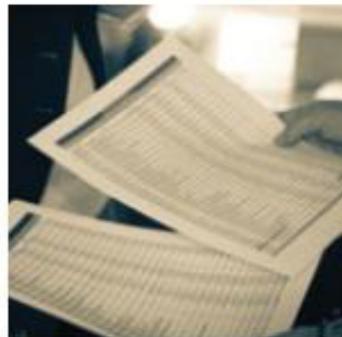
CONSULENZA TRIBUTARIA  
CORPORATE  
*CORPORATE TAX ADVICE*



DIFESA TRIBUTARIA  
*TAX DEFENSE*



INTERNAZIONALIZZAZIONE  
D'IMPRESA  
*BUSINESS  
INTERNATIONALIZATION*



RISTRUTTURAZIONI E ASSISTENZA  
NELLA CRISI D'IMPRESA  
*CORPORATE CRISIS RESTRUCTURING  
AND ASSISTANCE*



ALTRE ATTIVITÀ E  
SPECIALIZZAZIONI DELLO STUDIO  
*OTHER ACTIVITIES AND SPECIALIZED  
SKILLS OF THE FIRM*

1. Decennale assistenza ai gestori del SII sui bilanci, business plan e fiscalità
2. Attualmente segue quattro gestori nel continuativo
3. Approfondimenti e predisposizione di circa venti interpelli su tematiche specifiche del SII, con proposte di soluzioni accolte dall'agenzia, anche direzione centrale relative a:
  - Trattamento contabile e fiscale dei ricavi parametrati al VRG
  - Risconto Foni, con innovativa presa di posizione della Direzione Centrale
  - Trattamento allacciamenti
  - Restatement da modifica criterio contabile sul Foni: effetti contabili e fiscali
  - Iva sui canoni dei Comuni ex gestori
4. Impostazione, gestione e buon fine di un concordato di un ex gestore del SII
5. Assistenza a molteplici operazioni straordinarie
6. Assistenza nei contenziosi fiscali

# Laboratorio Utilities & Enti Locali (LUEL)

## AREE DI ATTIVITÀ

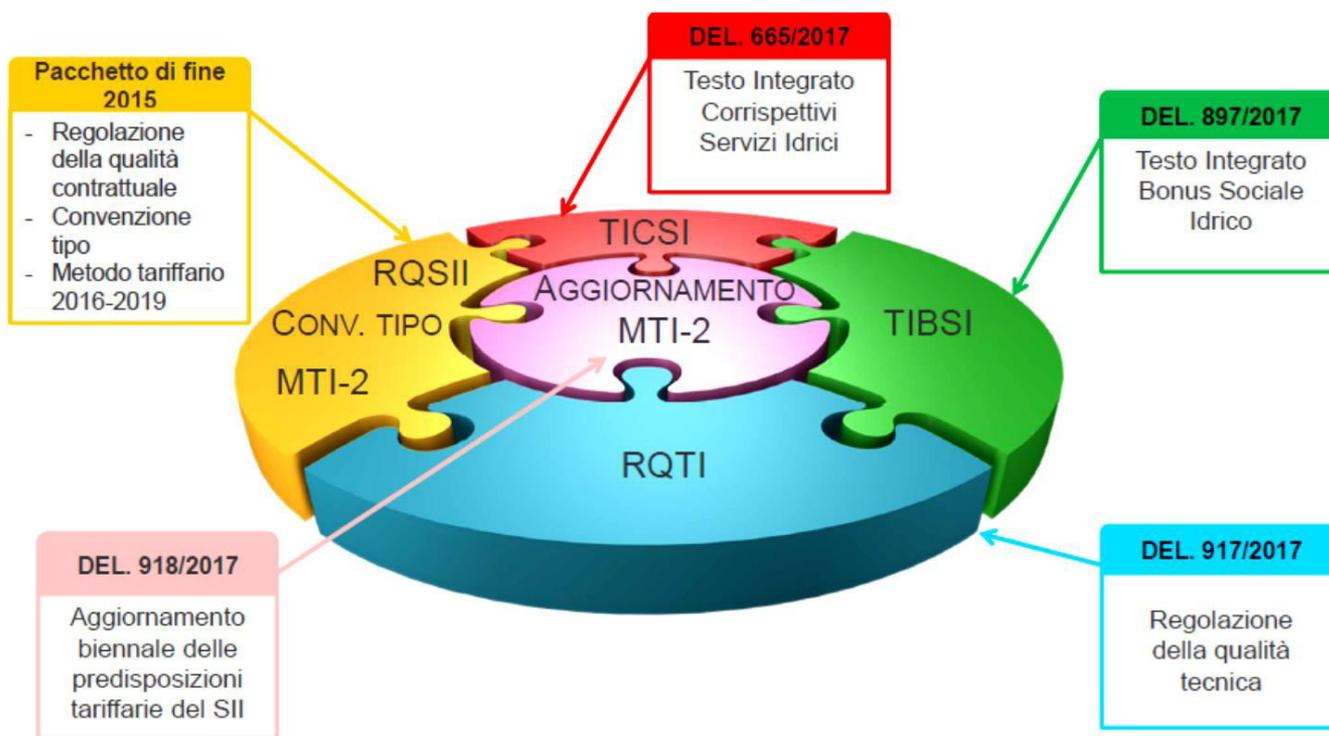
- Regolazione servizi di interesse economico generale
  - ✓ Servizi idrici
  - ✓ Ambiente
  - ✓ Energia elettrica
  - ✓ Gas
  - ✓ Servizi strumentali
  - ✓ Servizi sociali e terzo settore
- Pianificazione industriale
- Pianificazione economico-finanziaria
- Adempimenti normativi società partecipate
- Studi e ricerche sull'Economia Pubblica
- Formazione

# Laboratorio Utilities & Enti Locali (LUEL)

## REFERENZE



# Il quadro regolatorio attuale



Riforma dei corrispettivi (TICSI) e Bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI)

+ Tematiche unbundling

Iter elaborazioni



# In materia di aggiornamento MTI2

Per procedere all'aggiornamento delle proposte tariffarie 2018-2019 (elaborate nel rispetto del MTI-2) è necessario tener conto:

- delle **risultanze contabili** (efficienza, costi risorse/ERC, componenti a conguaglio)
- dello stato degli investimenti (aggiornamento dei costi delle immobilizzazioni)
- dell'adeguamento dei parametri monetari

Ma anche delle misure per:

- favorire il miglioramento delle prestazioni tecniche all'utenza (RQTI -> ui2)
- la tutela delle utenze domestiche in condizioni di disagio economico sociale (BONUS -> ui3)



## AGENDA:

- Fine febbraio: disponibile - su sito internet ARERA - *preview* «file RDT 2018»
- Fine marzo: Determina DSID per Raccolta dati & contestuale apertura dell'apposito portale informatico per invio proposte tariffarie (entro **30 aprile 2018**)
- Messa a disposizione - nei casi standard - della modulistica di raccolta dati precompilata nella sezione dei dati storici, per agevolare la proposta relativa a gestioni interessate da approvazione tariffaria da parte dell'Autorità per il periodo 2016-2019

## Focus per gli operatori – punti di attenzione:

- Completezza dati
- Storico
- Margini di errore
- Stabilità sistema
- Tempistiche RDT e Tool
- Flessibilità e adattamento
- Pianificazione regolatoria vs pianificazione aziendale
- Utilizzo dei dati integrato con altri adempimenti (unbundling – ticsi)

# Water hub – Un'ambiente integrato

The screenshot shows a web browser window titled "Waterhub - Board" with a tab for "Home WaterHub". The page features the "sdg group" logo on the left and the "Water Hub" title in the center. The main content area is a grid of nine modules, each represented by a blue water drop icon and a text label. The background of the dashboard is a dynamic image of splashing water. At the bottom, a system tray shows "localhost - Administrator (ADMIN)", a notification for "No new messages", and a 100% zoom level.

sdg group

## Water Hub

- Budget & Forecast
- Fast Closing economico-patrimoniale
- Unbundling economico-patrimoniale
- Metodo Tariffario Idrico (MTI-2) 2018-2019
- TICSI
- Piano Economico Finanziario (PEF)
- Fatturato e crediti
- Piano investimenti
- Risorse umane

localhost - Administrator (ADMIN) No new messages 100%

# Riferimenti

Riccardo Paolini - [riccardo.paolini@sdggroup.com](mailto:riccardo.paolini@sdggroup.com)

Paola Matino – [paola.matino@luel.it](mailto:paola.matino@luel.it)

Marco Ghelli – [marco@studiorighini.it](mailto:marco@studiorighini.it)

## **Alternative Dispute Resolution (ADR).**

(a cura di Ovidio Marzaioli – Consumers' Forum)

<http://www.consumersforum.it/>

Conciliazione e negoziazione paritetica vanno inserite a pieno titolo in quella ampia categoria dei metodi alternativi di soluzione delle controversie che si denominano **Alternative Dispute Resolution (ADR)**.

Sotto questa etichetta vengono raggruppati una serie di fenomeni piuttosto eterogenei fra loro, uniti dal criterio negativo dell'estraneità alla potestà giurisdizionale statale.

In Italia il sistema giuridico è incentrato sul diritto codificato anziché giurisprudenziale e questo ha reso difficile un rapido sviluppo delle ADR in quanto la centralità del sistema giurisdizionale è considerata il perno su cui fondare la tutela dei diritti.

Inoltre la cultura di ricorrere, con l'ausilio dell'assistenza legale, all'autorità giudiziaria per dirimere le controversie civili insorte e l'incontestabile unitarietà giurisdizionale che rende difficoltoso ogni sforzo di allontanamento dal monopolio della potestà giurisdizionale attribuito ai giudici statali, in uno al timore che gli strumenti apprestati dalle ADR siano estranei ed insufficienti a garantire giustizia, sono retaggi difficili da allontanare dal modo di "fruire" la giustizia.

La conseguenza è che il dibattito sulle ADR (Alternative Dispute Resolution), nate inizialmente come tecnica volontaria di soluzione delle controversie dei consumatori e quindi come modo di favorire l'accesso alla giustizia, ad una giustizia semplice, poco onerosa, ma pur sempre corretta, imparziale, tecnicamente precisa e per l'appunto "giusta", sta investendo sempre di più anche l'amministrazione della giustizia ordinaria.

La tutela dei consumatori, nell'ottica di un efficiente funzionamento del mercato concorrenziale, richiede, accanto a norme protettive di diritto sostanziale, procedure di soluzione delle controversie con i professionisti che rendano agevole ed effettiva la realizzazione di tale finalità protettiva.

Grazie anche all'impulso della normativa europea, si sono sviluppati alcuni strumenti alternativi di soluzioni delle liti (ADR) caratterizzati o dall'essere improntati a meccanismi di mediazione/conciliazione, volti ad assistere le parti al fine di una composizione amichevole, oppure da procedimenti regolamentati che portano ad una decisione non vincolante e quindi non preclusiva del ricorso al giudice ordinario (ad es. l'Arbitro Bancario Finanziario).

Nel **D.Lgs.130/2015, di recepimento della direttiva europea 11/2013**, è stata effettuata una significativa scelta da parte del legislatore Italiano e cioè annoverare tra le procedure ADR anche le negoziazioni paritetiche riformando in maniera completa l'originario art.141 del codice del consumo (D.Lgs.206/05).

Tale orientamento è in netto contrasto rispetto alle scelte pregresse del legislatore, univoco nell'escludere le NP dall'ambito di applicazione della disciplina della mediazione civile e commerciale (art.2, comma 2°, D.Lgs.28/10).

Per definire le negoziazioni paritetiche come procedure di risoluzione alternativa delle controversie tra consumatori e grandi imprese di servizi è necessario conoscere come esse sono strutturate, le modalità di composizione della lite e le procedure concordate per la risoluzione. Alla base della **Negoziazione Paritetica** (di seguito NP) vi è la sottoscrizione di protocolli di intesa tra le principali associazioni dei consumatori a livello nazionale e tali aziende si impegnano a partecipare ad una procedura affidata ad una commissione “paritetica”, composta dai rispettivi rappresentanti, per giungere – grazie ad una negoziazione diretta – ad una soluzione della lite. Nella nascita temporale della NP le regole generali sono rimaste invariate ma la formazione discendente dal D.Lgs.130 ha posto una serie di imbracature normative che hanno incanalato la NP in forme più o meno rigide di regolamentazione, a partire dal riconoscimento degli organismi ADR da parte delle Autorità di settore, ai termini di conclusione della negoziazione e al riconoscimento dello status di negoziatore ed alla sua formazione.

Le questioni di natura procedurale restano ai margini del dibattito attuale, tutto teso a dare legittimità giuridica alle NP ma sarà sicuramente, nel tempo e nell’applicazione concreta dello strumento negoziale, oggetto di vivace interesse da parte della dottrina anche per la particolare duttilità dello strumento e della diffusione sempre più penetrante della sua applicazione alle forme di rapporto tra i consumatori e l’impresa aderente.

Le ragioni della diffusione delle negoziazioni paritetiche sono da ricollegare ad una serie di elementi che attengono non solo a questioni giuridiche quanto piuttosto a scelte strategiche: da un lato vi è la gratuità delle procedure, che costituisce un forte incentivo, specie per le controversie di consumo caratterizzate da un modico valore; dall’altro, le procedure paritetiche garantiscono sempre, in ragione della sottoscrizione del protocollo d’intesa, l’adesione dell’impresa alla procedura nonché alla decisione assunta all’esito della stessa.

Questo secondo elemento, insieme all’obbligatorietà della conciliazione come presupposto della procedibilità della domanda giudiziale (ad esempio nei settori TLC e Energia e Gas dal 1 gennaio 2017), sarà un’ulteriore carta da giocare per la diffusione della NP tenendo presente che la dottrina e la giurisprudenza prevalente hanno sottolineato la necessità dell’effettività del primo incontro di conciliazione/mediazione.

Quanto ai modelli di ADR essi si differenziano, oltre che per la loro differente natura e struttura giuridica, anche per il diverso grado di autonomia agli stessi, il quale raggiunge la massima espansione nella negoziazione paritetica, in cui le parti assumono il pieno controllo in ordine alla gestione della controversia senza la presenza del terzo facilitatore o decisore che sia.

Infatti, l'autonomia privata (autoregolazione) trova il suo massimo grado di esplicazione nella fase della negoziazione, all’interno della quale le parti mantengono il pieno controllo della procedura attraverso un dialogo costruttivo e scambiandosi reciprocamente ogni informazione utile alla gestione delle problematiche emerse nel corso del negoziato al fine di ridurre fortemente uno degli elementi di maggiore criticità dei rapporti tra le parti nelle materie di consumo e cioè **l’asimmetria informativa**.

La spinta della NP ad incrementare la sua applicazione consta di due grandi ordini di fattori: il primo è lo sviluppo di una cultura consumerista nella società italiana, che a tutt’oggi fa fatica a farsi strada sia per ragioni, per così dire, endogene di crescita del movimento associazionistico sia per la sfiducia che pervade la popolazione sull’uso di strumenti alternativi di giustizia per risolvere le proprie piccole controversie con l’Impresa fornitrice di servizi; il secondo è rappresentato dall’asimmetria informativa (anzi direi sociale) tra il cittadino e l’istituzione nel riconoscimento

dell'effettività della tutela dei suoi diritti che stenta ad essere pervasiva e che invece diffondendosi permetterebbe al cittadino consumatore di sentirsi centro degli interessi collettivi e partecipe dello sviluppo sostenibile ed equo del Paese.

## I SISTEMI DI ADR ESISTENTI NEL SETTORE IDRICO

- **“Conciliazione paritetica”**: procedura di risoluzione alternativa delle controversie che si basa su Protocolli d’intesa sottoscritti dal singolo gestore e da una o più associazioni dei consumatori e che si svolge per mezzo di una commissione - istituita presso l’ufficio di conciliazione (a sua volta istituito presso il gestore che ha sottoscritto il Protocollo) - composta da un conciliatore dell’associazione, che rappresenta l’utente, e da un conciliatore che rappresenta il gestore;

- **“Conciliazione CCIAA”**: procedura di mediazione/conciliazione svolta presso le Camere di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura, ai sensi del d.lgs. 4 marzo 2010, n. 28 e s.m.i, nella quale un mediatore terzo e imparziale assiste due o più soggetti nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, anche con formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa

**“Conciliazione altri Organismi d.lgs. n. 28/2010”**: procedura di mediazione/conciliazione svolta presso Organismi privati o pubblici, diversi dalle Camere di Commercio, ai sensi del predetto d.lgs. 28/10 e s.m.i.; - **“Commissione mista conciliativa”**: organismo, di norma, composto dal difensore civico regionale (o da un suo rappresentante), da un membro designato dalle associazioni dei consumatori e da un componente nominato dal gestore<sup>42</sup>, al quale può rivolgersi l’utente che ritenga di aver subito un pregiudizio a causa di un comportamento non conforme a quanto previsto dal Regolamento e/o dalla Carta del Servizio;

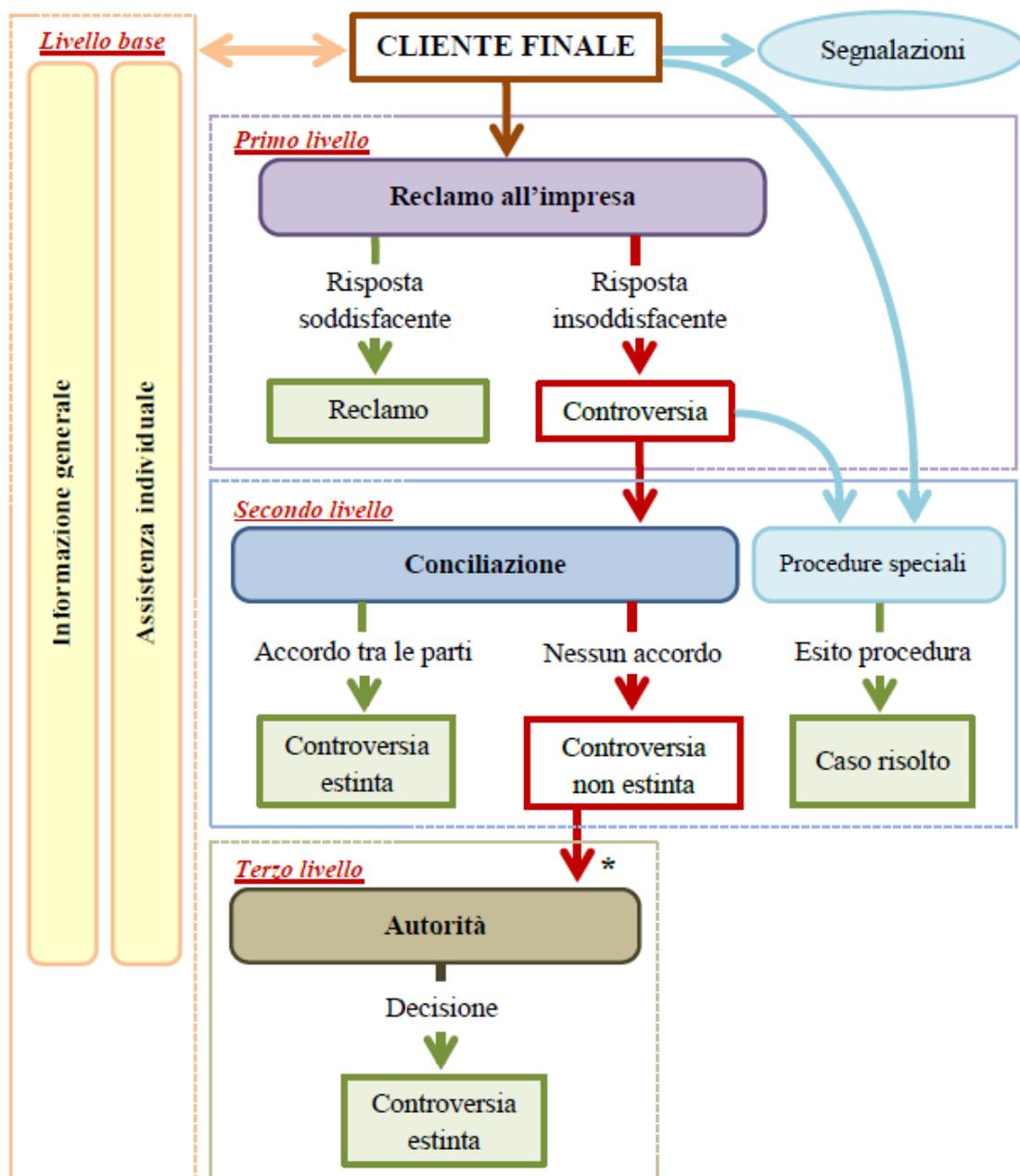
- **“Altra procedura”**: procedure di conciliazione diverse da quelle sopra indicate, rese disponibili agli utenti da parte del gestore del SII per la risoluzione alternativa delle controversie eventualmente insorte. I compilatori che hanno optato per questa voce non hanno fornito la specificazione del tipo di procedura predisposta

### **Procedura universale del Servizio conciliazione on line di Acquirente Unico (dco 899/2017)**

Tenuto conto dell’esperienza conciliativa fin qui maturata dall’Autorità per i settori energetici si è introdotto una procedura “universale”, online per gli utenti del SII, analoga al Servizio Conciliazione dell’Autorità operativo nei settori energetici, fermo restando il requisito di ammissibilità per l’attivazione della procedura, rappresentato dalla mancata o insoddisfacente risposta del gestore al reclamo preliminarmente inoltrato dall’utente .

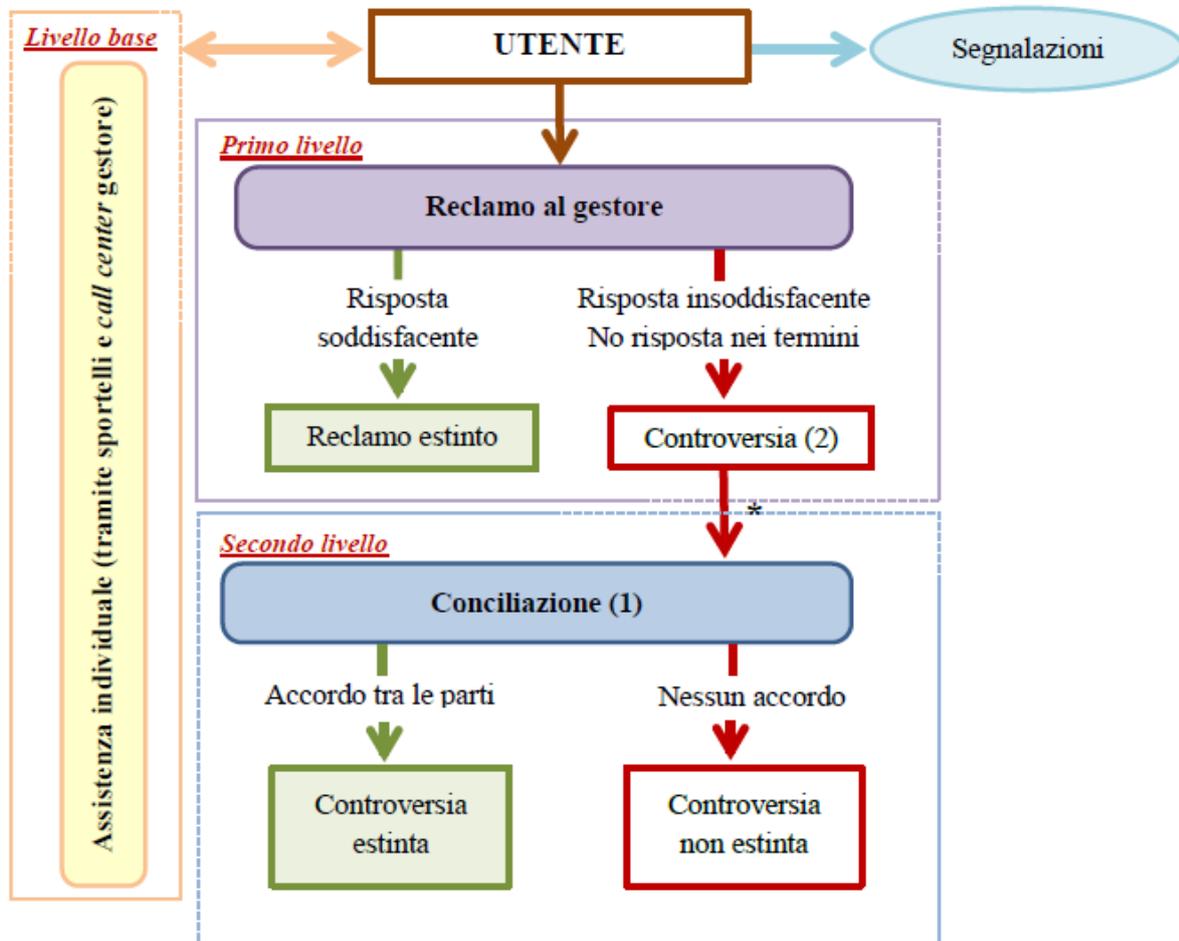
La procedura “universale” affiancherà le procedure già operative presso i gestori e stimolare, nel contempo, quel “circolo virtuoso” - già sperimentato con successo per i settori energetici con il Servizio Conciliazione e le stesse conciliazioni paritetiche - volto all’efficientamento di tali procedure alternative in termini di diffusione, effettività e, in ultimo, armonizzazione con la direttiva 2013/11/UE, per come sarà recepita nel nostro ordinamento.

*Schema 1 - Il sistema attuale di tutele nei settori dell'energia elettrica e del gas*



*\* Fatta salva la tutela giurisdizionale*

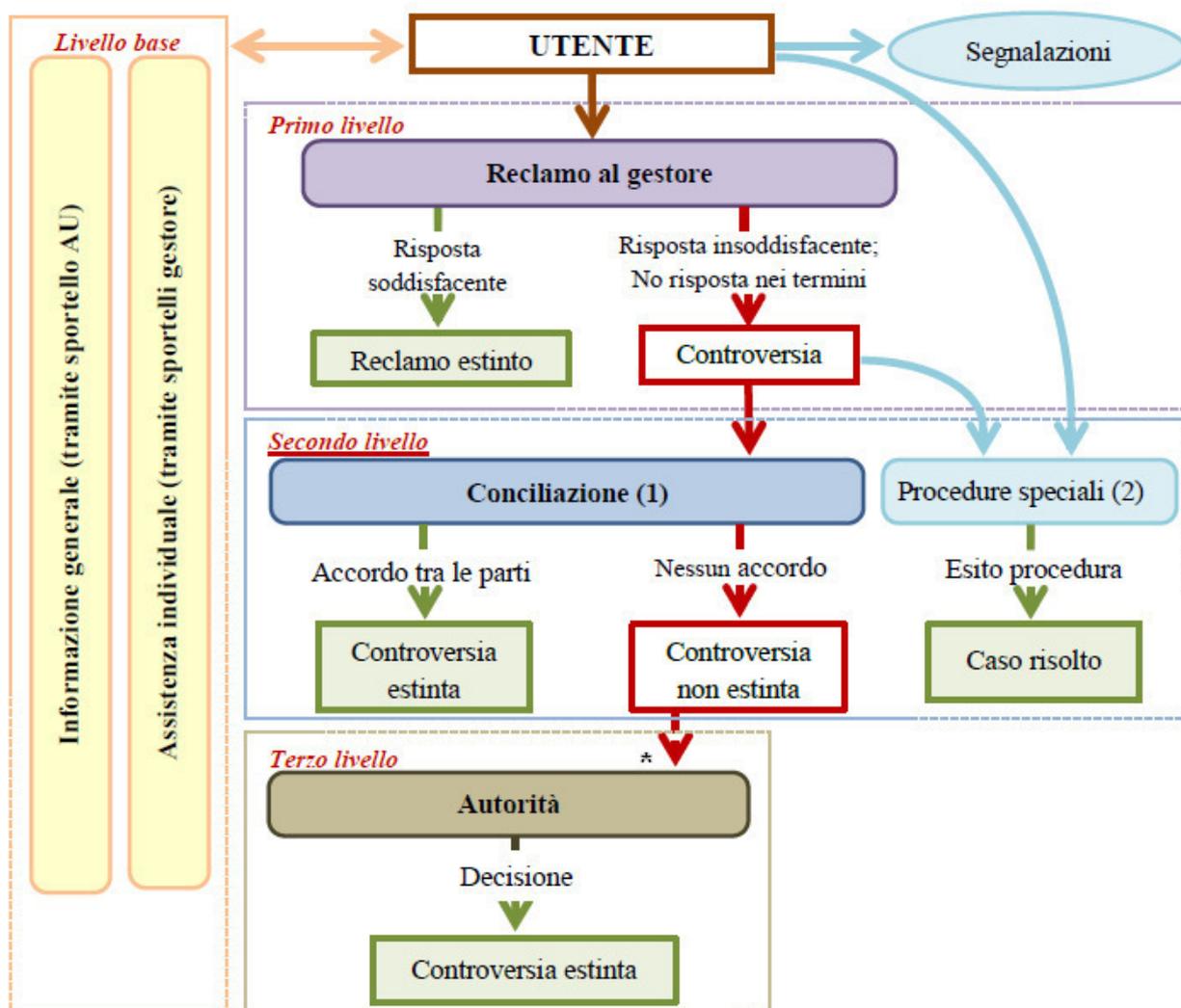
*Schema 2 - Il sistema attuale di tutele nel settore idrico*



- (1) Volontaria, ove disponibile e ivi incluse le procedure paritetiche davanti a organismi ADR.
- (2) In questi casi l'utente può inviare all'Autorità un reclamo di seconda istanza.

\* *Fatta salva la tutela giurisdizionale*

*Schema 3 - Il sistema di tutele a regime nel settore idrico*

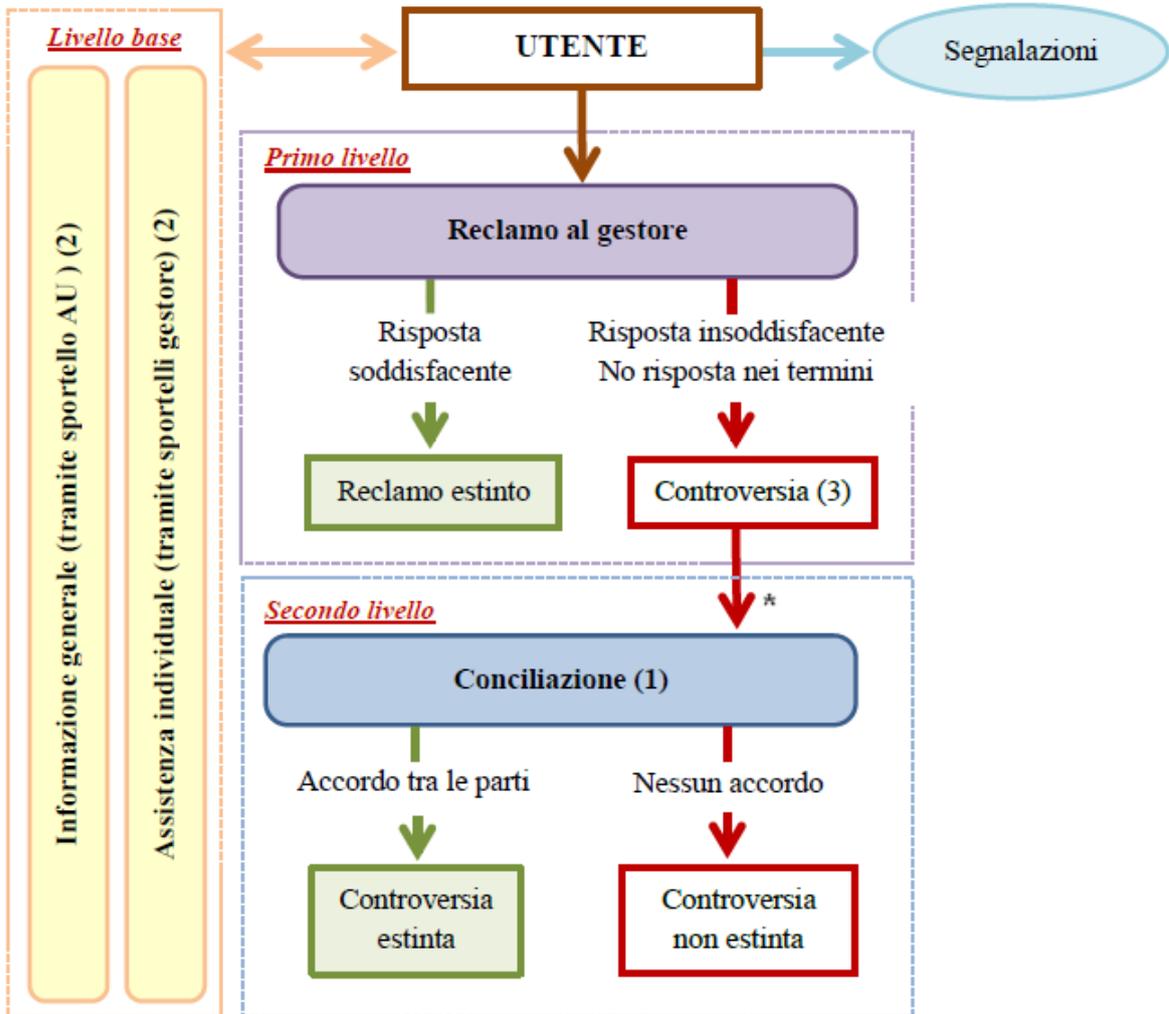


(1) giurisdizionale, ivi incluso quello esperito mediante procedure paritetiche davanti a organismi ADR.

(2) Eventuali.

\* *Fatta salva la tutela giurisdizionale*

*Schema 4: Sistema di tutele nel periodo transitorio*



- (1) Volontaria, ove disponibile e ivi incluse le procedure paritetiche davanti a organismi ADR. Entro il 1° luglio 2018 sarà disponibile il servizio conciliazione *online* dell'Autorità gestito in avvalimento da Acquirente Unico.
- (2) Entro il 1° luglio 2018 sarà attivo il servizio *Contact Center* nazionale gestito in avvalimento da Acquirente Unico.
- (3) In questi casi l'utente può inviare all'Autorità un reclamo di seconda istanza.

\* *Fatta salva la tutela giurisdizionale*



**CONSUMERS' FORUM**

# **La delibera 55/2018/E/idr ARERA prime riflessioni**

*a cura di*

**Ovidio Marzaioli**

**Corso ACEA/aacc**

**Roma 20 febbraio 2018**

# SOMMARIO

## **LA DELIBERA 55/2018/E/idr**

- **GENESI**
- **PRINCIPI GENERALI**
- **LE CRITICITA'**
- **SCHEMI APPLICATIVI**

# La genesi della delibera

## I due DCO preparatori:

### ❑ 667/2017

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 667/2017/E/IDR SISTEMA DI TUTELE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO PER LA TRATTAZIONE DEI RECLAMI E LA RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE Inquadramento generale e primi orientamenti

Documento per la consultazione 28 settembre 2017

### ❑ 899 /2017

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 899/2017/E/IDR SISTEMA DI TUTELE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO PER LA TRATTAZIONE DEI RECLAMI E LA RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE Orientamenti finali

Documento per la consultazione 21 dicembre 2017

# I principi generali

Con la delibera 55/2018/E/idr, l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) definisce 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. Il particolare, il provvedimento - che segue i DCO 667/2017/E/idr e 899/2017/E/idr - 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).

## I principi generali (2)

- In sintesi, la delibera 55/2018/E/idr dispone, riguardo al *trattamento dei reclami di seconda istanza* (Allegato B), che lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, gestito in avvalimento da Acquirente Unico S.p.a, dal 1° marzo 2018 (e fino al 30 giugno 2019) gestisca i reclami sui temi oggetto della regolazione nazionale nel settore idrico, mediante procedure telematiche.
- Lo Sportello trasmetterà agli Uffici dell'Autorità, con cadenza trimestrale, un rapporto dettagliato dell'attività svolta e la reportistica relativa ai reclami scritti.
- La delibera 55/2018/E/idr dispone, riguardo alle *procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie* (Allegato A)

## ***Perimetro della Conciliazione***

- Dal 1° luglio 2018, il tentativo di conciliazione per le controversie insorte tra un utente idrico e il suo gestore sarà volontario ed esperibile - anche attraverso il Servizio Conciliazione dell'Autorità - sia per le tematiche relative agli aspetti regolati dall'Autorità, sia per tutte le altre tematiche d'interesse per l'utente 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;

## ***Durata del periodo transitorio***

Il periodo transitorio (durante il quale sarà possibile anche per il settore idrico usufruire del Servizio Conciliazione dell'Autorità) inizierà il 1° luglio 2018 e terminerà il 30 giugno 2019. E' prevista una verifica sullo stato di attuazione della disciplina transitoria al fine di valutare ulteriori meccanismi di gradualità, previo confronto con gli stakeholder;

# Deroghe

E' prevista la possibilità di richiedere deroghe temporali eccezionali, limitatamente all'obbligo del gestore di intervenire alla procedura conciliativa: l'Ente di governo dell'ambito competente (d'intesa con il gestore e le associazioni dei consumatori territorialmente competenti, iscritte ai registri regionali) può presentare all'Autorità (entro il 30 settembre 2018) un'istanza di deroga motivata limitatamente a tale obbligo e per un periodo massimo di un anno rispetto al termine fissato. L'istanza deve essere motivata in ragione dell'esistenza di processi di aggregazione in corso, che coinvolgono il gestore interessato. L'Autorità provvederà a verificare le istanze pervenute e a concedere, o a negare, la deroga richiesta.

Infine, la delibera 55/2018/E/idr prevede, oltre ad eventuali incontri tecnici e *focus group*, la convocazione di due tavoli tecnici:

- il primo, con le associazioni dei consumatori e utenti, i gestori e gli EGA, volto 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;
- il secondo, con le Regioni e gli EGA, volto ad approfondire le ulteriori iniziative a garanzia degli utenti da sviluppare d'intesa con le Regioni.

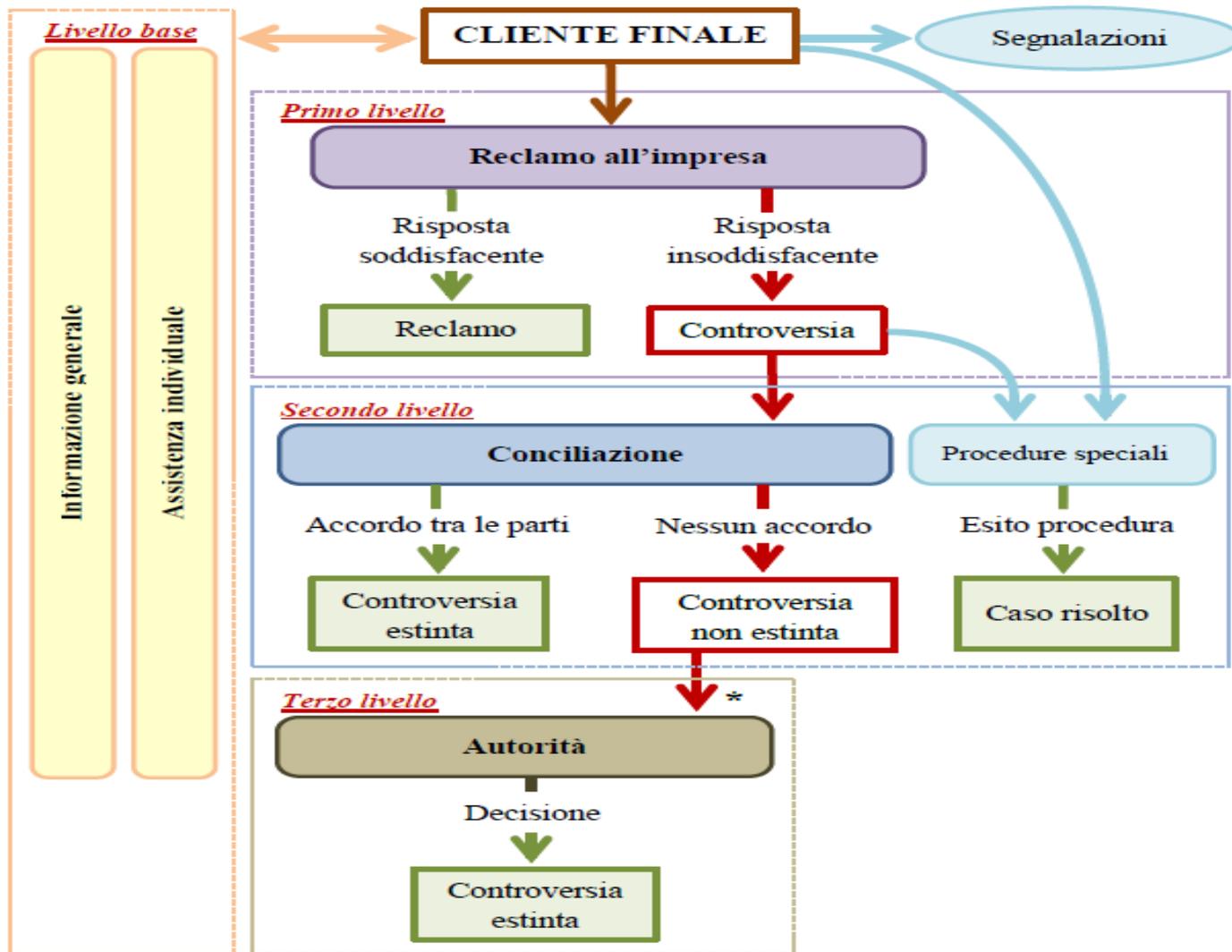
# Le criticità

- esistenza di una *governance* e regolazione multilivello e presenza di un numero rilevante di gestori del servizio idrico integrato frammentati sul territorio nazionale nonché molto disomogenei tra di loro quanto ad organizzazione ed efficienza;
- forte ritardo nel raggiungimento di assetti definitivi, in attuazione di quanto previsto dal Codice dell'Ambiente;
- presenza di aziende che gestiscono impianti con significativi problemi infrastrutturali ereditati da precedenti gestioni;
- nell'ambito delle predisposizioni tariffarie, con particolare riferimento agli aspetti tecnici ed infrastrutturali, vetustà e stato di conservazione delle reti e degli impianti con conseguenti perdite di rete; tutela delle fonti di approvvigionamento e rispetto della normativa vigente in tema di qualità dell'acqua destinata al consumo umano; assenza o vetustà dei misuratori; collettamento e trattamento delle acque reflue; sistemi di telecontrollo ed efficientamento energetico degli impianti;

# Le criticità

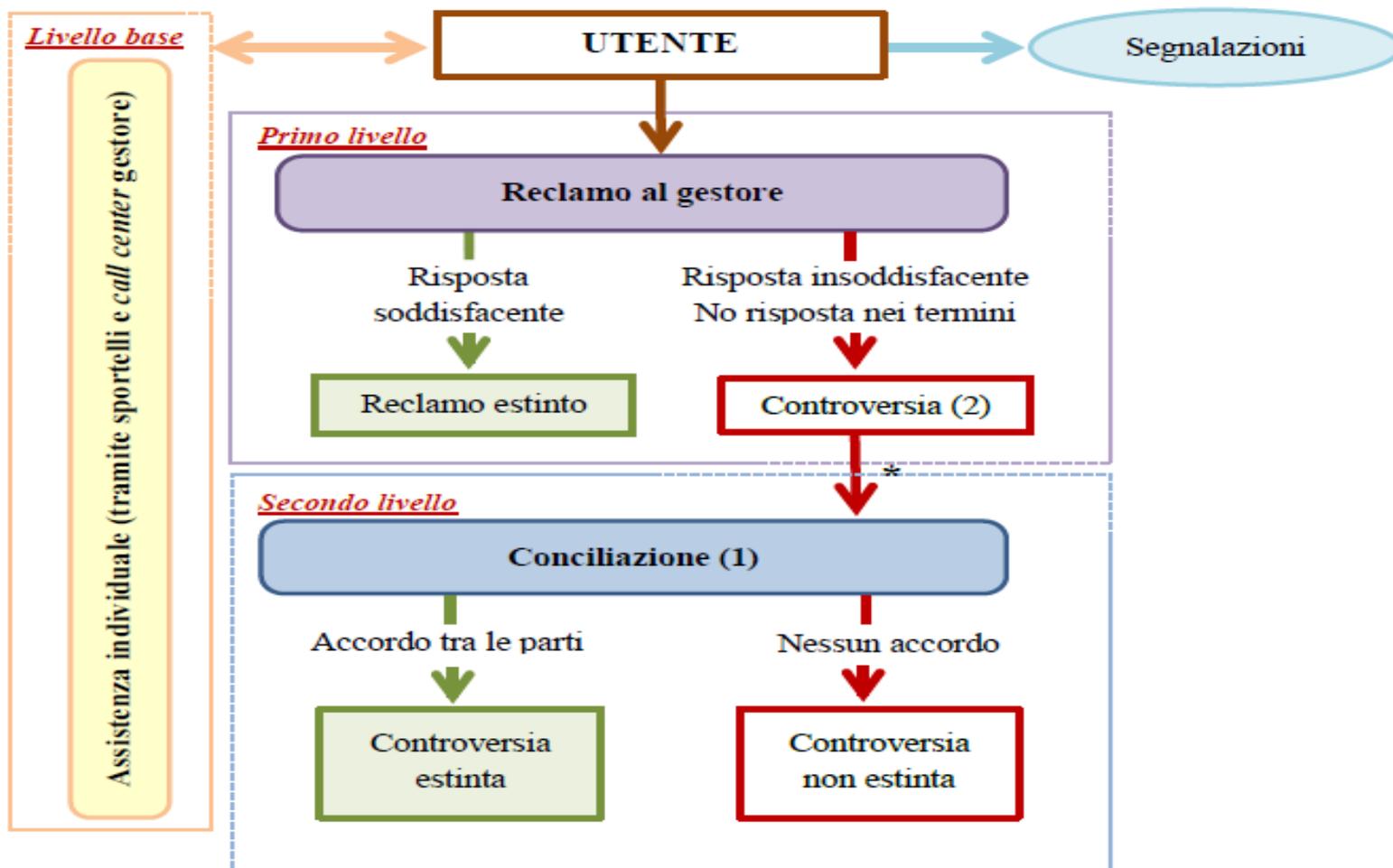
- sotto il profilo tariffario a fronte di oltre 2.000 gestori del SII sono state rilevate significative carenze nelle anagrafiche di utenza e nella documentazione relativa agli *asset* componenti gli impianti, con conseguente scarsa qualità, commerciale e tecnica, nell'erogazione del servizio.
- scarso livello di capacitazione dell'utente, carente e disomogeneo panorama informativo che comporta l'utente del SII sia ancora oggi non adeguatamente informato, non del tutto consapevole rispetto ai propri diritti e non disponga, in modo facilmente accessibile, delle informazioni necessarie relative alla qualità del servizio.

*Schema 1 - Il sistema attuale di tutele nei settori dell'energia elettrica e del gas*



\* Fatta salva la tutela giurisdizionale

*Schema 2 - Il sistema attuale di tutele nel settore idrico*

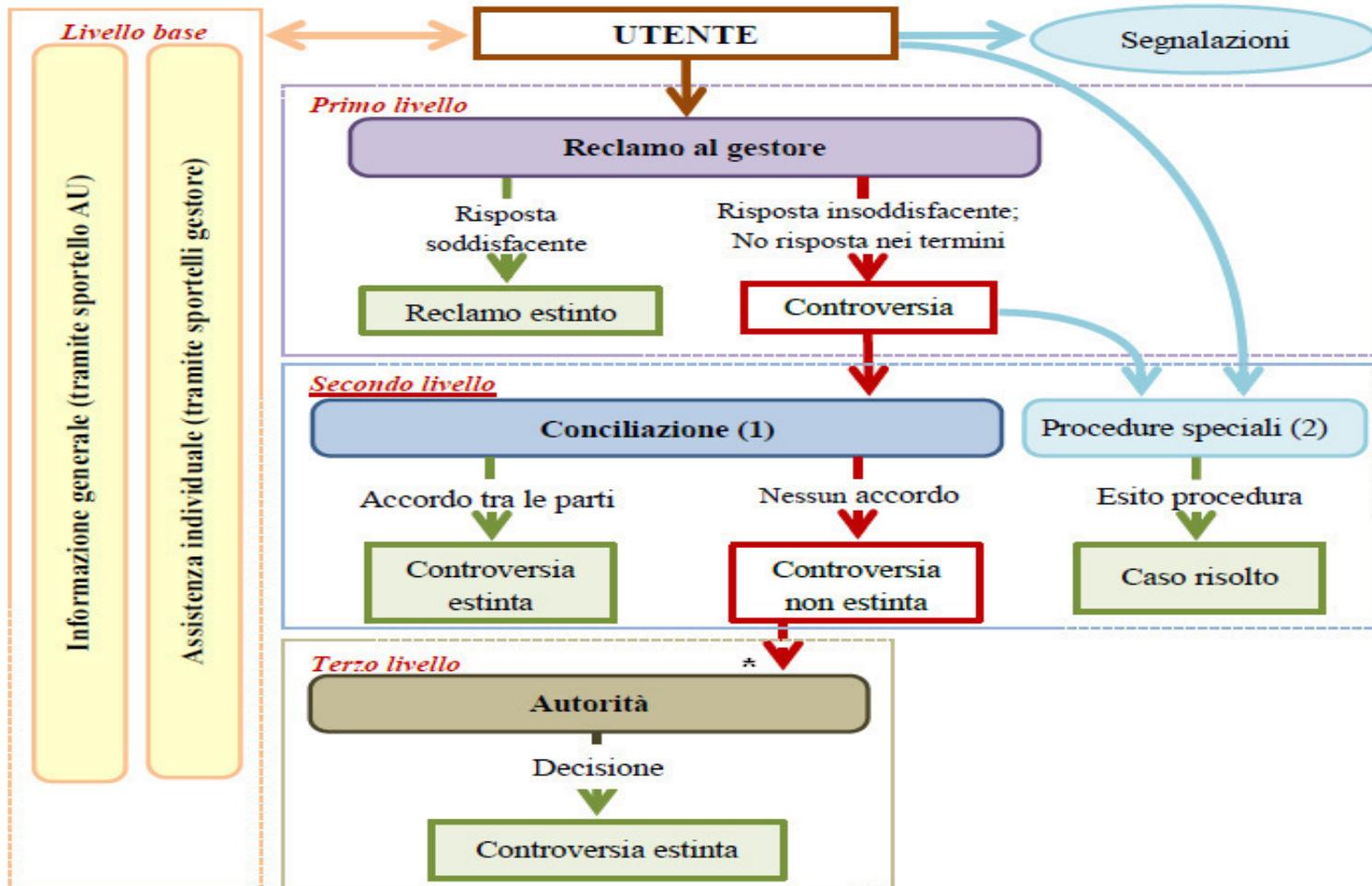


(1) Volontaria, ove disponibile e ivi incluse le procedure paritetiche davanti a organismi ADR.

(2) In questi casi l'utente può inviare all'Autorità un reclamo di seconda istanza.

\* Fatta salva la tutela giurisdizionale

*Schema 3 - Il sistema di tutele a regime nel settore idrico*

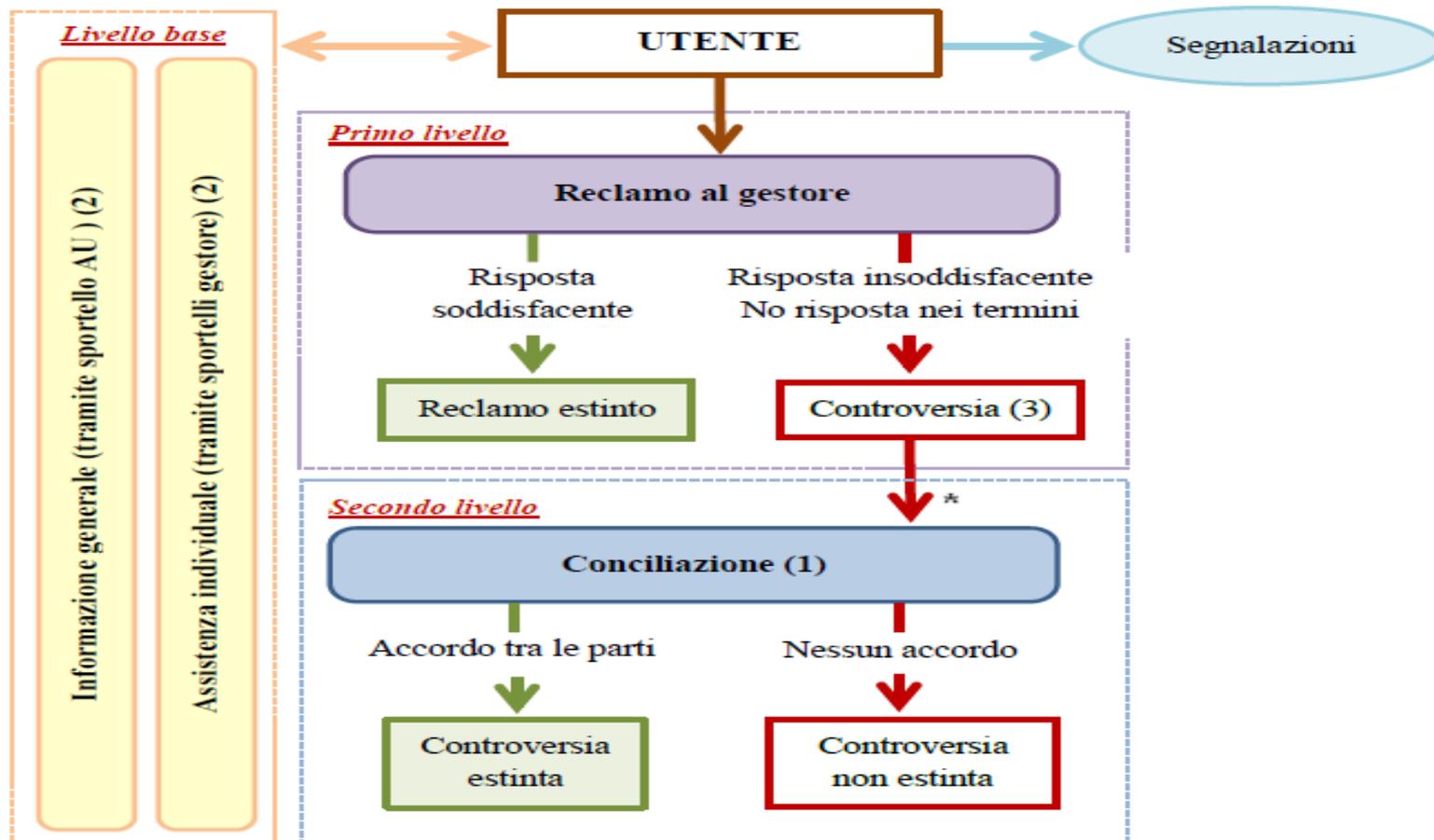


(1) giurisdizionale, ivi incluso quello esperito mediante procedure paritetiche davanti a organismi ADR.

(2) Eventuali.

\* *Fatta salva la tutela giurisdizionale*

*Schema 4: Sistema di tutele nel periodo transitorio*



- (1) Volontaria, ove disponibile e ivi incluse le procedure paritetiche davanti a organismi ADR. Entro il 1° luglio 2018 sarà disponibile il servizio conciliazione *online* dell’Autorità gestito in avvalimento da Acquirente Unico.
- (2) Entro il 1° luglio 2018 sarà attivo il servizio *Contact Center* nazionale gestito in avvalimento da Acquirente Unico.
- (3) In questi casi l’utente può inviare all’Autorità un reclamo di seconda istanza.

\* *Fatta salva la tutela giurisdizionale*



**CONSUMERS' FORUM**

**Grazie per l'attenzione**

**Avv. Ovidio Marzaioli**

**Segretario generale Consumers' Forum**

***ovidio.marzaioli@consumersforum.it***