

**DELIBERAZIONE 2 LUGLIO 2019  
295/2019/R/IDR**

**AVVIO DI INDAGINE CONOSCITIVA SULLO SVOLGIMENTO DA PARTE DEI GESTORI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DELLE ATTIVITÀ DI LETTURA E DI QUELLE CONNESSE ALLA FATTURAZIONE RELATIVAMENTE ALLE SINGOLE UNITÀ IMMOBILIARI PRESENTI NEI CONDOMINI**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI  
E AMBIENTE**

Nella 1071<sup>a</sup> riunione del 2 luglio 2019

**VISTI:**

- la direttiva 98/83/CE del Consiglio, del 3 novembre 1998 (di seguito: direttiva 98/83/CE), concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano;
- la direttiva 2014/32/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 26 febbraio 2014 (di seguito: direttiva 2014/32/UE) e la direttiva 2015/13/UE della Commissione del 31 ottobre 2014, che modificano e sostituiscono la direttiva 2004/22/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 31 marzo 2004, relativa agli strumenti di misura;
- la proposta di Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio COM(2017)753, concernente la “Qualità delle acque destinate al consumo umano (rifusione)” (di seguito: proposta COM(2017)753);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente modificata e integrata (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e, in particolare, la Parte Terza (di seguito: d.lgs. 152/06);
- il decreto legge 13 maggio 2011, n. 70, come convertito nella legge 12 luglio 2011, n. 106 e, in particolare, l'articolo 10, commi 14 e 15;
- il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011, n. 214 e, in particolare, l'articolo 21 (di seguito: decreto legge 201/11);
- la legge 11 dicembre 2012, n. 220, recante “Modifiche alla disciplina del condominio negli edifici”;
- la legge 28 dicembre 2015, n. 221, recante “Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di *green economy* e per il contenimento dell'uso eccessivo di risorse naturali” (c.d. Collegato Ambientale), e in particolare gli articoli 60 e 61;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012, recante “Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell'articolo 21,

comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214”;

- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 28 dicembre 2012, 585/2012/R/IDR, recante “Regolazione dei servizi idrici: approvazione del metodo tariffario transitorio (MTT) per la determinazione delle tariffe negli anni 2012 e 2013”;
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2013, 643/2013/R/IDR, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico e delle disposizioni di completamento”;
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR (di seguito: deliberazione 655/2015/R/IDR), e il relativo Allegato A, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)”;
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2015, 664/2015/R/IDR e il relativo Allegato A, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI - 2”;
- la deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR (di seguito: deliberazione 218/2016/R/IDR), recante “Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale” e il relativo Allegato A “Regolazione del servizio di misura nell’ambito del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale (TIMSII)”;
- la deliberazione dell’Autorità 4 novembre 2016, 638/2016/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per l’adozione di direttive volte al contenimento della morosità nel servizio idrico integrato, ai fini di equità sugli altri utenti”;
- la deliberazione dell’Autorità 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR (di seguito: deliberazione 665/2017/R/IDR), recante “Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti” e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell’Autorità 21 dicembre 2017, 897/2017/R/IDR (di seguito: deliberazione 897/2017/R/IDR), e il relativo Allegato A, recante “Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI)”;
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2017, 918/2017/R/IDR, recante “Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato”;
- il documento per la consultazione 3 agosto 2017, 603/2017/R/IDR, recante “Direttive per l’adozione di procedure per il contenimento della morosità nel servizio idrico integrato. Inquadramento generale e primi orientamenti”;
- il documento per la consultazione 8 febbraio 2018, 80/2018/R/IDR, recante “Procedure per il contenimento della morosità nel servizio idrico integrato”;
- il documento per la consultazione 16 aprile 2019, 158/2019/R/IDR, recante “Direttive per il contenimento della morosità nel servizio idrico integrato” (di seguito: documento per la consultazione 158/2019/R/IDR);

- la deliberazione dell’Autorità 18 giugno 2019, 242/2019/A, recante “Quadro strategico 2019-2021 dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente” (di seguito: deliberazione 242/2019/A).

**CONSIDERATO CHE:**

- la direttiva 2014/32/UE prevede che *“gli Stati membri poss[ano] prescrivere l'utilizzo degli strumenti di misura (...), ove lo ritengano giustificato, per motivi di interesse pubblico, sanità pubblica, sicurezza pubblica, ordine pubblico, protezione dell'ambiente, tutela dei consumatori, imposizione di tasse e di diritti e lealtà delle transazioni commerciali”*;
- la direttiva 98/83/CE, che fissa requisiti minimi cui devono conformarsi le acque per poter essere destinate al consumo umano, è attualmente oggetto di una proposta di modifica, con il documento COM(2017)753, che risponde, tra l’altro, all’esigenza di accrescere la chiarezza e la trasparenza delle informazioni da comunicare agli utenti, espressa altresì dall’iniziativa dei cittadini europei *"Right2Water"*; in particolare, verrebbe introdotto l’obbligo di comunicazione diretta ai consumatori (ad esempio nella bolletta o mediante applicazioni intelligenti) di informazioni specifiche relative al volume consumato dal nucleo familiare e confronti con il consumo medio di un nucleo familiare nella stessa categoria;
- la normativa nazionale vigente in tema di metrologia fissa i requisiti cui devono rispondere gli strumenti di misura attraverso i quali avviene l’accertamento dei dati effettivi di consumo;
- l’articolo 146, comma 1, del d.lgs. 152/06, specifica, ai fini del risparmio idrico, che *“le regioni (...), nel rispetto dei principi della legislazione statale, adottano norme e misure volte a razionalizzare i consumi e eliminare gli sprechi ed in particolare a: (...) installare contatori per il consumo dell’acqua in ogni singola unità abitativa nonché contatori differenziati per le attività produttive e del settore terziario esercitate nel contesto urbano”*.

**CONSIDERATO CHE:**

- l’articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/11 ha trasferito, all’Autorità, *“le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici”*, precisando che tali funzioni *“vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all’Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481”*;
- l’articolo 2, comma 12, della medesima legge 481/95, prevede, tra l’altro, che l’Autorità:
  - definisca le *“modalità per il recupero dei costi eventualmente sostenuti nell'interesse generale in modo da assicurare la qualità, l'efficienza del servizio e l'adeguata diffusione del medesimo sul territorio nazionale, nonché la realizzazione degli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse”* (lettera e);

- studi *“l'evoluzione del settore e dei singoli servizi, anche per modificare condizioni tecniche, giuridiche ed economiche relative allo svolgimento o all'erogazione dei medesimi”* (lettera i).

**CONSIDERATO CHE:**

- attualmente le condizioni di erogazione del servizio idrico sono disciplinate nelle Carte dei servizi, adottate nel rispetto delle disposizioni in materia di qualità contrattuale del SII di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR, nei Regolamenti d'utenza, e - per alcuni specifici aspetti del rapporto tra gestore e utente - nei contratti predisposti dai gestori medesimi (che si configurano come contratti di somministrazione o di fornitura, normati, in particolare, dagli articoli 1559 e seguenti del codice civile);
- ai fini dell'accertamento dei dati effettivi di consumo, con la deliberazione 655/2015/R/IDR, l'Autorità ha adottato disposizioni specifiche in tema di verifica del funzionamento dei misuratori su richiesta degli utenti finali, da effettuarsi in loco ovvero in laboratorio, prevedendo indennizzi automatici in caso di mancato rispetto delle tempistiche previste per l'effettuazione della verifica e per la comunicazione dell'esito della medesima, nonché in tema di sostituzione del misuratore malfunzionante;
- con la medesima deliberazione l'Autorità ha provveduto a disciplinare la periodicità e le modalità di fatturazione, le modalità e i tempi di pagamento, nonché le modalità di rateizzazione degli importi fatturati;
- inoltre, con la deliberazione 218/2016/R/IDR, recante il TIMSII, l'Autorità ha introdotto la regolazione del servizio di misura, esplicitando in particolare:
  - che il gestore è *“tenuto a garantire l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori, anche laddove richiesta dall'utente finale”*;
  - l'obbligo di effettuare un numero minimo di tentativi di lettura, differenziato a seconda della classe di consumo annuo dell'utenza, con la precisazione che, al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura, le utenze condominiali sono considerate come un'utenza singola;
  - i dati relativi alla misura che devono essere riportati nei documenti di fatturazione, tra cui l'informazione afferente al consumo medio annuo.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- sul territorio nazionale, soprattutto in aree ad alta urbanizzazione, le modalità di distribuzione della risorsa idrica nei confronti delle utenze condominiali si sono sviluppate in base alla formula contrattuale che vede il condominio come controparte nel rapporto con il gestore del SII;
- a tale proposito, dai dati acquisiti dall'Autorità relativamente all'anno 2016, risulta un'incidenza media dell'8% delle utenze condominiali sul totale delle utenze servite dal campione di gestori oggetto di analisi, con un numero di unità

immobiliari sottese pari in media a 8, ma con valori superiori a 10 in alcuni territori comprendenti grandi agglomerati urbani (in due casi superiore a 20 unità immobiliari sottese);

- sebbene la normativa emanata dell’Autorità regoli la gestione del servizio idrico integrato fino al punto di consegna, la medesima ha tuttavia espresso in più occasioni un preciso indirizzo con riferimento alla necessità di promuovere specifiche azioni da parte degli Enti di governo dell’ambito, tese a favorire, nei condomini, l’installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare con l’obiettivo finale di rendere l’utente più consapevole dei propri consumi;
- infatti, l’Autorità - all’articolo 26, comma 7, dell’Allegato A alla deliberazione 665/2017/R/IDR (TICSI) - ha previsto che *“nei casi di utenze condominiali che sottendono unità immobiliari con tipologie di utenza sia domestiche che non domestiche, l’EGA o altro soggetto competente richiede al gestore del servizio di acquedotto di promuovere l’installazione di misuratori differenziati, atti almeno a separare i consumi relativi alle tipologie di utenza domestiche da quelli relativi alle non domestiche”*;
- anche nel più recente documento per la consultazione 158/2019/R/IDR (in tema di gestione della morosità nel servizio idrico integrato), l’Autorità ha ribadito come - per garantire l’effettiva tutela delle utenze domestiche residenti e in particolare degli utenti in condizione di disagio economico e sociale - sia opportuno promuovere misure per rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva in caso di morosità. Nel citato documento, infatti, pur tenendo conto dei molteplici vincoli di natura tecnica e delle criticità rappresentate al riguardo dai vari soggetti coinvolti, è stata evidenziata la necessità di prevedere un ruolo attivo degli Enti di governo dell’ambito, al fine di richiedere al gestore di promuovere l’installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare con l’obiettivo finale di rendere l’utente più consapevole dei propri consumi e ridurre possibili effetti di *free riding*;
- da ultimo, l’Autorità ha esplicitato tra le linee strategiche della propria attività per il triennio 2019-2021, di cui alla deliberazione 242/2019/A, sia lo sviluppo di progetti innovativi per il potenziamento dell’attività di misura (valutandone gli impatti economici e ambientali), sia le attività necessarie a portare a compimento il sistema di tutele già avviato, approfondendo il tema relativo alla *“trasformazione impiantistica finalizzata all’installazione di dispositivi di misurazione dei consumi per ogni singola unità immobiliare, comunque ritenuta necessaria per garantire l’efficace applicazione delle disposizioni introdotte dalla regolazione a garanzia del consumatore finale, nonché del principio di Water conservation”*.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- sulla base di alcune prime informazioni acquisite dall’Autorità (anche tramite specifiche segnalazioni alla medesima pervenute), nei casi di utenze aggregate per le quali si rinviene la presenza di contatori divisionali, si evidenziano situazioni differenziate:
  - in alcune aree, il servizio di misura interno ai condomini è organizzato mediante società di contabilizzazione che, su delega degli stessi condòmini, svolgono totalmente o parzialmente alcune attività, come la lettura dei contatori divisionali, la ripartizione della bolletta afferente il contatore condominiale, l’incasso, il sollecito degli utenti morosi e il pagamento della fattura al gestore. Con riferimento a tali contesti, alcune segnalazioni pervenute all’Autorità hanno messo in luce talune criticità nel perfezionamento delle procedure previste per l’erogazione del bonus sociale idrico di cui alla deliberazione 897/2017/R/IDR, principalmente riconducibili alla poca chiarezza e trasparenza delle informazioni riportate nei documenti di fatturazione;
  - in altre aree, il servizio di lettura, ripartizione, fatturazione e relativa esazione dei contatori divisionali interni agli appartamenti dei singoli condomini è svolto dal gestore del SII, senza pertanto l’intervento di una società esterna specializzata;
  - in taluni contesti, poi, le attività sopra menzionate vengono svolte direttamente dall’amministratore di condominio;
  - in alcuni specifici casi, risultano peraltro implementate modalità di comunicazione innovative, sviluppate anche attraverso applicazioni su dispositivi mobili, in grado di informare e sensibilizzare sui propri consumi i singoli titolari delle unità abitative sottese all’utenza condominiale;
- la regolazione vigente e i primi approfondimenti giuridici forniscono gli elementi necessari ad avviare un esame della situazione illustrata che, procedendo per fasi, preveda la valutazione iniziale delle attività condotte dai gestori del SII, per poi riconsiderare la perimetrazione generale dei servizi e i relativi adempimenti regolatori.

**RITENUTO CHE:**

- sia necessario - in linea con il quadro strategico tracciato dall’Autorità per il prossimo triennio - assicurare, a tutti i consumatori finali (inclusi quelli sottesi ad utenze condominiali) l’efficace applicazione delle disposizioni introdotte dalla regolazione;
- nelle more della definizione di un quadro di regole comuni rivolto alle utenze aggregate, per la finalità di cui al precedente alinea, sia necessario avviare un’indagine conoscitiva in merito all’effettuazione da parte dei gestori del SII delle attività di lettura e di quelle connesse alla fatturazione relativamente alle singole unità immobiliari presenti nei condomini;

- proprio sui gestori del SII - essendo i medesimi assoggettati alle regolazione settoriale - sia possibile effettuare approfondimenti a partire dalle informazioni dai medesimi stabilmente comunicate all'Autorità con specifico riguardo alle eventuali "altre attività idriche" (definite nei metodi varati dall'Autorità, come "*l'insieme delle attività attinenti ai servizi idrici, diverse da quelle comprese nel SIP*"), riferite alla "*realizzazione e/o manutenzione degli impianti a valle dei misuratori (...), la lettura dei contatori divisionali all'interno dei condomini (...), la fatturazione*" (di cui l'Autorità disciplina le modalità di trattazione dei relativi costi e dei ricavi);
- nell'ambito dell'indagine in parola possano anche essere acquisiti elementi utili a:
  - sviluppare strategie di intervento, anche mediante l'introduzione di specifici obblighi da declinare, nei singoli contesti, tenuto conto degli oneri che ne conseguono, in termini di risorse e di adempimenti amministrativi, affinché tutti i titolari di unità abitative possano disporre di misuratori, cioè di dati di consumo e di informazioni individuali;
  - promuovere la diffusione di modalità di comunicazione innovative, sviluppate anche attraverso applicazioni su dispositivi mobili, indirizzate agli utenti, intesi anche come titolari di singole unità immobiliari sottese a utenze condominiali, eventualmente dotate di dispositivi di *water smart metering*

## **DELIBERA**

1. di avviare un'indagine conoscitiva in merito all'effettuazione da parte dei gestori del SII delle attività di lettura e di quelle connesse alla fatturazione relativamente alle singole unità immobiliari presenti nei condomini, con la finalità di assicurare, a tutti i consumatori finali (inclusi quelli sottesi ad utenze aggregate), l'efficace applicazione delle disposizioni introdotte dalla regolazione;
2. di individuare il responsabile dell'indagine conoscitiva nel Direttore della Direzione Sistemi Idrici, conferendo, al medesimo, mandato, in collaborazione con il Direttore della Direzione *Advocacy* Consumatori e Utenti, per i profili di rispettiva competenza, per l'acquisizione di tutte le informazioni e gli elementi di valutazione utili, nonché per lo svolgimento degli approfondimenti ritenuti necessari;
3. di prevedere che il presente procedimento si concluda entro il termine del 31 marzo 2020;
4. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

2 luglio 2019

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*