



*Osservatorio permanente della regolazione energetica,  
idrica e del teleriscaldamento*

---

## **Verbale sintetico dell'8^ riunione GdL "Sistema Idrico"**

**Milano - Roma, 20 marzo 2019**

Il giorno 20 del mese di marzo dell'anno 2019, presso la Sede di Milano dell'Autorità per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA o Autorità) in collegamento video con gli Uffici di Roma, si è svolta l'ottava riunione del Gruppo di Lavoro (di seguito: GdL o Gruppo) "Sistema Idrico" dell'Osservatorio permanente della regolazione energetica, idrica e del teleriscaldamento (di seguito: OssReg o Osservatorio).

La riunione ha ad oggetto l'esame dei seguenti argomenti iscritti all'ordine del giorno:

1. approvazione verbale sintetico della riunione precedente;
2. nomina del coordinatore del gruppo;
3. programmazione attività;
4. varie ed eventuali.

Sono presenti alla riunione:

- per l'Autorità: il dott. Bernardo Pizzetti, in qualità di Segretario dell'OssReg, la dott.ssa Elena Gallo, Vicedirettore della Direzione "Sistemi Idrici", e la dott.ssa Anna Maria Falanga;
- per i rappresentanti degli stakeholder: l'ing. Alessandro Cecchi di ANFIDA, l'ing. Michelangelo Lafronza e il dott. Raffaele Di Stefano di FEDERAZIONE ANIE, il dott. Paolo Carta e la dott.ssa Gaia Rodriguez di UTILITALIA, la dott.ssa Tiziana Toto di CITTADINANZATTIVA, l'avv. Carmine Laurenzano di CODICI, il dott. Ovidio Marzaioli di MOVIMENTO CONSUMATORI, l'avv. Alessandro Ligotti di UDICON e la dott.ssa Francesca Spinicci di ANEA.

La riunione ha inizio alle ore 14:30. Il Segretario dell'Osservatorio svolge la funzione di verbalizzazione.

Il Segretario dell'Osservatorio, dott. Bernardo Pizzetti apre i lavori e dopo i saluti iniziali, passa all'esame del primo punto iscritto all'o.d.g., richiamando il verbale della riunione precedente del 13 marzo 2017, preventivamente inviato a tutti i componenti del Gruppo. Il verbale è approvato all'unanimità.

Il Segretario, quindi, introduce la discussione sul secondo punto all'o.d.g., ovvero la nomina del Coordinatore del Gruppo di Lavoro, rappresentando brevemente gli aspetti legati all'organizzazione dei Gruppi dell'Osservatorio, precisando che gli stessi operano in forma autogestita e che delle attività sono responsabili i rispettivi componenti.

Rammenta, inoltre, che il coinvolgimento delle Direzioni dell’Autorità riveste carattere meramente informativo e di ascolto.

Il Segretario lascia, quindi, la parola alla dott.ssa Tiziana Toto (CITTADINANZATTIVA), che, in qualità di Coordinatore uscente, rimette ai componenti del Gruppo l’incarico, manifestando comunque la propria disponibilità a ricoprirlo con rinnovato entusiasmo, ove non ci fossero altre candidature.

I componenti del Gruppo di lavoro accolgono con favore la disponibilità della dott.ssa Toto, apprezzandone lo “spirito di servizio” e decidono, all’unanimità, di affidarle l’incarico di Coordinatore.

La dott.ssa Toto ringrazia i componenti del Gruppo per la fiducia accordatale e passa ad introdurre il terzo punto all’odg. La programmazione dell’attività non può che riprendere dai temi che già nelle precedenti riunioni erano emersi e per i quali si era palesata la necessità di approfondimento. Con la consapevolezza che molto tempo è trascorso da allora e che nel frattempo la regolazione del sistema idrico si è ulteriormente evoluta, la dott.ssa Toto elenca le tematiche che potrebbero essere affrontate dal Gruppo: la misura; gli investimenti; l’adeguamento delle carte dei servizi (sul tema si era stabilito di rinviare la discussione, in considerazione del fatto che, nelle more dello svolgimento dei lavori del Gruppo, era intervenuto un provvedimento dell’Autorità in materia); la necessità di potenziamento dei canali di contatto tra enti gestori e consumatori; la morosità dei condomini; le novità introdotte dal decreto c.d. “Delrio” e dal decreto c.d. “Sblocca Italia”.

A questi, la dott.ssa Toto ritiene che possano essere aggiunti i temi della conciliazione, dei bonus idrici e degli indicatori di qualità tecnica del servizio idrico: con riguardo alla conciliazione – introdotta nel settore idrico il 1° luglio 2018, transitoriamente su base volontaria, e che dal luglio prossimo diventerà obbligatoria, analogamente a quanto già previsto per i settori energetici –, sottolinea l’esigenza di fare chiarezza in merito all’organizzazione sul territorio dei servizi di tutela alternativa, in ragione delle peculiarità del settore idrico. Relativamente al tema dei bonus idrici, precisa che potrebbero essere approfonditi quelli integrativi che sono nella disponibilità degli enti di ambito e dei gestori. Infine, per quanto concerne gli indicatori di qualità tecnica, propone di indagare sul funzionamento e sull’efficacia degli stessi, tenuto conto dell’introduzione operata dall’Autorità degli standard specifici da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente e degli standard generali che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio.

Il dott. Ovidio Marzaioli (MOVIMENTO CONSUMATORI) si sofferma sulla questione delle competenze concorrenti caratteristiche del settore, dalle quali scaturiscono modalità di contatto e di confronto tra le associazioni dei consumatori e gli operatori del servizio/Ato/Ega diverse rispetto a quelle che si possono instaurare negli altri settori regolati. L’Autorità ha spinto sull’obbligatorietà della conciliazione, quale condizione di procedibilità di eventuale domanda di citazione, e quindi su un servizio accentrato. Gli

attori presenti sul territorio devono essere spronati, pertanto, a sviluppare forme alternative alla conciliazione obbligatoria: oltre a quella paritetica attuata da anni, si potrebbe diffondere quella ideata dall’Autorità toscana e avente caratteri ibridi rispetto a quella disegnata dall’art. 141 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il Codice del consumo, come riformato dal decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130. E’ importante che gli stakeholder del settore possano compiere lo sforzo di costruire forme alternative alla conciliazione obbligatoria costruita dall’Autorità.

Il dott. Paolo Carta (UTILITALIA), sempre con riguardo al tema della conciliazione, rappresenta le diverse realtà che possono rinvenirsi lato offerta: quella delle multiutility che avendo già intrapreso il percorso delle ADR, sono indubbiamente pronte al passaggio alla conciliazione obbligatoria; quella delle monoutility, che avendo vissuto l’esperienza della conciliazione paritetica, si stanno adeguando e, infine, le piccole imprese per le quali il percorso è indubbiamente più arduo. Utilitalia sta provando a facilitare l’evoluzione; è in corso la valutazione dei requisiti che il Codice del consumo richiede per gli organismi ADR e delle modalità per soddisfarli. Per conto dell’Associazione, rileva la necessità che il meccanismo di conciliazione parta per decongestionare il contenzioso.

L’avv. Carmine Laurenzano (CODICI), rappresenta che la conciliazione paritetica, stando all’esperienza maturata con i gestori presenti a Roma, non può dirsi soddisfacente e quindi auspica che lo strumento predisposto dall’Autorità possa essere efficace. Richiama poi il tema del disegno di legge per esprimere, senza alcun riferimento all’impianto ideologico che pure è sotteso, l’incertezza che lo stesso potrebbe ingenerare sulla dinamica degli investimenti nel settore. Riguardo alla morosità, manifesta la necessità di approfondire il fenomeno per colmare le lacune dei dati, ad oggi ancora parziali: sarebbe necessario comprendere le origini della morosità anche per distinguere le utenze “staccabili” da quelle non “staccabili”. Conclude proponendo il tema dell’innovazione tecnologica a cui si collega quello della cyber security: allo smart metering si connette la questione della gestione in sicurezza dei dati.

L’avv. Alessandro Ligotti (UDICON) condivide le proposte rappresentate. Riguardo al tema degli investimenti chiede di poter valutare se in quest’ambito si possano prendere in considerazione quelli relativi al potenziamento della rete, in ragione delle ricadute che gli stessi producono sugli utenti finali.

L’ing. Alessandro Cecchi (ANFIDA), condivide gli interventi precedenti. Invita ad una riflessione sul contesto e sugli elementi che influiscono sulla risorsa idrica. In particolare, il cambiamento climatico, in un paese come l’Italia, deve essere tenuto tra le priorità, vista anche la sua interrelazione con tutte le altre tematiche già citate: investimenti, innovazione tecnologica, *smart metering* e *cyber security*, adeguatezza del servizio e tutela dell’utenza. Rispetto ai percorsi regolatori che dall’ultima riunione del gruppo sono stati avviati, potrebbe essere interessante prevedere una sessione di

approfondimento sulla qualità tecnica e sul monitoraggio degli investimenti. Riguardo al bonus idrico, sarebbe utile fare il punto quantitativo e, partendo dai dati, provare a ragionare sulle linee di rilancio e sui soggetti che potrebbero svolgere un ruolo efficace, ad esempio i CAF. Lo strumento è prezioso e deve essere valorizzato, oltre che supportato per gli aspetti implementativi.

Il dott. Raffaele Di Stefano (ANIE) informa che ANIE ha istituito una task force acqua per la proposta di soluzioni tecnologiche adeguate ai problemi che riguardano la risorsa idrica: problemi di scarsità collegati al cambiamento climatico, problemi di qualità anche in relazione agli standard richiesti dalle direttive europee. L'innovazione tecnologica può offrire soluzioni che modificano i modelli di business e questo si traduce in processi di riorganizzazione per gli operatori e in maggiori opportunità informative per gli utenti. Il richiamo al tema degli investimenti è particolarmente importante sia per la quantità della risorsa che per la qualità della stessa.

Altro tema è quello delle utenze raggruppate. Il nuovo modello tariffario prevede i quozienti familiari riguardo ai quali emerge l'esigenza di una costante e corretta informazione.

Ultimo tema da sottolineare è la misura: un sistema di misura puntuale consente di fare bilanci idrici e consente di individuare le aree di non efficienza.

Infine, porta all'attenzione del tavolo la sua esperienza quale Garante del sistema idrico nella Regione Lazio, nell'ambito della quale ha potuto sperimentare le commissioni paritetiche per i sistemi di negoziazione alternativa che in provincia di Latina, grazie alla collaborazione tra tutti i soggetti coinvolti, hanno avuto esiti positivi, a fronte dei non apprezzabili risultati prodotti in in altre province .

La dott.ssa Francesca Spinicci (ANEA) esprime piena condivisione per quanto già rappresentato dagli altri componenti. In generale, propone di focalizzarsi sui temi oggetto di intervento da parte dell'Autorità. Andando ai temi specifici, sulla morosità suggerisce di cogliere tutte le sfaccettature, superando il solito ambito della morosità dei condomini. In tema di conciliazione, rileva l'importanza di valorizzare le esperienze locali.

La dott.ssa Elena Gallo, rappresenta ai componenti del Gruppo quanto è stato prodotto dall'Autorità negli ultimi due anni. Innanzitutto, il "pacchetto 2017" nel quale sono stati combinati il nuovo metodo tariffario con la qualità tecnica e con il bonus sociale. I temi menzionati al tavolo in parte risultano affrontati in parte dovranno esserlo: basti pensare alla qualità tecnica. Al riguardo, è stata sottolineata l'importanza del monitoraggio degli investimenti: l'Autorità ha inteso superare il metodo tradizionale di valutazione degli investimenti e ha promosso la logica *output-based*. Aldilà della perfettibilità delle disposizioni e degli strumenti adottati, è importante analizzare i dati che pervengono relativamente alla quantità degli investimenti e alla tipologia degli stessi e verificare la loro effettiva realizzazione oltre che il perseguimento dei relativi obiettivi. Anche sull'articolazione dei corrispettivi, a cui si collegano le utenze raggruppate, si sono

*Osservatorio permanente della regolazione energetica,  
idrica e del teleriscaldamento*

---

aperti grossi problemi a seguito dell'introduzione del pro-capite: l'obiettivo è quello di arrivare al "100% misurato", ma data l'eterogeneità delle situazioni riscontrate nelle diverse aree del paese, bisognerà immaginare degli step intermedi. Gli spunti offerti dal tavolo sono utili e individuano temi importanti. Altrettanto importante è individuare il giusto ordine in cui porli, tenuto conto della lettura delle esigenze territoriali da parte del decisore locale e della scarsità delle risorse disponibili.

Il dott. Ovidio Marzaioli precisa che riguardo al bonus idrico le associazioni hanno chiesto al Governo e all'Autorità di prevedere l'attivazione di un automatismo per accedervi. Riguardo alla conciliazione, per dare un altro elemento alla discussione, rappresenta la necessità che possa pervenirsi ad un protocollo nazionale, in considerazione della presenza di più regolatori locali.

La dott.ssa Toto, sulla base degli interventi, delinea l'ordine secondo il quale affrontare i temi messi sul tavolo, già a partire dalla prossima riunione:

1. la tutela e la conciliazione obbligatoria, che potrebbe essere dibattuto già in occasione della prossima riunione;
2. il disegno di legge Daga sul servizio idrico, calendarizzato in Aula già per aprile;
3. la questione della morosità per la quale già in precedenza era stata ipotizzata la collaborazione di un esperto dell'Osservatorio.

Con riguardo all'attivazione della collaborazione, il dott. Pizzetti precisa che i tempi potrebbero non essere brevi, tenuto altresì conto che la graduatoria scaturita dalla procedura selettiva ad evidenza pubblica potrebbe non essere più in corso di validità.

In conclusione, si procede alla definizione della data della prossima riunione che viene fissata per venerdì 5 aprile con inizio alle 11.00.

Esauriti gli argomenti in discussione, la riunione termina alle ore 16.30.

Il Segretario

Il Coordinatore