

DETERMINAZIONE DSAI/26/2022/IDR

AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE E DI MISURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO, NONCHÉ DI OBBLIGHI INFORMATIVI IN MATERIA DI RECLAMI ALLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE SANZIONI E IMPEGNI
DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE
PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

Il giorno 10 novembre 2022

VISTI:

- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2000, che istituisce un quadro per l'azione comunitaria in materia di acque;
- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95) e in particolare gli articoli 2, comma 12, lett. m), 2, comma 20, lettera c) e 2, comma 22;
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 3 aprile 2006 n. 152, recante norme in materia ambientale e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 152/06);
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: decreto-legge 201/11);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: legge 124/17);
- il decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, come convertito dalla legge 19 dicembre 2019 n. 157 (di seguito: decreto-legge 124/19);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- 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” (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012);

- l'allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr, recante il Testo integrato della *“Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”* e s.m.i. (di seguito: RQSII);
- l'allegato A alla deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 218/2016/R/idr, recante *“Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale”* e s.m.i. (di seguito: TIMSII);
- la deliberazione dell'Autorità 1° febbraio 2018, 55/2018/E/idr e s.m.i., recante *“Approvazione della disciplina transitoria per l'estensione al settore idrico del sistema di tutele definite per i consumatori e utenti dei settori dell'energia elettrica e del gas regolati dall'Autorità”* (di seguito: deliberazione 55/2018/E/idr), nonché il suo Allegato B recante *“Regolamento relativo alle attività svolte dallo Sportello per il consumatore energia e ambiente con riferimento al trattamento dei reclami degli utenti dei servizi idrici”* (di seguito: Regolamento reclami utenti idrici);
- la deliberazione dell'Autorità 12 aprile 2022, 169/2022/E/com, recante *“Intimazione ad adempiere all'obbligo di fornire riscontro alle richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore energia e ambiente nell'ambito della gestione delle procedure speciali risolutive per i settori energetici e dei reclami di seconda istanza per il settore idrico”* (di seguito: deliberazione 169/2022/E/com);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com, recante *“Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni”* e s.m.i. (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A (di seguito: deliberazione 658/2016/A);
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell'Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A (di seguito: deliberazione 57/2018/A);
- la deliberazione dell'Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A (di seguito: deliberazione 58/2018/A).

CONSIDERATO CHE:

- l'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012 descrive puntualmente le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici trasferite *ex lege* all'Autorità; in particolare:
 - “a) [l'Autorità] *definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio (...), per ogni singolo gestore e vigila sulle modalità di erogazione del servizio stesso (...)*”;

- “1) [l’Autorità] *tutela i diritti degli utenti, anche valutando reclami istanze segnalazioni, secondo quanto disposto dall’art. 2, comma 12, lettera m), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e determinando, ove possibile, obblighi di indennizzo automatico in favore degli utenti stessi*”;
- in attuazione di ciò, con la RQSII, l’Autorità ha definito i livelli minimi e gli obiettivi di qualità contrattuale del servizio idrico integrato (di seguito anche SII), omogenei sul territorio nazionale e ha previsto che tali livelli debbano essere garantiti dai gestori del SII;
 - in particolare, con riguardo alla fatturazione è stato stabilito che:
 - i. la fatturazione avviene sulla base dei consumi rilevati attraverso la lettura o, in assenza attraverso i dati di autolettura dell’utente finale validati dal gestore, oppure, in mancanza dei primi due, sulla base di consumi stimati (**art. 35**);
 - ii. il tempo per l’emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l’ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore (**art. 36**) ed è pari al massimo a 45 giorni solari (art. 67);
 - iii. il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo giorno e l’ultimo giorno cui è riferita la fattura e deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore nel rispetto degli obblighi di periodicità di fatturazione di cui al successivo art. 38 (**art. 37**);
 - iv. il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell’anno in base ai consumi medi annui (relativi alle ultime tre annualità o, in mancanza, in base ai consumi a disposizione relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi negli ultimi tre anni o, in difetto, in base a consumi stimati); il numero minimo di fatturazioni nell’anno va da un minimo di 2 con cadenza semestrale per consumi medi annui fino a 100 mc, ad un massimo di 6 con cadenza bimestrale per consumi medi annui superiori a 3.000 mc (**art. 38**);
 - il tempo massimo per l’emissione della fattura e la periodicità minima di fatturazione sono indicati all’art. **67 della RQSII** tra gli standard *specifici* di qualità contrattuale;
 - rientrano tra i predetti standard specifici di qualità anche il tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (**art. 46 RQSII**), fissato dal citato art. 67 in 30 giorni lavorativi;
 - il mancato rispetto degli standard specifici di qualità contrattuale determina l’obbligo del gestore di corrispondere all’utente finale un **indennizzo automatico** secondo gli importi, i tempi e le modalità riportate all’art. **72 della RQSII**.

CONSIDERATO ALTRESÌ CHE:

- con il TIMSII l’Autorità ha inteso assicurare l’efficiente erogazione nel SII del servizio di misura e ne ha attribuito la responsabilità al gestore del SII (art. 5);
- in particolare, ai sensi dell’art. **7 del TIMSII**, il gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

- a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
 - b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno;
- secondo le modalità ivi riportate;
- con particolare riferimento ai tentativi di raccolta delle misure effettuati, il successivo art. 14 prevede, tra l'altro, l'obbligo del gestore di predisporre e aggiornare, per ciascun ATO in cui opera, un registro elettronico nel quale registrare anche tali dati (data e ora del tentativo di raccolta o della comunicazione dell'utente in caso di autolettura; motivazione del tentativo; esito del tentativo) in modo che possano essere resi facilmente disponibili, almeno per i 5 anni successivi, e riutilizzati a scopo di verifica e controllo con finalità legate ai servizi regolati.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- l'articolo 2, comma 12, lett. m) della legge 481/95 prevede che l'Autorità valuti reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari;
- ai sensi del comma 22 del medesimo articolo le imprese sono tenute a fornire all'Autorità, oltre a notizie e informazioni, la collaborazione per l'adempimento delle loro funzioni;
- 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”*;
- il d.P.C.M. 20 luglio 2012 individua, tra le finalità che la regolazione del servizio idrico integrato deve perseguire, la tutela dei diritti e degli interessi degli utenti (art. 2, comma 1);
- ai sensi dell'articolo 1, comma 72, della legge 124/17 l'Autorità garantisce il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione per tutti i settori oggetto di regolazione e controllo da parte della medesima Autorità, a beneficio dei clienti finali e degli utenti dei predetti settori, anche avvalendosi della società Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico);
- con la **deliberazione 55/2018/E/idr** è stato previsto che dal 1° marzo 2018 l'Autorità si avvale di Acquirente Unico, tramite lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello per il consumatore), anche per il trattamento dei reclami inviati all'Autorità dagli utenti del servizio idrico integrato (c.d. reclami di seconda istanza degli utenti idrici) ed è stato approvato il Regolamento reclami utenti idrici, entrato in vigore dalla predetta data, valido anche per i reclami e le segnalazioni già inviati all'Autorità dagli utenti idrici ma non ancora definiti a tale data (articolo 3);
- in particolare, l'articolo 3, comma 1, lettera e), del **Regolamento reclami** degli utenti idrici (Allegato B alla predetta deliberazione) stabilisce che le unità preposte alle attività di *back office* richiedono ai gestori di fornire entro il termine (indicato

nella Tabella 1 del medesimo Regolamento) di 20 giorni lavorativi, le informazioni e la documentazione in loro possesso in merito alle vicende oggetto di segnalazione;

- il successivo articolo **9, comma 1**, coerentemente, stabilisce l'obbligo degli esercenti di fornire **riscontro alle predette richieste** entro il suindicato termine di 20 giorni lavorativi, decorrente dalla data di ricevimento della richiesta;
- la gestione efficace dei reclami esige che le risposte degli esercenti alle richieste di informazioni inviate dallo Sportello per il consumatore siano puntuali ed esaustive, affinché lo Sportello per il consumatore possa comunicare, in tempi certi e utili, ai clienti finali, le indicazioni necessarie alla risoluzione delle problematiche segnalate nonché gli eventuali ulteriori strumenti di cui gli utenti finali dispongono per la risoluzione della controversia (articolo 3, comma 1, lett. f), Regolamento cit.);
- lo Sportello per il consumatore invia periodicamente e comunque su specifica richiesta degli Uffici dell'Autorità apposita reportistica in tema di reclami scritti (art. 7 del Regolamento reclami utenti idrici).

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- dalla documentazione acquisita dallo Sportello per il consumatore nell'ambito dell'attività di gestione dei reclami di seconda istanza per il settore idrico, inviata agli Uffici dell'Autorità, è emersa l'inosservanza di alcune disposizioni regolatorie da parte del Comune di Prata Sannita (di seguito anche Comune), in qualità di gestore del servizio idrico integrato;
- in primo luogo, è emerso il mancato rispetto dell'obbligo di risposta completa ed esaustiva dei gestori alle richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore (**art. 9 Regolamento reclami degli utenti idrici**), non avendo il Comune fornito riscontro a 27 pratiche, nonostante specifici reiterati solleciti al riguardo; in particolare, il Comune si è limitato a fornire riscontro in ordine alla eccepita prescrizione del diritto del gestore al corrispettivo dovuto nei casi di fatturazione di importi per consumi idrici risalenti a più di due anni, senza tuttavia rispondere in merito al rispetto della periodicità di fatturazione, del tempo di risposta scritta motivata ai reclami scritti, nonché in ordine all'erogazione degli indennizzi automatici per inosservanza degli artt. 36 e 38 della RQSII riguardanti il tempo massimo per l'emissione della fattura e il tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti;
- a fronte di ciò, con deliberazione 169/2022/E/com l'Autorità ha intimato, tra gli altri, al Comune di Prata Sannita l'adempimento al predetto obbligo mediante invio delle informazioni richieste entro 30 giorni dal ricevimento della deliberazione stessa (comunicata a mezzo PEC il 19 aprile 2022);
- i termini indicati nella predetta deliberazione 169/2022/E/com sono ampiamente scaduti e il Comune risulta ancora inadempiente;
- le risposte inviate da quest'ultimo in data 4 maggio 2022, infatti, si limitano a riportare pedissequamente la risposta già fornita nel 2021 in tema di prescrizione biennale dei consumi idrici;

- dalla nota di aggiornamento inviata dallo Sportello per il consumatore lo scorso 28 ottobre (acquisita con prot. Autorità n. 55134) risulta persistere l'incompletezza della risposta per le 27 pratiche oggetto di intimazione;
- dalla medesima documentazione acquisita dallo Sportello per il consumatore, emergono altresì le seguenti condotte illegittime:
 - i) il mancato rispetto gli obblighi a carico del gestore in materia di raccolta dei dati di misura dell'utenza stabiliti dall'**art. 7 del TIMSII**;
 - ii) l'emissione di bollette con un notevole ritardo (fatture emesse nel dicembre 2020 relativamente a consumi idrici riferiti agli anni 2015, 2016, 2017, 2018), in violazione del tempo massimo di emissione della fattura, del periodo di riferimento e della periodicità di fatturazione di cui agli **artt. 36, 37 e 38 della RQSII**;
 - iii) la mancata/tardiva risposta motivata a reclami scritti degli utenti (**art. 46 RQSII**) che, ai sensi dell'**art. 67 della RQSII**, deve avvenire entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi;
 - iv) la mancata corresponsione agli utenti finali degli indennizzi automatici previsti dall'**art. 72 della RQSII** in caso mancato rispetto degli standard *specifici* di qualità ovvero, nel caso di specie, di inosservanza del tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'art. 36, della periodicità minima di fatturazione di cui all'art. 38 e del tempo massimo di risposta motivata ai reclami di cui all'art. 46.

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, nei confronti del Comune di Prata Sannita.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti del Comune di Prata Sannita, per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, delle violazioni in materia di qualità contrattuale e di misura del servizio idrico integrato, nonché di obblighi informativi in materia di reclami allo Sportello per il consumatore e per l'adozione di provvedimenti sanzionatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
2. di designare, ai sensi dell'articolo 7 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com e degli articoli 14, comma 3, lettera b) e 16, comma 2, lettera b) dell'Allegato A alla deliberazione 57/2018/A, quale responsabile del procedimento l'avv. Veronica Olmari, nella sua qualità di Responsabile dell'Unità Violazioni della Regolazione Mercati Energetici della Direzione Sanzioni e Impegni;

3. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4*bis*, comma 2 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
4. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4*bis*, comma 1 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 220 (duecentoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
5. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'articolo 33 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo protocollo@pec.arera.it all'attenzione del responsabile del procedimento e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di PEC o altro indirizzo (nel solo caso di assenza di indirizzo PEC) presso cui ricevere le comunicazioni relative al procedimento sanzionatorio avviato col presente provvedimento;
6. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'articolo 8 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono presentare al responsabile del procedimento richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 5;
7. di comunicare il presente provvedimento al Comune di Prata Sannita (P. IVA 00390480614), mediante PEC all'indirizzo protocollo@pec.comune.pratasannita.ce.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 10 novembre 2022

Il Direttore

avv. Michele Passaro