

DELIBERAZIONE 30 LUGLIO 2024
324/2024/S/IDR

IRROGAZIONE DI SANZIONI AMMINISTRATIVE PECUNIARIE PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI REGOLAZIONE TARIFFARIA, MISURA, FATTURAZIONE E QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO NONCHÉ DI OBBLIGHI INFORMATIVI IN MATERIA DI RECLAMI ALLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE

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

Nella 1305^a riunione del 30 luglio 2024

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. e, in particolare, gli articoli 2, comma 12, lett. m), 2, comma 20, lettera c), e comma 22;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: legge 124/17);
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80, come modificato dal decreto-legge 9 dicembre 2023, n. 181;
- il decreto legislativo 3 aprile 2006 n. 152, recante norme in materia ambientale e s.m.i.;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i.;
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: decreto-legge 201/11);
- il decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, come convertito dalla legge 19 dicembre 2019 n. 157;
- 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”*;
- la delibera del Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica (di seguito: CIPE) n. 131 del 19 dicembre 2002 recante *“Direttive per la determinazione, in via transitoria, delle tariffe dei servizi acquedottistici, di fognatura e di depurazione per l’anno 2002”*;

- la delibera del CIPE n. 117 del 18 dicembre 2008 recante “*Direttiva per l’adeguamento delle tariffe per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione*”;
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: 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: Regolamento Sanzioni e Impegni);
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2012, 586/2012/R/idr (di seguito: deliberazione 586/2012/R/idr) e relativo allegato A recante “*Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato*” e s.m.i. (di seguito: Direttiva per la trasparenza);
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2013, 643/2013/R/idr, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico e delle disposizioni di completamento”, nonché il suo allegato A, recante il “Metodo tariffario idrico (MTI)” e s.m.i. (di seguito: MTI);
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr, e il relativo Allegato A, 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);
- la deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 218/2016/R/idr, e il relativo Allegato A, 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 28 settembre 2017, 665/2017/R/idr, e il relativo Allegato A, recante “*Testo integrato corrispettivi servizi idrici*” e s.m.i. (di seguito: TICSI);
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2017, 917/2017/R/idr e il relativo Allegato A, recante “*Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono*” e s.m.i. (di seguito: RQTI);
- 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 16 luglio 2019, 311/2019/R/idr e il relativo Allegato A, recante “*Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato*” e s.m.i. (di seguito: REMSI);
- la deliberazione dell’Autorità 21 dicembre 2021, 609/2021/R/idr (di seguito deliberazione 609/2021/R/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 16 maggio 2023, 204/2023/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 204/2023/E/com);

- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell’Autorità 18 dicembre 2023, DSAI/25/2023/idr (di seguito: determinazione DSAI/25/2023/idr)

FATTO:

1. Dalla documentazione acquisita dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello per il consumatore) nell’ambito dell’attività di gestione dei reclami di seconda istanza per il settore idrico, trasmessa agli Uffici dell’Autorità, è emersa l’inosservanza di diverse disposizioni regolatorie da parte del Comune di Praia a Mare (di seguito anche Comune), in qualità di gestore del Servizio Idrico Integrato (di seguito SII).
2. In primo luogo, non risultava rispettato l’obbligo di risposta dei gestori alle richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore (stabilito dall’art. 9 del Regolamento reclami degli utenti idrici). Non avendo il Comune fornito riscontro a due (2) richieste nonostante specifici reiterati solleciti al riguardo, con deliberazione 204/2023/E/com l’Autorità aveva intimato, tra gli altri, al Comune di Praia a Mare l’adempimento al predetto obbligo mediante invio delle informazioni richieste entro 30 giorni dal ricevimento della deliberazione stessa (comunicata a mezzo PEC il 22 maggio 2023), termine ampiamente scaduto senza che il Comune avesse documentato il proprio adempimento (come risultante dalla nota di aggiornamento dello Sportello per il consumatore acquisita con prot. Autorità 78659 del 15 dicembre 2023).
3. Dalla predetta documentazione risultavano, altresì, ulteriori condotte non conformi alla regolazione sotto molteplici profili: applicazione di un consumo minimo impegnato, in violazione dell’art. 39 della MTI e dell’art. 13, comma 2 del TICSII; inosservanza degli obblighi stabiliti dagli articoli 7 e 8 del TIMSII in ordine all’erogazione del servizio di misura nel SII; inosservanza delle disposizioni in materia di addebito e fatturazione dei consumi del SII stabilite dalla RQSII e in particolare dagli articoli 35 e 38; mancato rispetto dell’obbligo di risposta motivata a reclami scritti e richieste scritte di informazioni (articoli 46, 47 e 50 della RQSII) e di corresponsione agli utenti finali degli indennizzi automatici previsti dall’art. 72 della RQSII; inosservanza degli obblighi relativi alla trasparenza dei documenti di fatturazione di cui alla deliberazione 586/2012/R/idr (punto 2, lettera a), del deliberato) e agli artt. 3, 4, 6, 7, 9, 11, 14 e all’Allegato 2 dell’allegata Direttiva per la trasparenza.
4. Pertanto, con determinazione DSAI/25/2023/idr l’Autorità ha avviato, nei confronti del Comune di Praia a Mare, in qualità di gestore del SII del relativo ambito territoriale, un procedimento per l’accertamento di violazioni in materia di regolazione tariffaria, misura, fatturazione e qualità contrattuale del servizio idrico integrato, nonché di obblighi informativi in materia di reclami allo Sportello per il consumatore e per l’adozione di relativi provvedimenti sanzionatori ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera c) della legge n. 481/95.

5. Nel corso dell'istruttoria il Responsabile del procedimento con nota del 6 febbraio 2024 (prot. Autorità 8729) ha chiesto al Comune di trasmettere, per ciascuno degli anni 2021, 2022 e 2023:
 - 1) il numero totale di utenze del servizio idrico integrato, suddivise per tipologia d'uso (domestico residente, domestico non residente e non domestico), al 31 dicembre;
 - 2) il numero delle utenze idriche, suddivise per tipologia d'uso (domestico residente, domestico non residente e non domestico), per le quali è stato effettuato il numero minimo di tentativi di raccolta della misura (cioè 2 tentativi l'anno per consumi medi annui fino a 3.000 mc e 3 tentativi per consumi superiori, art. 7 del TMSII);
 - 3) il numero dei reclami scritti e delle richieste scritte di informazioni degli utenti del servizio idrico integrato ricevuti dal Comune e numero delle risposte scritte motivate fornite entro il prescritto termine massimo di 30 giorni lavorativi, nonché, in caso di mancata o tardiva risposta, numero totale degli indennizzi automatici corrisposti agli utenti ai sensi dell'art. 72 della RQSII;
 - 4) il numero di indennizzi automatici corrisposti agli utenti per mancato rispetto della periodicità minima di fatturazione (che in caso di consumi medi *annui* da 101 mc a 1.000 mc prevede l'emissione di 3 bollette l'anno) (artt. 38, 67 e 72 della RQSII).
6. Con la medesima richiesta di informazioni è stato assegnato al Comune un termine di 30 giorni per la trasmissione dei dati e contestualmente è stato sospeso il termine per la conclusione del procedimento sanzionatorio, fino alla ricezione della documentazione e comunque non oltre 30 giorni dalla comunicazione della richiesta di informazioni medesima.
7. Il Comune ha riscontrato la richiesta di informazioni con nota del 5 marzo 2024 (acquisita con prot. Autorità 16710), successivamente rettificata ed integrata con nota 9 maggio 2024 (acquisita con prot. Autorità 32926).
8. In data 13 maggio 2024, il Responsabile del procedimento ha comunicato al Comune le risultanze istruttorie (prot. Autorità 33324).
9. Con nota del 21 giugno 2024 (acquisita con prot. 45171 del 27 giugno 2024), il Comune ha trasmesso all'Autorità documentazione a supporto dell'avvenuto superamento di talune delle criticità contestate nel procedimento, altresì richiedendo una proroga del termine per la produzione di ulteriori documenti.
10. Con nota prot. 48432 dell'8 luglio 2024, l'Autorità ha comunicato al Comune la concessione della proroga richiesta con la nota del 21 giugno 2024.
11. In data 12 luglio 2024, il Comune ha trasmesso ulteriore documentazione (acquisita con prot. 50928).

VALUTAZIONE GIURIDICA

12. Il presente procedimento ha ad oggetto una pluralità di violazioni della regolazione del SII, riconducibili all'adempimento delle prescrizioni in materia di regolazione

tariffaria, misura, fatturazione e qualità contrattuale del servizio idrico integrato, nonché di obblighi informativi in materia di reclami allo Sportello per il consumatore.

Argomentazioni difensive del Comune relative alla contestazione sub i. (applicazione del consumo minimo impegnato), ii. (relativamente alla mancata considerazione del consumo medio annuo Ca necessario per l'individuazione dei consumi stimati) e iii. (relativamente alla mancata osservanza dell'obbligo di fatturare i consumi rilevati) e valutazione delle stesse

13. Già nel 2002, con la delibera n. 131 del 19 dicembre 2002, il CIPE aveva dettato disposizioni ai gestori del servizio idrico ai fini del superamento negli usi domestici (sia per residenti che non residenti) del minimo impegnato ossia di un ammontare fisso di consumi indipendentemente da quelli effettivi (punto 1.5 della delibera citata); ciò era stato poi ribadito nella delibera n. 117 del 18 dicembre 2008 nella quale il CIPE aveva altresì indicato, quale termine ultimo per l'eliminazione del c.d. minimo impegnato per gli usi domestici, la fine del regime transitorio.
14. Successivamente, a seguito del trasferimento all'Autorità delle “*funzioni di regolazione e di controllo dei servizi idrici*” (art. 21, commi 13 e 19 del decreto-legge 201/11), il predetto divieto di applicazione di un minimo impegnato alle utenze domestiche è stato recepito dall'Autorità con l'articolo 39 dell'MTI, rubricato “*Struttura dei corrispettivi*”, che dispone che “*È fatto divieto di applicare un consumo minimo impegnato alle utenze domestiche. Di conseguenza, negli ambiti tariffari che applicavano tale modalità di fatturazione la modifica della struttura dei corrispettivi è obbligatoria*” (comma 2).
15. Con il TICSII l'obbligo del superamento della fatturazione di un consumo minimo impegnato è stato esteso anche agli usi diversi dal domestico (art. 13, comma 2).
16. Con il TIMSII l'Autorità ha inteso assicurare l'efficiente erogazione del servizio di misura nel servizio idrico integrato e ne ha attribuito la responsabilità al gestore del SII (art. 5). In caso di indisponibilità dei dati di misura, il gestore deve procedere alla loro stima secondo le modalità indicate all'art. 11 del TIMSII, ovvero sulla base del consumo medio annuo (Ca) calcolato dal gestore per ciascun utente finale una volta all'anno entro il 31 luglio (art. 10 del TIMSII).
17. Con la RQSII l'Autorità ha definito i livelli minimi e gli obiettivi di qualità contrattuale del servizio idrico integrato, omogenei sul territorio nazionale e ha previsto che tali livelli debbano essere garantiti dai gestori del SII. Con riguardo alla fatturazione, l'art. 35 della RQSII stabilisce, tra l'altro, che:
 - 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 (comma 1);
 - ciascun gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto (comma 2).

18. Con la determinazione di avvio del procedimento sanzionatorio l’Autorità ha contestato al Comune di aver fatturato consumi diversi da quelli che avrebbe dovuto fatturare in adempimento della Regolazione e in particolare di:
 - i. aver fatturato agli utenti un consumo minimo impegnato in violazione dell’art. 39 del MTI per le utenze domestiche e dell’art. 13 comma 2 del TICSII per le utenze non domestiche;
 - ii. non aver utilizzato, nei casi di indisponibilità delle letture e delle autoletture, la metodologia di calcolo delineata all’art. 11 del TIMSII per la determinazione dei consumi stimati;
 - iii. non aver osservato le disposizioni in materia di addebito e fatturazione dei consumi del SII stabilite dalla RQSII e, in particolare, l’obbligo di fatturare sulla base dei consumi rilevati (lettura o autolettura dell’utente finale validata dal gestore) oppure, in mancanza, sulla base di consumi stimati e, in tale ultimo caso, di esplicitare le modalità di calcolo di tali consumi (art. 35).
19. La responsabilità del Comune per la violazione delle sopra richiamate disposizioni regolatorie è emersa: a) dalle bollette allegate ai reclami: nella sezione “*Informazioni agli utenti*”, infatti, è scritto che la fattura reca “*i consumi minimi contrattuali dell’acqua e della fognatura*”; inoltre, nelle bollette è indicata sempre la *medesima quantità consumata*, pari a mc 140 a semestre, sia per il consumo del semestre oggetto di fatturazione che per il c.d. “*consumo medio storico*”, nonché nell’articolazione dei consumi dei servizi di acqua, di fognatura e di depurazione; b) dalla deliberazione del Consiglio Comunale n. 3 del 23 aprile 2021, dove vengono confermate le tariffe e le aliquote approvate, tra le altre, con la deliberazione del Consiglio Comunale n. 18 del 18 luglio 2012 che prevede l’applicazione dei consumi minimi contrattuali; le predette tariffe riguardano sia “*Acquedotto uso domestico*”, sia “*Acquedotto uso normale*”, terminologia quest’ultima – peraltro *non conforme* a quella prevista dalla regolazione – utilizzata per riferirsi alle utenze *non domestiche*.
20. Le bollette allegate ai reclami acquisiti nel procedimento nonché le citate deliberazioni del Comune offrono evidenza, quindi, che la fatturazione del servizio idrico integrato è avvenuta: a) sulla base di consumi minimi contrattuali (140 mc a semestre), anziché sulla base dei consumi effettivi, in violazione dell’art. 39 del MTI per le utenze domestiche e dell’art. 13 comma 2 del TICSII, per le utenze non domestiche (contestazione *sub i.*); b) nei casi di indisponibilità delle letture e delle autoletture, senza considerare il consumo medio annuo (*Ca*) necessario per l’individuazione dei consumi stimati, in violazione dell’art. 11 del TIMSII (contestazione *sub ii.*); c) sulla base di “*Consumi presunti*” (terminologia, peraltro, non conforme alla regolazione vedi *infra* contestazione *sub vi*), senza dare conto delle modalità di calcolo di detti consumi e limitandosi a riportare la medesima quantità fatturata come minimo contrattuale (140 mc a semestre), in violazione dell’art. 35 della RQSII (contestazione *sub iii.*).
21. Le violazioni contestate, consistenti, nella fatturazione di un consumo minimo impegnato senza tenere conto dei consumi effettivamente rilevati o, in mancanza di questi, di consumi stimati secondo la regolazione, devono intendersi accertate in via documentale e non sono state smentite dal Comune, il quale, con la memoria

integrativa del 9 maggio 2024, ha dichiarato che, con deliberazione della Giunta comunale n. 197 del 29 dicembre 2023, si è preso atto dell'approvazione da parte di ARRICAL (Autorità Rifiuti e Risorse Idriche Calabria) del moltiplicatore tariffario per l'anno 2023 e sono state approvate le nuove tariffe idriche per il 2024, aggiornate e rimodulate mediante l'applicazione di tale moltiplicatore, che comportano il definitivo superamento del minimo impegnato. Il Comune, infatti, riconoscendo le violazioni commesse, ha precisato che, con la prima fatturazione dell'anno 2024, le nuove tabelle tariffarie saranno applicate esclusivamente ai consumi effettivi desunti dalla lettura dei misuratori idrici, impegnandosi a trasmettere all'Autorità prova documentale delle fatture di prossima emissione che sarebbero state quantificate sulla base dei soli consumi effettivi.

22. Nella fase decisoria del procedimento, facendo seguito all'invito del Responsabile del procedimento di trasmettere la documentazione comprovante il completo adempimento della regolazione violata, potendo quest'ultimo costituire elemento di valutazione all'atto della quantificazione della sanzione irrogabile all'esito del procedimento, il Comune, con la nota del 21 giugno 2024, ha inoltrato il nuovo Regolamento del Servizio Idrico Integrato; tale disciplina, che trova applicazione per la fatturazione relativa all'anno 2024, risulta astrattamente idonea al superamento del consumo minimo impegnato nonché all'osservanza dell'obbligo di fatturare sulla base dei consumi effettivi (lettura o autolettura dell'utente finale validata dal gestore) oppure, in mancanza, sulla base dei consumi stimati e, in tal caso, di esplicitare le modalità di calcolo di tali consumi (cfr. artt. 40, 41 e 42 Regolamento citato); con la successiva nota del 12 luglio 2024, l'ente ha inoltre trasmesso talune fatture emesse secondo un nuovo layout, dal quale si rileva l'effettivo superamento delle criticità rilevate *sub* violazione i. e *sub* violazione iii.. Ai fini della quantificazione delle sanzioni irrogabili si tiene, pertanto, conto di tali circostanze rilevanti con riguardo alle contestazioni *sub* i. e iii. sotto il criterio della *gravità delle violazioni*.

Argomentazioni difensive del Comune relative alla contestazione sub ii. (relativamente alla violazione degli obblighi di raccolta delle misure di utenza e del numero minimo di tentativi all'anno, nonché dell'obbligo di prendere in carico la misura comunicata dall'utente finale come autolettura) e valutazione delle stesse

23. L'art. 7 del TMSII disciplina gli obblighi di raccolta delle misure di utenza, stabilendo, tra l'altro, che 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.
24. L'obbligo in esame si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal gestore (comma 1 *bis* dell'art. 7).

25. Il gestore è tenuto a prendere in carico la misura comunicata dall'utente finale ai fini, oltre che della sua validazione, anche del suo successivo utilizzo per scopi di fatturazione, fatti salvi i casi in cui il dato sia palesemente errato; in tali casi, il gestore deve darne puntuale informazione all'utente finale nei termini e con le modalità indicate all'art. 8 del TMSII. Dal 1 gennaio 2023, il numero minimo di tentativi di raccolta della misura e il tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile costituiscono *standard* specifico di qualità, con obbligo di corresponsione di indennizzi automatici alle utenze interessate dal mancato rispetto degli *standard* (art. 18 del TMSII).
26. Con la determinazione di avvio del procedimento è stato contestato al Comune:
 - ii. il mancato rispetto degli obblighi di raccolta delle misure di utenza e del numero minimo di tentativi all'anno, nonché dell'obbligo di prendere in carico la misura comunicata dall'utente finale come autolettura ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi di fatturazione (artt. 7 e 8).
27. La responsabilità del Comune per la violazione delle citate disposizioni regolatorie, è emersa dai reclami di alcuni utenti acquisiti al procedimento, i quali hanno lamentato la mancata lettura dei contatori e/o l'omessa considerazione delle autoletture inviate che avrebbe evidenziato un consumo di acqua di gran lunga inferiore a quello fatturato dal Comune.
28. Con l'integrazione delle informazioni richieste trasmessa il 9 maggio 2024, il Comune ha riconosciuto, per gli anni 2021 e 2022, di non aver effettuato i tentativi minimi di raccolta della misura dei consumi per nessuna categoria di utenza. Con riferimento all'anno 2023, invece, il Comune ha dichiarato di aver effettuato il numero minimo di due (2) tentativi di raccolta della misura per l'80% circa delle utenze con consumi annui fino a 3.000 mc (6.643 su 8.166) e di non avere effettuato i tre (3) tentativi minimi di raccolta della misura per nessuna delle quattro utenze con consumi annui superiori a 3.000 mc. 29. La violazione contestata deve quindi intendersi accertata per gli anni 2021, 2022 e 2023, benché sia emerso che per l'ultima annualità l'inadempimento risulti di minore gravità, avendo riguardo al numero delle utenze interessate.

Argomentazioni difensive del Comune relative alla contestazione sub iii. (relativamente all'inosservanza dell'obbligo di emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui) e valutazione delle stesse

29. L'art. 38 della RQSII, relativo alla "*Periodicità di fatturazione*", dispone che il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità; segnatamente, per consumi medi annui da 101 mc fino a 1000 mc il gestore ha l'obbligo di emettere 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale; il numero di fatturazioni nell'anno costituisce *standard specifico* di qualità.
30. Con la determinazione di avvio del procedimento sanzionatorio è stata contestata al Comune:

- iii. l'inosservanza delle disposizioni in materia di addebito e fatturazione dei consumi del SII stabilite dalla RQSII e, in particolare, dell'obbligo di emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui secondo quanto indicato nell'art. 38.
31. La responsabilità del Comune per la violazione dell'articolo 38 della RQSII è emersa dall'esame delle bollette acquisite al procedimento nonché dalla deliberazione del Consiglio Comunale n. 18 del 18 luglio 2012 (confermata dalla successiva deliberazione del consiglio Comunale n. 3 del 23 aprile 2021); in particolare, è stato accertato che il Comune fattura 2 bollette all'anno con cadenza semestrale per tutte le tipologie di utenze, malgrado, a fronte di consumi pari a 140 mc a semestre (dunque superiori a 101 mc annui), avrebbe dovuto fatturare almeno 3 bollette all'anno con cadenza quadrimestrale.
32. La violazione contestata deve intendersi accertata in via documentale e non è stata smentita dal Comune, il quale, con la memoria integrativa del 9 maggio 2024, ha dichiarato che era in corso di approvazione un nuovo Regolamento del Servizio Idrico Integrato ove si sarebbe preso atto del numero di fatturazioni minime annuali previste dalla vigente regolazione.
33. In risposta all'invito del Responsabile del procedimento, secondo il quale la dimostrazione dell'adempimento alle citate prescrizioni regolatorie violate avrebbe potuto essere valutata in sede di quantificazione della sanzione irrogabile, il Comune, nella fase decisoria del procedimento, come detto, ha inoltrato il nuovo Regolamento del Servizio Idrico Integrato; tale disciplina, che trova applicazione per la fatturazione relativa all'anno 2024, risulta astrattamente idonea al superamento della criticità contestata con la violazione in esame (cfr. art. 43 "*Fatturazione dei consumi*"); l'ente, inoltre, con la nota del 12 luglio 2024, ha trasmesso talune fatture emesse per l'anno 2024 dalle quali si rileva il superamento della criticità in contestazione. Ai fini della quantificazione della sanzione, pertanto, può tenersi conto di tali circostanze sotto il criterio della *gravità delle violazioni*. Tuttavia, per ogni azione a seguire, si richiama l'attenzione del Comune circa il mancato riferimento alla fatturazione con cadenza bimestrale (e al vincolo della fatturazione con cadenza almeno mensile) tanto nel regolamento comunale quanto nella Carta dei Servizi.

Argomentazioni difensive del Comune relative alla contestazione sub iv. e valutazione delle stesse

34. Con riguardo ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica di fatturazione, l'art. 50 della RQSII stabilisce che il gestore ha l'obbligo di fornire in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata recante i contenuti *minimi* ivi indicati e gli artt. 46 e 47 disciplinano il tempo di risposta motivata da parte del gestore ai reclami e alle richieste scritte di informazioni degli utenti.
35. Il successivo art. 67, relativo agli standard *specifici* di qualità contrattuale del SII, stabilisce il tempo massimo, pari a 30 giorni lavorativi, di risposta motivata da parte

- del gestore ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni da parte degli utenti finali.
36. Con la determinazione di avvio del procedimento sanzionatorio è stata contestata al Comune:
 - iv. la mancata/tardiva risposta motivata a reclami scritti e richieste scritte di informazioni (articoli 46, 47 e 50 della RQSII) che, ai sensi dell'art. 67 della RQSII, deve avvenire entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi;
 37. La responsabilità del Comune per la violazione delle citate disposizioni regolatorie è emersa dai reclami acquisiti al procedimento, dai quali, infatti, emerge che il Comune non ha fornito riscontro alle predette richieste o abbia risposto tardivamente.
 38. Con la memoria del 9 maggio 2024, il Comune ha dichiarato di aver risposto a tutti i reclami scritti presentati allo Sportello per il consumatore negli anni 2021, 2022 e 2023, in sede di conciliazione entro i termini stabiliti dal conciliatore. La richiesta di informazioni, tuttavia, si riferiva ai reclami scritti di cui al Titolo V, artt. 45 e seguenti, della RQSII presentati dagli utenti finali *al Comune* in qualità di gestore del servizio idrico negli anni indicati e non ai reclami ricevuti dallo Sportello per il consumatore che hanno dato luogo ad una procedura conciliativa.
 39. Il Comune ha altresì dichiarato di aver risposto a due richieste scritte di informazioni (invero, reclami presentati dagli utenti finali al Comune) su tre ricevute nel 2021 e nel 2022, e di aver risposto a sedici reclami su diciassette ricevuti nel 2023. Inoltre, il Comune ha ammesso di aver risposto in trentacinque (35) giorni, in luogo dei 30 previsti, ad una richiesta di informazioni (invero, reclamo) ricevuta nel 2022 e di non aver risposto tempestivamente a cinque (5) richieste di informazioni (invero, reclami) ricevute nel 2023, impiegando un tempo che va da 63 a 162 giorni.
 40. Le violazioni contestate, pertanto, con riferimento ai reclami scritti di cui al Titolo V, artt. 45 e seguenti, della RQSII presentati dagli utenti finali al Comune in qualità di gestore del servizio idrico negli anni indicati, devono intendersi accertate e ammesse dallo stesso Comune per il triennio 2021-2023, non avendo il Comune risposto a tutte le richieste ricevute e/o non avendo risposto nei termini previsti dalla regolazione.

Argomentazioni difensive del Comune relative alla contestazione sub v. e valutazione delle stesse

41. Ai sensi dell'art. 72 della RQSII il mancato rispetto degli standard *specifici* di qualità contrattuale (tra cui il tempo massimo di risposta ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni e la periodicità minima di fatturazione) determina l'obbligo del gestore di corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico secondo gli importi, i tempi e le modalità ivi riportate.
42. Con la determinazione di avvio del procedimento sanzionatorio è stata contestata al Comune:
 - v. la mancata corresponsione agli utenti finali degli indennizzi automatici previsti dall'art. 72 della RQSII in caso di mancato rispetto degli *standard* specifici di qualità ovvero, nel caso di specie, della periodicità minima di fatturazione di cui

- all'art. 38, del tempo massimo di risposta motivata ai reclami di cui all'art. 46 e alle richieste scritte di informazioni di cui all'art. 47.
43. La responsabilità del Comune per la violazione dell'articolo 72 della RQSII è emersa dalla mancanza di documentazione attestante la corresponsione di indennizzi automatici nei predetti casi. Sia con la risposta del 5 marzo 2024 alla richiesta di informazioni del Responsabile del procedimento, che con la nota integrativa del 9 maggio 2024, il Comune ha confermato di non aver corrisposto alcun indennizzo, pertanto né in relazione al mancato rispetto della periodicità minima di fatturazione né per i casi di ritardata o mancata risposta ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni.
44. La violazione dell'obbligo di corresponsione agli utenti finali degli indennizzi automatici previsti dall'art. 72 della RQSII risulta ammessa dal Comune.

Argomentazioni difensive del Comune relative alla contestazione sub vi. e valutazione delle stesse

45. Con la deliberazione 586/2012/R/idr l'Autorità ha approvato la prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato, in vigore dal 1 gennaio 2014, con la quale, al fine di rendere più agevole la lettura della bolletta da parte degli utenti finali, ha previsto che in ogni fattura sia riportato in prima pagina un Quadro di sintesi, conforme nel *linguaggio* e nelle *informazioni* al *fac-simile* di cui all'Allegato 2 alla Direttiva medesima, nonché altre informazioni obbligatorie che possono trovare collocazione in fogli diversi (art. 11).
46. Segnatamente, nel Quadro di sintesi *devono* essere indicati, tra l'altro:
- i) la tipologia di utenza e, oltre alla matricola, la tipologia di misuratore installato (art. 3 comma 1, lettere d e g, della Direttiva);
 - ii) le letture rilevate e/o le eventuali autoletture valide ai fini della fatturazione e/o le letture stimate e la relativa data; i consumi effettivi e/o i consumi stimati; le modalità per comunicare l'autolettura (art. 4 comma 1);
 - iii) dal 1 gennaio 2017 il numero minimo di tentativi di raccolta annui di cui al predetto art. 7 del TIMSII (definito come "Numero minimo di tentativi di lettura annui") e il coefficiente Ca di cui all'articolo 10 del TIMSII valido per l'anno corrente, definito come "Consumo medio annuo", espresso in metri cubi (mc), arrotondato all'unità per difetto, nonché l'anno a cui si riferisce (art. 4, comma 3);
 - iv) la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, indicando l'eventuale esistenza di bollette che non risultino pagate dall'utente finale al momento dell'emissione della bolletta in cui tale informazione è riportata; (art. 6 comma 1 lettera b);
 - v) uno o più recapiti telefonici per la chiamata del servizio segnalazione guasti e per il servizio di informazioni ai clienti; in maniera evidente, il recapito per la presentazione al gestore, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni (art. 7);

- vi) il totale dovuto per il servizio di acquedotto, il totale dovuto per il servizio di depurazione, il totale dovuto per il servizio di fognatura, l'IVA (art. 11, comma 2);
 - vii) se l'utente finale è servito da un impianto di depurazione attivo oppure non lo sia, in quest'ultimo caso con le specificazioni ivi riportate (art. 11, comma 3);
 - viii) entro il 30 giugno 2022, ai sensi dell'art. 2, comma 4, della deliberazione 609/2021/R/idr, un *link* al sito *web* del gestore:
 - a) con riferimento alle informazioni previste dalla direttiva UE 2184/2020 all'Allegato IV – concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano (art. 7 comma 3);
 - b) con riferimento alle tutele applicabili alle utenze interessate da problematiche di perdite occulte (art. 7 comma 4);
 - c) con riferimento ai consumi medi annui degli utenti finali rilevati sul territorio gestito, suddivisi per tipologia di utenza (art. 9 comma 2).
47. La bolletta deve altresì riportare il tasso di interesse di mora che il gestore applica in caso di ritardo nei pagamenti, ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura; le procedure previste dalle condizioni contrattuali in caso di morosità e i relativi costi eventualmente addebitabili all'utente finale in conformità alla normativa vigente; il deposito cauzionale eventualmente versato dall'utente finale (art. 6, commi 1, 2 e 4).
48. Per la redazione dei documenti di fatturazione, nonché per le comunicazioni agli utenti finali, i gestori *devono* utilizzare i *termini* contenuti nel Glossario, di cui all'Allegato 4 alla Direttiva per la trasparenza, che deve essere reso disponibile nel sito *internet* del gestore, con accesso diretto dalla *homepage* e con almeno un'ulteriore modalità (art. 14);
49. Inoltre, entro il 30 giugno 2013 i gestori dovevano rendere disponibile la propria Carta dei servizi e le informazioni relative alla qualità dell'acqua fornita nel proprio sito *internet*, con accesso diretto dalla *homepage*, e con almeno una ulteriore modalità, in modo che siano accessibili a tutti gli utenti finali (punto 2 lettera a) della deliberazione 586/2012/R/idr).
50. Con la determinazione di avvio del procedimento sanzionatorio è stata contestata al Comune:
 - vi. l'inosservanza degli obblighi relativi alla trasparenza dei documenti di fatturazione di cui alla deliberazione 586/2012/R/idr (punto 2, lettera a), del deliberato) e agli artt. 3, 4, 6, 7, 9, 11, 14 e all'Allegato 2 dell'allegata Direttiva per la trasparenza.
51. La responsabilità del Comune per la violazione delle disposizioni regolatorie citate è emersa a) dalle bollette acquisite al procedimento nelle quali, infatti, non è riportato in prima pagina il Quadro di sintesi conforme nel linguaggio e nelle informazioni all'Allegato 2 alla citata Direttiva (art. 11), né sono riportate nelle pagine successive alcune informazioni che devono obbligatoriamente essere presenti in bolletta, quali il tasso di interesse di mora applicato in caso di ritardo nei pagamenti e le procedure previste in caso di morosità, il deposito cauzionale versato dall'utente finale (art. 6); un *link* al sito *web* del gestore con riferimento alle informazioni concernenti la qualità delle acque destinate al consumo umano (art. 7 comma 3), un *link* con riferimento

alle tutele applicabili alle utenze interessate da problematiche di perdite occulte (art. 7 comma 4) e un *link* con riferimento ai consumi medi annui degli utenti finali rilevati sul territorio gestito, suddivisi per tipologia di utenza (art. 9 comma 2); inoltre, il Comune non utilizza i termini contenuti nel Glossario di cui all'Allegato 4 alla Direttiva per la trasparenza: ad esempio, in alcune bollette in luogo di consumo "effettivo" è scritto consumo "rilevato" oppure anziché consumo "stimato" è scritto consumo "presunto"; in luogo di "consumo medio *annuo*" risulta indicato il c.d. "consumo medio *storico*" peraltro riportante il consumo minimo impegnato *semestrale* (140 mc); b) dalla consultazione del sito *internet* del Comune: il predetto Glossario non risulta disponibile nel sito *internet* del Comune, con accesso diretto dalla *homepage* né con almeno un'ulteriore modalità (art. 14); infine, non risulta che il Comune abbia reso disponibile nel proprio sito *internet*, con accesso diretto dalla *homepage*, e con almeno una ulteriore modalità, la propria Carta dei servizi e le informazioni relative alla qualità dell'acqua fornita (come invece previsto dal punto 2 lettera a) del deliberato della deliberazione 586/2012/R/idr).

52. La violazione contestata è stata accertata in via documentale sia dall'esame delle fatture acquisite che dalla consultazione del sito *internet* dell'ente ed è stata ammessa dal Comune che, nella memoria del 9 maggio 2024, ha dichiarato che era in corso la predisposizione di un nuovo *layout* delle fatture volto a conformarsi alla regolazione vigente e che sarebbe stata fornita all'Autorità prova documentale dell'avvenuto adempimento.
53. Nella fase decisoria del procedimento, il Comune, in riscontro all'invito del Responsabile del procedimento di cui alla comunicazione delle risultanze istruttorie, secondo il quale la documentazione del superamento delle criticità contestate con la violazione in esame avrebbe potuto eventualmente tenersi in conto in sede di quantificazione della sanzione irrogabile, ha documentato, con la nota del 21 giugno 2024, l'avvenuta adozione, con deliberazione del Consiglio Comunale n. 10 del 17 giugno 2024, della Carta dei servizi nonché la sua pubblicazione sul sito *internet* dell'ente, nonché di avere reso disponibile sul medesimo sito il Glossario di cui all'Allegato 4 alla Direttiva per la trasparenza. Infine, con nota del 12 luglio 2024, il Comune ha documentato la predisposizione di un nuovo layout delle fatture emesse per l'anno 2024 nelle quali risultano indicati: il tasso di interesse di mora applicato in caso di ritardo nei pagamenti, il deposito cauzionale versato dall'utente finale (art. 6); il "consumo medio annuo"; un *link* al sito web del gestore con riferimento alle informazioni concernenti la qualità delle acque destinate al consumo umano (art. 7 comma 3), un *link* con riferimento alle tutele applicabili alle utenze interessate da problematiche di perdite occulte (art. 7 comma 4), oltre che alla Carta dei Servizi, al Regolamento e al Glossario All. 4 della Direttiva sulla Trasparenza dei documenti di fatturazione. Con la citata nota, il Comune ha nuovamente indicato la pagina del proprio sito *internet* dedicata al servizio idrico integrato, nella quale si rileva altresì l'avvenuta pubblicazione delle informazioni relative alla qualità dell'acqua fornita.
54. Nonostante le attività svolte dal Comune nella fase decisoria del procedimento per il superamento delle criticità contestate, queste ultime non risultano tuttora completamente superate.

55. In particolare, si rileva che il nuovo layout delle fatture emesse per l'anno 2024: non reca un *link* con riferimento ai consumi medi annui degli utenti finali rilevati sul territorio gestito, suddivisi per tipologia di utenza (art. 9 comma 2, Direttiva per la trasparenza); utilizza termini che ancora non risultano del tutto coincidenti con quelli contenuti nel Glossario: ad esempio, sono utilizzati i termini “consumo reale”, invece che “consumo effettivo”, e di lettura “terminale”, in luogo di lettura “rilevata”; non reca, infine, nel quadro di sintesi della prima pagina, alcune informazioni sugli importi addebitati quali gli importi totali dovuti per i singoli servizi componenti il SII (art. 11, comma 2, Direttiva per la trasparenza).
56. Con specifico riguardo alla Carta dei Servizi, poi, occorre rilevare che la stessa risulta incompleta e non conforme alla RQSII, al TIMSII, alla RQTI e al REMSI. A titolo esemplificativo: a) indica solo alcuni dei 43 indicatori di qualità contrattuale previsti dalla RQSII, mancando inoltre gli *standard* specifici sulla continuità del servizio e quelli sulla misura previsti dalla RQTI e dal TIMSII; b) non reca gli obblighi minimi previsti dal REMSI in tema di morosità (tra i quali, ad esempio, i casi di corresponsione degli indennizzi automatici recati all'art. 10 del REMSI; c) prevede un tempo di risposta ai reclami scritti doppio in caso di necessità di sopralluogo (60 giorni di calendario); d) nega il diritto all'indennizzo automatico in caso di morosità dell'utente finale (tra l'altro impropriamente definito “richiedente”), senza precisare che l'erogazione è sospesa solo sino al pagamento delle somme dovute (comma 73.2); e) manca della previsione del meccanismo incrementale dell'indennizzo previsto dal comma 72.2 della RQSII..

In merito alla contestazione sub vii.

57. 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.
58. In particolare, l'articolo 3, comma 1, lettera e) e l'articolo 9, comma 1, del Regolamento reclami utenti idrici (Allegato B alla predetta deliberazione) prevedono, tra l'altro, che i gestori siano tenuti a fornire le informazioni e la documentazione richieste dallo Sportello, per la corretta ed efficace trattazione dei reclami, entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.
59. La gestione efficace dei reclami esige che le risposte dei gestori alle richieste di informazioni siano tempestive, puntuali ed esaustive, affinché lo Sportello per il consumatore possa comunicare, in tempi certi e utili, agli utenti finali, le indicazioni necessarie alla risoluzione delle problematiche segnalate, nonché gli eventuali ulteriori strumenti di cui dispongono per la risoluzione della controversia (articolo 3, comma 1, lett. f), Regolamento cit.).

60. Lo Sportello per il consumatore invia periodicamente agli Uffici dell’Autorità apposita reportistica in tema di reclami scritti (art. 7 del Regolamento reclami utenti idrici).
61. Come confermato dalla documentazione trasmessa dallo Sportello per il consumatore, il Comune ha infine:
 - vii. violato l’obbligo di fornire riscontro a due (2) richieste di informazioni dello Sportello, non avendo adempiuto neppure a seguito della delibera di intimazione dell’Autorità 204/2023/E/com (nota di aggiornamento dello Sportello per il consumatore acquisita con prot. Autorità 78659 del 15 dicembre 2023).
62. Con riguardo alla violazione di cui in esame, il Comune non ha presentato osservazioni o difese; la stessa, già documentata, deve ritenersi accertata.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

63. L’articolo 11 della legge 689/81 dispone che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
 - a) gravità della violazione;
 - b) opera svolta dall’agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - c) personalità dell’agente;
 - d) condizioni economiche dell’agente.L’Autorità applica i criteri di cui al sopra citato articolo 11 alla luce di quanto previsto dagli articoli 24 e ss. del Regolamento Sanzioni e Impegni.
64. Sotto il profilo della *gravità delle violazioni*, la condotta del Comune ha violato diverse disposizioni in materia di regolazione del SII. In particolare, il Comune con le violazioni contestate ha leso il diritto degli utenti ad una corretta formazione e tempestiva applicazione dei corrispettivi tariffari nonché ad una corretta fatturazione del servizio reso, basata sui consumi effettivi, misurati secondo le prescrizioni regolatorie, e su documenti di fatturazione trasparenti. Con la propria condotta il Comune ha altresì ostacolato lo Sportello del consumatore nell’esercizio delle proprie funzioni di supporto dell’utenza, rimanendo inerte pure a fronte dell’intimazione dell’Autorità a prestare la cooperazione dovuta da ciascun gestore nei confronti dello Sportello medesimo.
65. Sempre sotto il criterio della *gravità*, rileva l’esiguità del numero delle utenze servite dal Comune (in totale 8.166) e, sotto il profilo della durata della violazione, le seguenti circostanze: per le violazioni *sub* i., ii. (relativamente al mancato utilizzo – in mancanza di lettura e autolettura - della metodologia di calcolo dei consumi stimati indicata dalla regolazione) e iii. (relativamente alla mancata fatturazione sulla base dei consumi rilevati), consistenti nella fatturazione di un consumo minimo impegnato senza tenere conto dei consumi effettivamente rilevati o, in mancanza di questi, di consumi stimati secondo la regolazione, si assume una durata pari a 5 anni, con decorrenza dalla fatturazione 2019 e sino al 2023, tenuto conto dell’adozione del nuovo Regolamento del Servizio Idrico Integrato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 10 del 17 giugno 2024, che trova applicazione alla fatturazione che sarà

emessa per l'anno 2024, e delle fatture emesse per l'anno 2024, trasmesse dal Comune con nota del 12 luglio 2024, che dimostrano l'effettivo superamento della criticità contestata; la violazione *sub* ii. (relativamente all'inosservanza degli obblighi di raccolta delle misure di utenza e numero minimo di tentativi e di prendere in carico la misura comunicata dall'utente finale come autolettura) è stata accertata per gli anni 2021, 2022 e 2023; per la violazione *sub* iii. (relativamente all'emissione di un numero di bollette/anno inferiore a quello dovuto) si assume una durata pari a 5 anni, con decorrenza dalla fatturazione 2019 e sino al 2023, tenuto conto dell'adozione del citato nuovo Regolamento del Servizio idrico integrato e delle fatture emesse per l'anno 2024, trasmesse dal Comune con nota 12 luglio 2024 nel quale la fatturazione è indicata come quadrimestrale sulla scorta del consumo medio annuo; la violazione *sub* iv. è stata accertata per gli anni 2021, 2022 e 2023; la violazione *sub* v. è stata accertata per gli anni 2021, 2022 e 2023; la violazione *sub* vi., accertata a far data dal 2019, non risulta allo stato cessata, residuando alcuni elementi di criticità nel nuovo layout delle fatture e nella Carta dei Servizi adottata con deliberazione del Consiglio Comunale n. 10 del 17 giugno 2024; per la violazione *sub* vii. rileva la circostanza che il Comune non ha documentato il proprio adempimento all'obbligo di risposta alle richieste di informazioni allo Sportello nonostante il termine assegnato con la deliberazione 204/2023/E/com. Solo le violazioni *sub* iv. e vii. si riferiscono ad un numero esiguo di utenti, riguardando le altre la generalità degli utenti serviti dal Comune.

66. Con riferimento al criterio dell'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risultano circostanze rilevanti, tenuto conto che la produzione documentale del Comune volta a dimostrare – su invito del Responsabile del procedimento contenuto nella comunicazione delle risultanze istruttorie – il superamento delle criticità delle condotte contestate *sub* i. e iii. è stata valorizzata, in senso favorevole al gestore sotto il criterio della *gravità delle violazioni* e, in particolare, sotto il profilo della *durata* delle stesse (cfr. punto 65), costituendo quelle svolte dall'ente attività finalizzate all'adempimento degli obblighi regolatori e non già all'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione.
67. Quanto alla *personalità dell'agente*, non risultano circostanze rilevanti.
68. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che dal bilancio dell'anno 2022 i ricavi ammontano a euro 2.477.850,00.
69. Per tutto quanto sopra, fermo l'obbligo del Comune di corrispondere gli indennizzi automatici non erogati e di restituire l'indebito conseguente all'applicazione del consumo minimo impegnato, l'importo delle sanzioni ai sensi dell'articolo 25 del Regolamento Sanzioni, è determinato nella misura complessiva di euro 152.500, di cui: euro 60.000 per le violazioni *sub* i., ii. (relativamente al mancato utilizzo – in mancanza di lettura e autolettura - della metodologia di calcolo dei consumi stimati indicata dalla regolazione) e iii. (relativamente alla mancata fatturazione sulla base dei consumi rilevati), consistenti nella fatturazione di un consumo minimo impegnato senza tenere conto dei consumi effettivamente rilevati o, in mancanza di questi, di consumi stimati secondo la regolazione; euro 15.000 per la violazione *sub* ii.

(relativamente alla inosservanza degli obblighi di raccolta delle misure di utenza e numero minimo di tentativi e di prendere in carico la misura comunicata dall'utente finale come autolettura); euro 25.000 per la violazione *sub* iii. (relativamente all'inosservanza degli obblighi di emissione di un numero di bollette/anno inferiore a quello dovuto), 7.500 per la violazione *sub* iv., euro 30.000 per la violazione *sub* v., euro 12.500 per la violazione *sub* vi. ed euro 2.500 per la violazione *sub* vii..

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte del Comune di Praia a Mare, nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 39 del MTI per le utenze domestiche e dell'articolo 13, comma 2, del TICSII per le utenze non domestiche (violazione *sub* i.), degli articoli 7, 8 e 11 del TICSII (violazione *sub* ii.), degli artt. 35 e 38 della RQSII (violazione *sub* iii.); degli articoli 46, 47 e 50 della RQSII (violazione *sub* iv.), dell'art. 72 della RQSII (violazione *sub* v.), del punto 2, lett. a) della deliberazione 586/2012/R/idr e degli articoli 3, 4, 6, 7, 9, 11 e 14 e dell'Allegato 2 dell'allegata Direttiva per la trasparenza (violazione *sub* vi.), dell'articolo 9 Regolamento reclami degli utenti idrici e della deliberazione 204/2023/E/com (violazione *sub* vii.);
2. di irrogare, nei confronti del Comune di Praia a Mare, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, sanzioni amministrative pecuniarie nella misura complessiva di euro 152.500, di cui: euro 60.000 per le violazioni *sub* i., ii. (relativamente al mancato utilizzo – in mancanza di lettura e autolettura - della metodologia di calcolo dei consumi stimati indicata dalla regolazione) e iii. (relativamente alla mancata fatturazione sulla base dei consumi rilevati), consistenti nella fatturazione di un consumo minimo impegnato senza tenere conto dei consumi effettivamente rilevati o, in mancanza di questi, di consumi stimati secondo la regolazione; euro 15.000 per la violazione *sub* ii. (relativamente alla inosservanza degli obblighi di raccolta delle misure di utenza e numero minimo di tentativi e di prendere in carico la misura comunicata dall'utente finale come autolettura); euro 25.000 per la violazione *sub* iii. (relativamente all'inosservanza degli obblighi di emissione di un numero di bollette/anno inferiore a quello dovuto), 7.500 per la violazione *sub* iv., euro 30.000 per la violazione *sub* v., euro 12.500 per la violazione *sub* vi. ed euro 2.500 per la violazione *sub* vii..
3. di ordinare al Comune di Praia a Mare di pagare le sanzioni irrogate entro il termine di 30 giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio di riscossione, oppure mediante delega ad una banca o alla Poste Italiane S.p.A. presentando il modello "F23" (recante codice ente QAE e codice tributo "787T"), come previsto dal decreto legislativo 237/97;
4. di avvisare che, decorso il termine di cui al precedente punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento (codice tributo "788T"); in caso di

- ulteriore ritardo nell'adempimento, saranno applicate le maggiorazioni di cui all'articolo 27, comma 6, della legge 689/81 (codice tributo "789T");
5. di ordinare al Comune di Praia a Mare di comunicare l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa irrogata all'Autorità, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato via mail all'indirizzo protocollo@pec.arera.it entro cinque giorni dalla sua effettuazione;
 6. di comunicare il presente provvedimento al Comune di Praia a Mare (P.IVA 00392090783) mediante pec all'indirizzo amministrazione.praiaamare@asmepec.it e ad Assoutenti Campania mediante pec all'indirizzo assoutenticampania@pec.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale della Lombardia, sede di Milano, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso oppure ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro il termine di 120 giorni.

30 luglio 2024

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini