

DETERMINAZIONE DSAI/8/2022/IDR

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI IN
MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE E DI MISURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

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

Il giorno 21 aprile 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 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);
- la legge Regione Sicilia 9 maggio 2017, n. 8;
- il decreto del Presidente della Regione Sicilia 2 gennaio 2020, n. 1;
- 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);
 - 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 (...)*”;
 - “l) [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;
- il successivo art. 11 prevede che, in caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture, relativamente ad un determinato intervallo temporale, il gestore deve procedere alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato mediante la formula ivi indicata.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con PEC del 28 ottobre 2021 (prot. 40158) lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello per il consumatore), di cui l’Autorità si avvale per il trattamento dei reclami inviati all’Autorità dagli utenti del servizio idrico integrato (c.d. reclami di seconda istanza degli utenti idrici), ha segnalato agli Uffici dell’Autorità, ai sensi dell’art. 7 del Regolamento reclami utenti idrici approvato con deliberazione 55/2018/E/idr, alcune criticità emerse dalle comunicazioni scritte inviate da utenti e associazioni dei consumatori al gestore Ente Acquedotti Siciliani in liquidazione coatta amministrativa (di seguito: EAS), nonché dalle risposte da questo fornite alle richieste di informazioni dello Sportello medesimo;
- in particolare, dalle bollette allegate ad alcuni reclami, da un lato emergono fatture emesse senza alcun riferimento a consumi rilevati o stimati, in violazione dell’**art. 35 della RQSII**, dall’altro emerge un notevole ritardo di EAS nella fatturazione (fatture emesse nel 2019 relativamente a consumi idrici riferiti agli anni 2015, 2016 e fatture emesse nel 2017 e nel 2018 aventi ad oggetto consumi idrici addirittura risalenti al 2013), in violazione del tempo massimo di emissione della fattura, del periodo di riferimento e della periodicità di fatturazione previsti dagli **artt. 36, 37 e 38 della RQSII**;
- inoltre, dalla documentazione acquisita dallo Sportello per il consumatore risultano altresì dei ritardi di EAS nella risposta motivata a reclami scritti (**art. 46 RQSII**) da parte degli utenti che, ai sensi dell’**art. 67 della RQSII**, deve avvenire entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi;
- il gestore, inoltre, non risulta avere corrisposto agli utenti finali gli indennizzi automatici previsti dall’**art. 72 della RQSII** in caso mancato rispetto degli standard *specifici* di qualità;
- EAS non risulta nemmeno avere rispettato gli obblighi a carico del gestore in materia di raccolta dei dati di misura dell’utenza stabiliti dall’**art. 7 del TIMSII**; per sua stessa ammissione, infatti, la scarsità di risorse a propria disposizione non avrebbe consentito l’adempimento a tale obbligo;
- la condotta tenuta da EAS costituisce violazione degli **articoli 35, 36, 37, 38, 46, 67 e 72 della RQSII, 7 del TIMSII**.

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 di EAS.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Ente Acquedotti Siciliani in liquidazione coatta amministrativa, per l’accertamento, nei termini di cui in motivazione, delle violazioni in materia di qualità contrattuale e di misura del servizio idrico integrato 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 4bis, 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 4bis, 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 alla Direzione Sanzioni e Impegni richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 5;
 7. di comunicare il presente provvedimento a Ente Acquedotti Siciliani in liquidazione coatta amministrativa (P. IVA. 00112200829), mediante PEC agli indirizzi easinlca@pecliquidazioni.it liquidazione.coatta@pec.easacque.it direzione.generale@pec.easacque.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 21 aprile 2022

Il Direttore
avv. Michele Passaro