

DETERMINAZIONE DSAI/7/2022/IDR

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI IN
MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO, DI BONUS
SOCIALE IDRICO NONCHÉ DI OBBLIGHI INFORMATIVI IN MATERIA DI RECLAMI ALLO
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE**

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

Il giorno 13 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 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 21 dicembre 2017, 897/2017/R/idr, recante "Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (di seguito: TIBSI)" e s.m.i.;
- 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 17 dicembre 2019, 547/2019/R/idr (di seguito: deliberazione 547/2019/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com (di seguito: deliberazione 63/2021/R/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 (...)*”;
 - “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 SII, omogenei sul territorio nazionale e ha previsto che tali livelli debbano essere garantiti dai gestori del SII;
- segnatamente, l’art. 67 della RQSII stabilisce gli standard *specifici* di qualità contrattuale – tra i quali il tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti nonché a richieste scritte di informazioni dell’utente finale – ed il successivo art. 68 stabilisce gli standard *generali* di qualità contrattuale;
- ai sensi dell’**art. 72 della RQSII** il mancato rispetto dei predetti standard *specifici* determina l’obbligo del gestore di corrispondere all’utente finale un **indennizzo automatico** secondo i tempi e le modalità ivi riportate;
- l’**art. 45 della RQSII** disciplina, altresì, la “*Classificazione delle richieste scritte dell’utente finale*”, stabilendo che il gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione; il successivo **art. 50** definisce i **contenuti minimi** che la risposta motivata del gestore deve necessariamente avere;
- in presenza di processi di aggregazione delle gestioni esistenti (di cui all’art. 172 del decreto legislativo 152/06), l’Autorità ha dettato disposizioni transitorie; segnatamente, ai sensi dell’art. 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/idr, l’Ente di governo dell’ambito, in accordo con il gestore interessato, può formulare istanza motivata di deroga all’Autorità per un massimo di dodici mesi al fine di garantire al gestore i tempi necessari per adeguare i propri sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni in materia di qualità contrattuale;
- tale previsione, di un’applicazione selettiva e graduale della regolazione della qualità contrattuale nelle predette ipotesi, è stata successivamente ribadita dall’art. 2, comma 1, lett. a), della deliberazione 547/2019/R/idr, che ha confermato la facoltà dell’Ente di governo dell’ambito, in accordo con il gestore, di presentare istanza motivata per “*la temporanea esclusione, ex ante, dall’applicazione degli indennizzi automatici associati al mancato rispetto di uno o più standard specifici, in caso di operazioni straordinarie di aggregazione gestionale, per un arco di tempo predefinito, comunque non superiore a dodici (12) mesi, limitatamente al perimetro acquisito dal gestore a seguito delle operazioni di aggregazione gestionale, e al solo fine di rendere effettiva la fruibilità delle prestazioni per gli utenti finali*”.

CONSIDERATO ALTRESÌ CHE:

- con il TIBSI l’Autorità ha definito le modalità applicative del bonus sociale idrico, in vigore dal 1° gennaio 2018, per la fornitura di acqua agli utenti domestici residenti in condizioni di disagio economico sociale;
- in particolare, ai sensi dell’art. **4 del TIBSI**:

- a) l'utente interessato deve presentare apposita domanda al proprio Comune di residenza, unitamente alle informazioni e certificazioni richieste;
 - b) il Comune, effettuate le verifiche di propria competenza, comunica all'utente tramite SGAtè (Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche) l'ammissione o non ammissione al bonus sociale idrico;
 - c) il gestore, ricevuta la comunicazione di ammissione, deve effettuare le verifiche di competenza ed erogare il bonus sociale idrico nella prima fattura utile per gli utenti diretti (cioè gli utenti finali titolari di una fornitura ad uso domestico residente in condizione di disagio economico sociale) oppure entro 60 giorni dalla conclusione delle verifiche per gli utenti indiretti (cioè un qualsiasi componente del nucleo ISEE in condizioni di disagio economico sociale che utilizzi nell'abitazione di residenza una fornitura idrica intestata ad un'utenza condominiale);
- il successivo **art. 12 bis** dispone che:
 - i) i Comuni ed i gestori si avvalgono di SGAtè al fine di semplificare la procedura di riconoscimento del bonus e di consentire verifiche incrociate circa la veridicità dei dati forniti dagli utenti diretti e indiretti per l'ammissione all'agevolazione (comma 1);
 - ii) SGAtè, in relazione ad un utente ammesso all'agevolazione dal Comune di residenza, comunica al gestore gli elementi informativi necessari alle verifiche di sua competenza e alla quantificazione ed erogazione del bonus sociale idrico (comma 2);
 - iii) il gestore comunica a SGAtè l'esito dei controlli di cui all'articolo 13 entro il primo giorno del secondo mese successivo alla messa a disposizione delle informazioni da parte di SGAtè (comma 3);
 - gli articoli del TIBSI sopra richiamati (4, 12 bis e 13) sono stati abrogati, con effetto dal 1° gennaio 2021, dalla deliberazione 63/2021/R/com che ha stabilito le modalità applicative del regime di riconoscimento *automatico* del bonus sociale idrico agli aventi diritto, in attuazione dell'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19.

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”*;

- 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 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:

- con PEC del 21 ottobre 2021 (prot. 39145) lo Sportello per il consumatore ha segnalato agli Uffici dell'Autorità, ai sensi del predetto art. 7 del Regolamento reclami utenti idrici, alcune criticità emerse dalle comunicazioni scritte inviate da utenti e associazioni dei consumatori al gestore Acqua Pubblica Sabina S.p.A. (di seguito: Acqua Pubblica Sabina), nonché dalle risposte da questo fornite alle richieste di informazioni dello Sportello medesimo;
- in particolare, il gestore risulta non avere corrisposto agli utenti finali gli indennizzi automatici previsti dall'**art. 72 della RQSII** in caso mancato rispetto degli standard *specifici* di qualità e, segnatamente, per inosservanza del tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'art. 67 della RQSII;

- Acqua Pubblica Sabina sostiene, peraltro, di essere esclusa dall'applicazione degli indennizzi automatici associati al mancato rispetto di uno o più standard specifici di qualità contrattuale, in considerazione della presentazione, in data 15 ottobre 2018 all'Autorità, di una specifica istanza, ai sensi dell'art. 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/idr, di esclusione temporanea dall'applicazione degli indennizzi automatici per il periodo dal 1° gennaio 2019 al 31 dicembre 2019 in ragione del processo di aggregazione del SII dell'ATO3 Lazio Centrale Rieti;
- tale esclusione, ad avviso del predetto gestore, si sarebbe automaticamente protratta per gli anni successivi in ragione della persistenza del suddetto processo di aggregazione, nonché della possibilità di deroga in tali casi ribadita dall'art. 2, comma 2, lett. a), della deliberazione 547/2019/R/idr;
- lo Sportello per il consumatore ha riscontrato tali dichiarazioni, evidenziando che in mancanza di un provvedimento dell'Autorità di accoglimento dell'istanza di deroga – la quale peraltro è di competenza dell'Ente di governo dell'ambito e non del gestore – quest'ultimo è tenuto all'applicazione degli indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard specifici e ha invitato, pertanto, Acqua Pubblica Sabina a corrispondere gli indennizzi dovuti agli utenti finali;
- il gestore, tuttavia, ha insistito nella sussistenza della predetta deroga senza corrispondere agli utenti finali gli indennizzi automatici previsti, in violazione dell'art. 72 della RQSII;
- Acqua Pubblica Sabina non parrebbe nemmeno rispettare i criteri di classificazione delle richieste scritte dell'utente finale stabiliti dall'**art. 45 della RQSII**, nonché i contenuti minimi che le risposte motivate del gestore all'utente finale devono possedere ai sensi del successivo **art. 50**;
- in particolare, in alcuni casi il gestore sembra classificare come richiesta scritta di rettifica di fatturazione comunicazioni scritte dell'utente finale aventi tutt'altro oggetto e fornire risposte agli utenti finali, oltre che tardive, carenti di motivazione;
- inoltre, dalla documentazione acquisita dallo Sportello per il consumatore risultano altresì dei ritardi nella lavorazione delle domande di bonus sociale idrico e nella conseguente erogazione del bonus;
- segnatamente, in una risposta ad una richiesta di informazioni dello Sportello per il consumatore con argomento bonus sociale, inviata per conoscenza anche all'utente finale, Acqua Pubblica Sabina ha dichiarato che *“purtroppo, vista la concitazione del periodo, abbiamo cercato di recuperare il lavoro arretrato tra il quale la sua richiesta”*, affermando di avere provveduto ad erogare il bonus idrico per il periodo di agevolazione successivo al 1° agosto 2020 solo in data 10 marzo 2021;
- tale condotta costituisce violazione degli **articoli 4 e 12 bis comma 3 del TIBSI**;
- da ultimo, dalla documentazione inviata dallo Sportello per il consumatore è emerso che le risposte fornite da Acqua Pubblica Sabina allo Sportello medesimo sono tardive;

- in particolare, il gestore non risulta avere fornito riscontro alle richieste di informazioni dello Sportello entro il termine di venti giorni lavorativi previsto dall'**art. 9, comma 1, del Regolamento reclami degli utenti idrici**.

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 Acqua Pubblica Sabina S.p.A.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Acqua Pubblica Sabina S.p.A., per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, delle violazioni in materia di qualità contrattuale del servizio idrico integrato, di bonus sociale idrico, 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 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 Acqua Pubblica Sabina S.p.A. (P.IVA 01138990575), mediante PEC all'indirizzo info.aps@pec.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 13 aprile 2022

Il Direttore
avv. Michele Passaro