

DETERMINAZIONE DSAI/25/2023/IDR

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO 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**

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

Il giorno 18 dicembre 2023

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 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);

- 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 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*” (di seguito: deliberazione 643/2013/R/idr), nonché il suo allegato A, recante il “*Metodo tariffario idrico (MTI)*” e s.m.i. (di seguito: MTI);
- l’allegato A alla deliberazione dell’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);
- l’allegato A alla deliberazione dell’Autorità 28 settembre 2017, 665/2017/R/idr, recante “*Testo integrato corrispettivi servizi idrici*” e s.m.i. (di seguito: TICSI);
- 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 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);
- 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);

- gli allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 12 maggio 2023, 201/2023/A (di seguito deliberazione 201/2023/A);
- la deliberazione dell’Autorità 12 maggio 2023, 202/2023/A;
- la deliberazione dell’Autorità 13 giugno 2023, 266/2023/A.

CONSIDERATO CHE:

- 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;
- 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);
- con il **TICSI** l’obbligo del **superamento** della fatturazione di un consumo **minimo impegnato** è stato esteso **anche agli usi diversi dal domestico (art. 13, comma 2)**;
- 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 particolare, l’**art. 7 del TIMSII** 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;
- 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);
- 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 TIMSII**;

- infine, 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);
- il gestore ha altresì l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni (art. 12) e di predisporre e aggiornare, per ciascun ATO in cui opera, un registro elettronico con il contenuto informativo minimo indicato all'art. 14 del TIMSII, tra cui:
 - data e ora del tentativo di raccolta (fisico o telematico) o della comunicazione dell'utente (in caso di autolettura);
 - motivazione del tentativo (periodica, voltura, subentro, prestazione);
 - esito del tentativo (andato a buon fine, fallito);
 - modalità di comunicazione in caso di autolettura (SMS, maschera web, call center con operatore o risponditore automatico, e-mail, applicazione smartphone, ecc.);
 - misura rilevata o comunicata per ciascuna operazione di raccolta (mc);
 - esito dell'operazione di validazione delle misure (ok, ko);
 - motivo dell'eventuale fallimento del tentativo di raccolta;
 - rispetto o mancato rispetto degli *standard specifici* relativi al rafforzamento delle tutele per l'utenza previsti dall'art. 18 del TIMSII: SR "*Numero minimo di tentativi di raccolta della misura*" (SR1 2/anno, relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc; SR2 3/anno, per consumi medi annui superiori a 3.000 mc) e SP "*Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile*" (pari a 48 ore);
 - ammontare dell'*indennizzo automatico* da corrispondere all'utente separatamente per SR e SP (euro);
- 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:
 - 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 (comma 1);
 - ii. 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);
- inoltre, 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;
- 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;

- 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;
- 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.

CONSIDERATO ALTRESÌ CHE:

- 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**);
- 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 TMSII (definito come "Numero minimo di tentativi di lettura annui") e il coefficiente Ca di cui all'articolo 10 del TMSII 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**);
- 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);
- 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**);
- 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**).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- 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;
- 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;

- 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.);
- 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).

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 – tra cui un reclamo presentato da Assoutenti Campania per delega di un utente finale – inviata 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 SII;
- in primo luogo, è emerso il mancato rispetto dell’obbligo di risposta 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 due (2) richieste, nonostante specifici reiterati solleciti al riguardo;
- a fronte di ciò, con deliberazione 204/2023/E/com l’Autorità ha 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);
- i termini indicati nella predetta deliberazione 204/2023/E/com sono ampiamente scaduti e il Comune risulta ancora inadempiente (nota di aggiornamento dello Sportello per il consumatore acquisita con prot. Autorità 78659 del 15 dicembre 2023);
- dalla documentazione acquisita dallo Sportello per il consumatore risultano, altresì, emergere le seguenti condotte non conformi alla regolazione:
 - i) **l’applicazione di un consumo minimo impegnato** in violazione dell’**art. 39 della MTI** per le utenze domestiche e dell’**art. 13 comma 2 del TICS** per le utenze non domestiche; a seguito dell’entrata in vigore delle suddette previsioni; ciò risulta:
 - 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;

- dalla deliberazione del Consiglio Comunale n. 3 del 23 aprile 2021: in relazione al servizio idrico integrato acqua-fognatura-depurazione, vengono confermate le tariffe e le aliquote approvate con le delibere comunali (assai risalenti) ivi riportate, tra cui la deliberazione del Consiglio Comunale n. 18 del 18 luglio 2012 che fanno 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*;
- ii) **il mancato rispetto degli obblighi stabiliti dal TMSII** in ordine all’erogazione del servizio di misura nel SII; in particolare:
 - 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**); alcuni utenti, infatti, hanno lamentato la mancata lettura dei contatori e/o l’omessa considerazione delle autoletture inviate che evidenzerebbe un consumo di acqua di gran lunga inferiore a quello fatturato dal Comune;
 - con riguardo, poi, ai casi di indisponibilità delle letture e delle autoletture, non pare rispettata la metodologia di calcolo delineata all’art. 11 per la determinazione dei consumi stimati, non risultando considerato nelle bollette il consumo medio annuo (Ca) necessario per l’individuazione di tali consumi;
- iii) **l’inosservanza delle disposizioni** in materia di addebito e **fatturazione dei consumi** del SII stabilite dalla **RQSII** e, in particolare, dell’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**), nonché dell’obbligo di emettere un numero minimo di bollette nell’anno differenziato in funzione dei consumi medi annui secondo quanto indicato nell’art. 38; infatti, da diversi atti del Comune risulta che la fatturazione del servizio idrico integrato avviene sulla base di consumi minimi contrattuali (140 mc a semestre), anziché sulla base dei consumi effettivi; laddove poi il Comune ha indicato “Consumi presunti” (terminologia peraltro non conforme alla regolazione vedi *infra* punto vi), non ha dato conto delle modalità di calcolo di detti consumi limitandosi a riportare la medesima quantità fatturata come minimo contrattuale (140 mc a semestre); infine, 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), dovrebbe fatturare almeno 3 bollette all’anno con cadenza quadrimestrale;
- 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; dai reclami, infatti, emerge che il Comune non abbia fornito riscontro alle predette richieste o abbia risposto tardivamente o in modo non esaustivo e completo;

- v) 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, 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; non risulta, infatti, che il Comune abbia corrisposto indennizzi automatici nei predetti casi;
- 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**; nelle bollette acquisite, 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); 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).

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 Praia a Mare.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti del Comune di Praia a Mare, per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, delle 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 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 13, comma 3, lettera b) e 16, comma 2, lettera b) dell'Allegato A alla deliberazione 201/2023/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 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 Praia a Mare (P. IVA 00392090783), mediante PEC all'indirizzo amministrazione.praiaamare@asmepec.it e ad Assoutenti Campania all'indirizzo assoutenticampania@pec.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 18 dicembre 2023

Il Direttore

avv. Michele Passaro