

DETERMINAZIONE DSAI/37/2017/IDR

**AVVIO DI PROCEDIMENTO PER L'ADOZIONE DI PROVVEDIMENTI SANZIONATORI E
PRESCRITTIVI IN MATERIA DI SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE SANZIONI E IMPEGNI
DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS
E IL SISTEMA IDRICO**

Il giorno 3 agosto 2017

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;
- l'articolo 2, comma 20, lettere c) e d) e l'articolo 2, comma 12, lettera p), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80;
- l'articolo 45 del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i.;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999, recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato" (di seguito: d.P.C.M. 29 aprile 1999);
- 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 deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 2 agosto 2012, 347/2012/R/idr, recante "Definizione dei

- contenuti informativi e delle procedure di raccolta dati in materia di servizio idrico integrato”, come integrata e modificata dalle deliberazioni 412/2012/R/idr e 485/2012/R/idr (di seguito: deliberazione 347/2012/R/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2012, 585/2012/R/idr, recante “Regolazione dei servizi idrici: approvazione del metodo tariffario transitorio (MTT) per la determinazione delle tariffe negli anni 2012 e 2013” (di seguito: deliberazione 585/2012/R/idr) nonché il suo Allegato A, recante “Regolazione tariffaria dei servizi idrici per le gestioni conformi alla legge 36/94 e al d.lgs. 152/06 e per la vendita dei servizi all’ingrosso” e successive integrazioni e modificazioni (di seguito: MTT);
 - la deliberazione dell’Autorità 17 ottobre 2013, 459/2013/R/idr, recante “Integrazione del metodo tariffario transitorio dei servizi idrici nonché delle linee guida per l’aggiornamento del piano economico finanziario” (di seguito: deliberazione 459/2013/R/idr);
 - 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 successive integrazioni e modificazioni (di seguito: MTI);
 - la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” nonché il suo Allegato A recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” e successive modifiche ed integrazioni (di seguito: RQSII);
 - la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2015, 664/2015/R/idr, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI – 2” (di seguito: deliberazione 664/2015/R/idr) nonché il suo Allegato A recante “Metodo tariffario idrico 2016-2019” (di seguito: MTI – 2);
 - la deliberazione dell’Autorità 24 giugno 2016, 328/2016/E/idr (di seguito: deliberazione 328/2016/E/idr);
 - la deliberazione dell’Autorità 24 giugno 2016, 329/2016/E/idr (di seguito: deliberazione 329/2016/E/idr);
 - la deliberazione dell’Autorità 22 dicembre 2016, 790/2016/R/idr (di seguito: deliberazione 790/2016/R/idr);
 - l’Allegato 3 alla determinazione del Responsabile dell’Ufficio Speciale tariffe e qualità dei servizi idrici dell’Autorità 10 ottobre 2012, n. 2/2012, recante “Modifiche ed integrazioni alla determinazione 7 agosto 2012, n. 1/2012 in materia di definizione dei contenuti informativi e delle procedure di raccolta dati in materia di servizio idrico integrato” (di seguito: determinazione TQI 2/2012);
 - 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, 657/2016/A;
 - la deliberazione dell’Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A (di seguito: deliberazione 658/2016/A);
 - l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità, 29 novembre 2016, 695/2016/A (di seguito: deliberazione 695/2016/A);
 - la deliberazione dell’Autorità 22 dicembre 2016, 792/2016/A;
 - l’Allegato B alla deliberazione dell’Autorità 26 gennaio 2017, 21/2017/A (di seguito: deliberazione 21/2017/A);
 - la deliberazione dell’Autorità 31 gennaio 2017, 36/2017/A.

CONSIDERATO CHE:

- con la deliberazione 585/2012/R/idr l’Autorità ha determinato il metodo tariffario transitorio di riferimento per gli anni 2012 e 2013 (MTT) mentre con la deliberazione 643/2013/R/idr ha approvato il metodo tariffario Idrico (MTI) per gli anni 2014 e 2015; infine, con deliberazione 664/2015/R/idr l’Autorità ha introdotto il Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio relativo alle annualità 2016-2019 (MTI-2);
- ai sensi dell’articolo 8, comma 1, del MTT, dell’articolo 16, comma 1, del MTI e dell’articolo 14, comma 1, del MTI – 2, per la determinazione del valore lordo delle immobilizzazioni del gestore del servizio idrico integrato (di seguito: SII), si fa riferimento al corrispondente costo storico di acquisizione al momento della sua prima utilizzazione, ovvero al costo di realizzazione, come risultante dalle fonti contabili obbligatorie; in ogni caso, dalla valorizzazione delle immobilizzazioni sono escluse le rivalutazioni economiche e monetarie nonché le altre poste incrementative non costituenti costo originario degli impianti (artt. 8, comma 4, del MTT, 16, comma 2, del MTI e 14, comma 2, del MTI – 2);
- in deroga alle disposizioni sopracitate, l’articolo 8, comma 2, del MTT, in combinato disposto con l’articolo 2, comma 1, della deliberazione 459/2013/R/idr, l’articolo 16, comma 4, del MTI e l’articolo 14, comma 4, del MTI – 2, ammettono la valorizzazione delle immobilizzazioni, acquisite a titolo oneroso fino al luglio 2012, sulla base dei valori iscritti nel libro contabile del gestore, qualora ricorrano congiuntamente le seguenti condizioni:
 - a) che la richiamata modalità di valorizzazione (al valore di libro) fosse già prevista in tariffa sulla base della regolazione precedente;
 - b) che sia allegata una dichiarazione del legale rappresentante del gestore del SII attestante l’impossibilità di ricostruire il relativo valore storico di realizzazione;
 - c) che l’Ente d’Ambito o il soggetto competente fornisca adeguata motivazione circa la coerenza della scelta adottata con gli obiettivi che gli

- investimenti programmati intendono perseguire, alla luce delle priorità comunitarie, nazionali e locali;
- nel perimetro delle immobilizzazioni del gestore del SII sono ricomprese, al netto dei saldi che risultino invariati da più di cinque anni, le immobilizzazioni in corso al:
 - 31 dicembre 2011 per il periodo di regolazione 2012-2013 (articolo 7, comma 2, del MTT);
 - 31 dicembre 2012 per l'anno 2014 e 31 dicembre 2013 per l'anno 2015 (articolo 15, comma 3, del MTI);
 - con la deliberazione 347/2012/R/idr, l'Autorità ha disposto la raccolta, presso i gestori del SII, dei dati necessari alla definizione delle tariffe per gli anni 2012 e 2013; la citata deliberazione prevede la trasmissione in formato elettronico della modulistica, approvata con la determinazione TQI 2/2012, composta da quattro file – FileGestore, FileAto, FileGrossista, FileProprietario – e corredata dalle fonti contabili obbligatorie a certificazione degli elementi di costo e di investimento trasmessi;
 - la suddetta determinazione TQI 2/2012, in particolare, prevede:
 - al punto 3.4.2 (ModCo del FileAto), che il gestore riporti nel prospetto “ModCO” alla voce “Rimborsi e indennizzi”, tra gli altri, i proventi relativi ai rimborsi percepiti dalle società controllate per il personale comandato ed alla voce “Lavoro conto terzi” i ricavi generati dalla realizzazione di infrastrutture del SII su incarico dei singoli soggetti ovvero dei Comuni; al medesimo punto, è prevista la compilazione delle voci di costo e ricavo di cui al conto economico del bilancio distintamente indicate come pertinenti al “Servizio Idrico Integrato”, “Altre attività idriche”, “Attività non idriche che utilizzano anche infrastrutture del SII” e “Altre attività non idriche”; è altresì previsto che il gestore, nella sezione “DI CUP”, a specificazione dei costi della produzione, riporti alla voce “Oneri straordinari” le sopravvenienze passive ascrivibili alla gestione caratteristica eventualmente contabilizzate tra i costi della produzione;
 - al punto 3.4.4 (ModStratificazione del FileAto) che, con riferimento all'ATO corrente, alla voce “Saldo LIC”, deve essere riportato il valore delle immobilizzazioni in corso, risultante al 31 dicembre 2011, specificando la quota parte del valore delle immobilizzazioni i cui saldi al 2011 non presentino alcuna variazione da oltre 5 anni;
 - l'articolo 32 del MTT (costi operativi efficientabili) include tra le poste rettificative dei costi della produzione gli “oneri straordinari” e gli “oneri per sanzioni, penalità, risarcimenti automatici e simili” nonché “la voce di ricavo relativa a rimborsi e indennizzi”;
 - ai sensi dell'articolo 29, comma 1, del MTI – 2 nel calcolo del vincolo ai ricavi del gestore (VRG^a) degli anni 2016-2017 confluisce una componente, Rc_{ws}^a , che individua il recupero dello scostamento tra la componente a copertura dei costi all'ingrosso, calcolata nel VRG dell'anno ($a - 2$), ed i costi effettivamente spettanti;

- ai sensi dell'articolo 6, comma 6, della deliberazione 585/2012/R/idr, i gestori del SII, a decorrere dal 1 gennaio 2013 sono tenuti ad applicare le seguenti tariffe:
 - a) fino alla definizione delle tariffe da parte degli Enti d'Ambito o dei soggetti competenti, le tariffe applicate nel 2012 senza variazioni o, laddove applicabile, le tariffe per il 2013 eventualmente determinate dai medesimi Enti d'Ambito in data precedente l'approvazione del presente provvedimento, purché non abbiano modificato l'articolazione tariffaria precedente;
 - b) a seguito della determinazione da parte degli Enti d'Ambito o dei soggetti competenti, e fino all'approvazione da parte dell'Autorità, le tariffe dell'anno 2012 comunicate all'Autorità, nell'ambito di quanto disposto dalla deliberazione 347/2012/R/IDR, moltiplicate per il fattore teta (ϑ) 2013, come determinato dall'Ente d'Ambito o dai soggetti competenti;
 - c) a seguito dell'approvazione delle tariffe da parte dell'Autorità, le tariffe dell'anno 2012 comunicate all'Autorità moltiplicate per il valore ϑ^{2013} approvato dalla medesima Autorità;
- ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della deliberazione 643/2013/R/idr, a decorrere dal 1 gennaio 2014 i gestori del servizio di cui all'articolo 1, nei limiti fissati dall'articolo 3, sono tenuti ad applicare le seguenti tariffe massime:
 - a) fino alla predisposizione delle tariffe da parte degli Enti d'Ambito o degli altri soggetti competenti, le tariffe approvate per il 2013 o, laddove non ancora approvate, quelle applicate nel medesimo anno senza variazioni;
 - b) a seguito della predisposizione da parte degli Enti d'Ambito o degli altri soggetti competenti, oppure del perfezionarsi del silenzio-assenso di cui all'articolo 5, comma 6, della 643/2013/R/idr e fino all'approvazione da parte dell'Autorità, le tariffe predisposte dall'Ente d'Ambito o dal citato soggetto competente oppure da esso accolte a seguito del perfezionarsi del citato silenzio assenso;
 - c) a seguito dell'approvazione delle tariffe da parte dell'Autorità, le tariffe dell'anno 2012 comunicate all'Autorità moltiplicate per il valore ϑ^{2014} approvato dalla medesima Autorità;
- ai sensi dell'articolo 29 del MTI-2, nel calcolo del vincolo ai ricavi del gestore (VRG^a) degli anni 2016-2019 confluisce una componente, Rc_{TOT}^a , che individua il recupero totale dello scostamento tra il VRG calcolato ai fini della determinazione del moltiplicatore tariffario e quanto dovuto effettivamente a ogni gestore nell'anno (a-2); concorre a determinare tale componente Rc_{TOT}^a , un'ulteriore componente denominata Rc_{ALTRO}^a , con la quale viene valorizzato il recupero dello scostamento tra quanto previsto nel calcolo del VRG dell'anno (a-2) e gli esborsi effettivamente sostenuti per i costi delle attività afferenti al SII a causa di variazioni sistemiche nelle condizioni di erogazione del servizio o per il verificarsi di eventi eccezionali;
- l'articolo 23, comma 3, del MTI – 2 prevede la possibilità per i gestori di richiedere con istanza motivata all'Autorità, il riconoscimento di costi operativi

aggiuntivi ($Opex_{QC}^a$) in relazione all'adeguamento agli standard generali e specifici di qualità, ove questi non siano ricompresi nella Carta dei servizi.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 329/2016/E/idr, l'Autorità ha approvato quattro verifiche ispettive nei confronti di altrettanti gestori del SII, enti di governo d'ambito o degli altri soggetti competenti individuati con legge regionale, per accertare il rispetto della regolazione sul MTT (a.a. 2012-2013), sul MTI (a.a. 2014-2015) e sul primo biennio del MTI – 2 (a.a. 2016-2019) oltretutto, in particolare, la correttezza dei dati trasmessi all'Autorità ai sensi della deliberazione 347/2012/R/idr e successivi aggiornamenti, l'applicazione delle tariffe all'utenza e l'efficienza del servizio di misura;
- in attuazione di tale programma, l'Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale per l'energia e il sistema idrico della Guardia di Finanza (di seguito: Nucleo ispettivo), ha effettuato nei giorni 9-10, 13-17 e 20-22 febbraio 2017, una verifica ispettiva presso Acquedotto Pugliese S.p.A. (di seguito: AQP) gestore del SII nell'Ambito Territoriale Ottimale Puglia, in esito alla quale, è emerso che:
 - i. in violazione dell'articolo 8, commi 1 e 4, del MTT, dell'articolo 16, commi 1 e 2, del MTI e dell'articolo 14, commi 1 e 2, del MTI – 2, AQP non avrebbe valorizzato alcune immobilizzazioni sulla base del criterio del costo storico risultante dalle fonti contabili obbligatorie; in particolare, AQP avrebbe valorizzato nel ModStratificazione alcune immobilizzazioni ricomprese nella categoria "Terreni e fabbricati" includendovi la rivalutazione (riportata nei bilanci d'esercizio di AQP) effettuata nel 1998 ai fini della trasformazione dell'Ente Autonomo per l'Acquedotto Pugliese in società per azioni (oggi AQP), in mancanza dei presupposti di deroga di cui alle lettere b) e c) degli articoli 2, comma 1, della deliberazione 459/2013/R/idr, 16, comma 4, del MTI e 14, comma 4, del MTI – 2 (punto 5.1 e documenti 5.1.c, 5.1.e allegati alla *check list* e bilancio d'esercizio 2008 di AQP);
 - ii. in violazione dell'articolo 7, comma 2, del MTT, dell'articolo 15, comma 3, del MTI nonché del punto 3.4.4 della determinazione TQI 2/2012, AQP avrebbe incluso nel ModStratificazione del FileAto, alla voce "Saldo LIC", valori corrispondenti a immobilizzazioni i cui saldi erano invariati da oltre cinque anni, includendone il valore nel calcolo dei costi di capitale riconosciuti con le tariffe 2012-2013 e 2014-2015; in particolare, AQP ha dichiarato, con riferimento alle tariffe per gli anni 2012-2013 che al 31 dicembre 2011 "*i LIC non movimentati in contabilità ma inclusi nella stratificazione a seguito di analisi tecnica ammontano a 678.000 euro, rispetto ai 134.000 euro espunti dalla stratificazione perché non movimentati (da più di 5 anni)*"; inoltre, con riferimento alla tariffa del

- 2014, AQP non avrebbe indicato tra i saldi invariati al 31 dicembre 2012 da più di 5 anni un importo pari ad euro 703.488 e con riferimento alla tariffa 2015 non avrebbe indicato tra i saldi invariati al 31 dicembre 2013 da più di 5 anni un importo pari almeno ad euro 45.171 (punto 5.1 e documenti 5.1.n e 5.1.o allegati alla *check list*);
- iii. in violazione dell'articolo 32, comma 1, del MTT nonché del punto 3.4.2 della determinazione TQI 2/2012, AQP, come dichiarato dalla medesima nel corso della verifica ispettiva, non avrebbe iscritto nel ModCO, sezione "Di cui", voce "oneri straordinari", parte degli importi corrispondenti alla voce di bilancio B14); in particolare, AQP non avrebbe iscritto le maggiori poste negative di reddito di cui alla voce B14) del bilancio relative ai risarcimenti dei danni provocati a terzi (punto 5.3 e documento 5.3.a allegato alla *check list*);
 - iv. in violazione dell'articolo 32, comma 1, del MTT nonché del punto 3.4.2 della determinazione TQI 2/2012, AQP non avrebbe iscritto nel ModCO, alla sezione "Rimborsi ed Indennizzi" ovvero alla sezione "Lavori conto terzi", una parte dei ricavi corrisposti dalla società controllata ASECO; in particolare, esaminando il foglio "Intercompany" del file "Costi 2011 ModCO DEF", emerge come parte dei ricavi corrisposti dalla controllata ASECO (a titolo di corrispettivo del service) siano stati iscritti in corrispondenza delle "Altre attività non idriche" nonostante AQP abbia dichiarato in sede di verifica ispettiva che *"i rimborsi del costo del personale distaccato nelle controllate confluisce nei rimborsi e indennizzi del SII. Gli ulteriori ricavi dalle controllate confluiscono, invece, nei lavori conto terzi della colonna SIP"* (punto 5.3 e documento 5.3.a allegato alla *check list*);
 - v. in violazione dell'articolo 32, comma 1, del MTT nonché del punto 3.4.2 della determinazione TQI 2/2012, AQP, come dichiarato in sede di verifica ispettiva, non avrebbe iscritto nel ModCO, alla sezione "Rimborsi ed Indennizzi" delle "Altre attività idriche", i ricavi relativi alla gestione della piattaforma informatica dell'anagrafica, delle comunicazioni e degli approvvigionamenti dai fornitori di beni e servizi (c.d. sistema I-FABER) inseriti invece in corrispondenza delle "Attività non idriche" (punto 5.3 e documento 5.3.a allegato alla *check list*);
 - vi. in violazione dell'articolo 29, comma 1, del MTI – 2, AQP avrebbe dichiarato, ai fini del calcolo delle differenze Rc_{ws}^a 2016-2017, costi relativi agli anni 2014-2015 per l'acquisto di acqua dal Consorzio di Bonifica della Capitanata (di seguito: CBC) maggiori di quelli ricavabili dai consuntivi comunicati dalla stessa CBC ad AQP prima dell'approvazione della proposta tariffaria (punto 5.4 e documenti 5.4.g e 5.4.h allegati alla *check list*);
 - vii. in violazione degli articoli 6, comma 6 della deliberazione 585/2012/R/idr e 6, comma 1, della deliberazione 643/2013/R/idr, AQP, come ammesso in sede ispettiva, non avrebbe determinato correttamente le tariffe di vendita di acqua all'ingrosso fornita in subdistribuzione ad un altro gestore del SII, per

- gli anni 2013, 2014 e 2015 (punto 5.9 e documenti 5.9.a e 5.9.d allegati alla *check list*);
- viii. in violazione dell'articolo 29, comma 1 del MTI-2, AQP avrebbe incluso nella proposta tariffaria MTI – 2, ai fini del calcolo della componente RC^a_{ALTRO} , importi relativi al recupero di costi sostenuti per le variazioni di perimetro delle reti fognarie, nonostante i maggiori costi dipendano in parte dalla rettifica di errori nella rilevazione (operata nel 2011) della consistenza delle reti fognarie nonché in parte dall'incremento dei prezzi di gestione da parte di terzi c.d. “cottimisti” della rete stessa; inoltre, i maggiori costi rilevati tra il 2011 e il 2014 risulterebbero superiori di circa il 30% rispetto ai costi medi desumibili dai dati contrattuali (punto 5.6 e documento 5.6.d allegato alla *check list* nonché il documento denominato “NA Reti fognarie” per gli anni 2016 e 2017 caricato dall'Autorità Idrica Pugliese (di seguito: AIP), Ente di governo dell'Ambito Territoriale Ottimale Puglia, nel portale Raccolta dati tariffari);
- ix. in violazione dell'articolo 23, comma 3, del MTI – 2, AQP avrebbe richiesto, per gli anni 2016 e 2017, il riconoscimento di costi operativi aggiuntivi ($Opex^a_{QC}$) per l'adeguamento della Carta dei servizi agli *standards* di qualità previsti dalla RQSII nonostante i citati costi non risultino spesi nel 2016 né risultino in previsione di spesa nel 2017 e gli adeguamenti richiesti non sembrano strettamente necessari; in particolare, la società avrebbe richiesto maggiori costi per l'ampliamento della dotazione organica delle aree aziendali “Verifica contatori” e “Contact center tecnico” per far fronte rispettivamente agli *standards* di cui agli articoli 29 e 33 della RQSII nonostante gli stessi fossero già garantiti – in misura uguale o addirittura superiore – dalla previgente Carta dei servizi; inoltre, la società avrebbe richiesto ulteriori maggiori costi per l'ampliamento della dotazione organica dell'area aziendale “Contact center tecnico” per far fronte allo *standard* di cui all'articolo 62 della RQSII nonostante la stessa società abbia documentato che l'acquisizione di nuove risorse non era necessaria (punto 7 e documenti 7.1.a, 7.1.c e 7.1.d);
- con deliberazione 328/2016/E/idr, l'Autorità ha approvato sei verifiche ispettive nei confronti di gestori del SII, Enti di governo d'ambito o degli altri soggetti competenti individuati con legge regionale per accertare, tra l'altro, il corretto adempimento dei compiti prescritti dalla regolazione agli stessi Enti di governo dell'ambito nella procedura di approvazione della tariffa nonché nello svolgimento del monitoraggio sullo stato delle gestioni esistenti nell'ambito di riferimento;
 - in attuazione di tale programma, l'Autorità, in collaborazione con il Nucleo ispettivo, ha effettuato nei giorni dal 7 al 10 febbraio 2017, una verifica ispettiva presso AIP, in esito alla quale, anche alla luce dell'esame della documentazione inviata ai sensi della deliberazione 790/2016/R/idr nonché con nota del 20 marzo 2017 (acquisita con prot. Autorità 10768) è emerso che:

- x. in violazione dell'articolo 29, comma 1 del MTI-2, AQP avrebbe incluso nella proposta tariffaria MTI – 2, ai fini del calcolo della componente RC^a_{ALTRO} , importi non documentati relativi al recupero di costi sostenuti per le variazioni di perimetro delle reti fognarie; in particolare, AQP avrebbe incluso costi giustificati dall'assunzione di nuovi tratti di rete fognaria nelle provincie di Barletta Andria Trani e Foggia nell'anno 2014 e nella provincia di Lecce (ambito 12) nell'anno 2015, pur non avendo documentato l'assegnazione di tali nuovi tratti di rete (punto 2.3 e doc. 2.3.a allegato alla *check list* della verifica ispettiva effettuata presso AIP nei giorni 7-10 febbraio 2017 di cui alla deliberazione 328/2016/E/idr, nonché la nota di AIP 20 marzo 2017, acquisita con prot. 10768 e il doc. "2015 verbali NA amb. 10_11_12_13 Lecce" caricato dall'AIP nel portale Raccolta dati tariffari).

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- l'articolo 2, comma 12, lett. p) della legge 481/95 attribuisce all'Autorità il potere di controllare che ciascun soggetto esercente il servizio adotti una carta di servizio pubblico con indicazione di *standards* dei singoli servizi e di verificarne il rispetto;
- in particolare, la Carta dei servizi è il documento, adottato in conformità allo schema generale di riferimento recato nel d.P.C.M. 29 aprile 1999 nonché alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli qualitativi attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore (articolo 1, comma 1, della RQSII);
- tra gli *standards* specifici di qualità contrattuale previsti dalla RQSII sono ricompresi gli indicatori "Tempo di esecuzione di allacciamenti che comportano lavori semplici" (articoli 4 comma 1, 8 e 67, comma 1) e "Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluoghi" (articoli 4 comma 1, 19 e 67, comma 1);
- ai sensi degli articoli 4, comma 2, 9 e 68, comma 1, della RQSII, costituisce *standard* generale di qualità contrattuale il tempo necessario per l'esecuzione di allacciamenti con lavori complessi, che dev'essere pari ad un massimo di 30 giorni lavorativi dalla richiesta nel 90% dei casi;
- ai sensi dell'articolo 52, comma 3 della RQSII il gestore deve garantire un orario di apertura degli sportelli fisici per richieste di informazioni, prestazioni o servizi: a) non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi; b) non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato; ai sensi del successivo comma 5 gli Enti di governo dell'ambito competenti per il relativo territorio, d'intesa con il gestore e le Associazioni dei consumatori, possono presentare motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti il predetto orario minimo di apertura degli sportelli provinciali;
- con nota 11 luglio 2016 (acquisita con prot. Autorità 19677) l'AIP ha presentato all'Autorità istanza di deroga ai sensi dell'articolo 52, comma 5, della RQSII

con riferimento all'orario di apertura degli sportelli commerciali di AQP, ad oggi non accolta dall'Autorità;

- dall'esame della documentazione acquisita in sede di verifica ispettiva (documento 7.1.b allegato alla *check list*) è emerso che in violazione dell'articolo 1, comma 1, della RQSII, ha adottato una Carta dei Servizi parzialmente difforme rispetto ad alcune previsioni della RQSII e in particolare:
 - è stata riscontrata l'assenza dell'indicatore "*Tempo di esecuzione di allacciamenti che comportano lavori semplici*", previsto dagli articoli 4 comma 1, 8 e 67, comma 1 della RQSII nonché dell'indicatore "*Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluoghi*", previsto dagli articoli 4 comma 1, 19 e 67, comma 1 della RQSII;
 - è stata riscontrata una descrizione dei tempi di esecuzione di allacciamenti con lavori complessi, che consente al gestore di superare il tempo massimo prescritto dall'articolo 68, comma 1, della RQSII, poichè prevede che i 30 giorni siano conteggiati "*al netto dei tempi per lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale*";
 - è stata riscontrata l'indicazione di orari di apertura degli sportelli fisici difformi da quelli previsti dall'articolo 52, comma 3, della RQSII, nonostante il mancato accoglimento da parte dell'Autorità dell'istanza di deroga presentata dalla AIP.
- dagli elementi acquisiti, non risulta che tale condotta sia cessata con perdurante lesione dei diritti degli utenti ad una esatta conoscenza delle condizioni di erogazione del SII.

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio nei confronti dell'AQP di un procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento sanzionatorio, nei confronti di Acquedotto Pugliese S.p.A., per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, delle violazioni della regolazione tariffaria del SII e per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c) e d) della legge 481/95;
2. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, lett. i) e dell'articolo 14, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 695/2016/A, del punto 1.6 dell'Allegato B alla deliberazione 21/2017/A e del punto 4 della deliberazione 658/2016/A, il responsabile del procedimento è il Direttore 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 100 (cento) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria di cui al precedente punto 3;
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 sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella 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 ad Acquedotto Pugliese S.p.A. (Partita Iva 00347000721) mediante PEC all'indirizzo acquedotto.pugliese@pec.aqp.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

Milano, 3 agosto 2017

Il Direttore
avv. Michele Passaro