

**DELIBERAZIONE 2 NOVEMBRE 2022**  
**536/2022/S/IDR**

**IRROGAZIONE DI SANZIONI AMMINISTRATIVE PECUNIARIE PER VIOLAZIONI 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**

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

Nella 1225<sup>a</sup> riunione del 2 novembre 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;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124;
- 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 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);
- 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 14 luglio 2016, 383/2016/E/com, recante “Regolamento per l'attuazione, da parte della società Acquirente Unico S.p.A., delle attività in avvalimento, di cui all'articolo 7, comma 6 e all'articolo 44, comma 4, del d.lgs. 93/11” (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com) e s.m.i.;
  - 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;
  - la deliberazione dell'Autorità 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com (di seguito: deliberazione 63/2021/R/com);
  - la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell'Autorità DSAI/7/2022/idr del 13 aprile 2022 (di seguito: determinazione DSAI/7/2022/idr).

**FATTO:**

1. Con comunicazione del 21 ottobre 2021 (acquisita con prot. Autorità 39145) lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello per il consumatore) ha segnalato agli Uffici dell'Autorità – ai sensi dell'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 per il consumatore medesimo. In particolare, il gestore risulta non avere corrisposto agli utenti finali gli indennizzi automatici previsti dall'art. 72 della RQSII, in caso di 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. Al riguardo, Acqua Pubblica Sabina ha sostenuto, 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. Nonostante l'invito dello Sportello per il consumatore, in mancanza di un provvedimento dell'Autorità di accoglimento dell'istanza di deroga, a corrispondere gli indennizzi dovuti agli utenti finali, Acqua Pubblica Sabina ha insistito nella sussistenza della predetta deroga senza corrispondere agli utenti finali gli indennizzi automatici previsti, in violazione dell'art. 72 della RQSII. Con riguardo alle disposizioni della RQSII, risulterebbe altresì il mancato rispetto dei criteri di classificazione delle richieste scritte dell'utente finale stabiliti dall'art. 45 della RQSII, nonché dei contenuti minimi che le risposte motivate del gestore all'utente finale devono possedere ai sensi del successivo art. 50.

2. Inoltre, dalla documentazione acquisita dallo Sportello per il consumatore sono emersi:
  - i ritardi nella lavorazione delle domande di *bonus* sociale idrico e nella sua conseguente erogazione, in violazione degli articoli 4 e 12 bis comma 3 del TIBSI;
  - ii ritardi nelle risposte fornite alle richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore medesimo, in violazione del termine di venti giorni lavorativi previsto dall'art. 9, comma 1, del Regolamento reclami degli utenti idrici.
3. Pertanto, con determinazione DSAI/7/2022/idr è stato avviato, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95, il presente procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori.
4. Con PEC 22 aprile 2022 (acquisita con prot. Autorità 18076) Associazione Codici - Centro per i Diritti del Cittadino ha presentato istanza di partecipazione al presente procedimento e contestualmente di accesso agli atti. Quest'ultima è stata evasa – previa comunicazione *ex* articolo 3 del d.P.R. 184/2006 e articolo 17 dell'Allegato A alla deliberazione 412/2021/A inviata a Acqua Pubblica Sabina S.p.A. (prot. Autorità 18497 del 26 aprile 2022) – con nota del responsabile del procedimento 19 maggio 2022 (prot. Autorità 22608), inviata per conoscenza anche ad Acqua Pubblica Sabina.
5. Con PEC 28 aprile 2022 (acquisita con prot. Autorità 18852) Acqua Pubblica Sabina ha presentato istanza di accesso agli atti, evasa con nota del responsabile del procedimento 9 maggio 2022 (prot. Autorità 20592). Inoltre, con PEC 10 maggio 2022 (acquisita con prot. Autorità 20862) Acqua Pubblica Sabina ha presentato istanza di interruzione e/o proroga dei termini per la presentazione di impegni, riscontrata con nota del responsabile del procedimento 11 maggio 2022 (prot. Autorità 21159).
6. Nel corso dell'istruttoria la società ha altresì depositato una memoria (acquisita con prot. 25675 del 9 giugno 2022).
7. Con la nota prot. 30917 del 14 luglio 2022, il Responsabile del procedimento ha comunicato alla società le risultanze istruttorie.

8. In data 22 agosto 2022, la società ha trasmesso una memoria di replica alle risultanze istruttorie unitamente a documentazione difensiva (acquisita con prot. Autorità 35892 del 23 agosto 2022).

#### **VALUTAZIONE GIURIDICA**

9. 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”.
10. 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, invece, definisce i contenuti minimi che la risposta motivata del gestore deve necessariamente avere.
11. In presenza di processi di aggregazione delle gestioni esistenti (di cui all'art. 172 del decreto legislativo 152/06), l'Autorità ha dettato alcune 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. La previsione di un'applicazione selettiva e graduale della regolazione della qualità contrattuale nelle predette peculiari 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”.*

12. Inoltre, 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 tecniche di propria 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).
13. 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);
14. 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.
15. Infine, con la deliberazione 55/2018/E/idr è stato previsto che dal 1° marzo 2018 l’Autorità si avvale di Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico), tramite lo 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. Coerentemente il successivo articolo 9, comma 1, 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 medesimo 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 i medesimi utenti 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).

16. Come esposto in fatto, dalla documentazione acquisita le predette disposizioni risulterebbero violate da Acqua Pubblica Sabina, nei confronti della quale è stato, pertanto, avviato il presente procedimento sanzionatorio.

#### **ARGOMENTAZIONI DELLA SOCIETÀ**

17. Nel corso del procedimento, la società ha depositato due memorie, con le quali ha chiesto l’archiviazione del procedimento per tutte o per alcune delle violazioni contestate e, in via subordinata, l’irrogazione della sanzione nel minimo edittale. Sotto il profilo procedimentale, con la memoria di replica alla comunicazione delle risultanze istruttorie, la società ha eccepito la tardività dell’avvio del presente procedimento, in particolare affermando la violazione del termine di 180 giorni entro il quale devono essere notificati gli estremi della violazione agli interessati, ai sensi del combinato disposto dell’art. 4 del Regolamento Sanzioni e Impegni e dell’art. 45, comma 5, d.lgs.93/2011. Più precisamente, Acqua Pubblica Sabina ha eccepito il superamento del predetto termine adducendo che la contestazione degli addebiti sarebbe avvenuta il 13 aprile 2022, con la determinazione di avvio del procedimento, laddove gli Uffici dell’Autorità hanno avuto contezza delle presunte violazioni della RQSII in data 8 giugno 2021, come risulterebbe dalla Relazione di Acquirente Unico trasmessa con comunicazione del 21 ottobre 2021. In ragione della dedotta violazione del predetto termine per la contestazione degli addebiti, la società ha chiesto l’archiviazione del procedimento.
18. Ferma l’eccezione sopra riportata, Acqua Pubblica Sabina ha contestato la sussistenza dei presupposti per l’irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria nei suoi confronti, per le ragioni che seguono, articolate con la memoria della fase istruttoria e poi riproposte nella memoria del 22 agosto 2022.

19. In primo luogo, ad avviso della società assumerebbe rilievo il contesto operativo in cui la stessa gestisce il servizio. Di recente costituzione (2015), Acqua Pubblica Sabina sarebbe stata istituita per la gestione del SII dell’Ambito Territoriale Ottimale n. 3 Lazio Centrale Rieti (di seguito ATO 3 Rieti) e a partire dal 1° gennaio 2018 avrebbe avviato un processo di aggregazione dei Comuni rientranti nel proprio perimetro di competenza per addivenire ad una gestione di tipo integrato in capo ad un singolo soggetto. Ad oggi, tuttavia, tale processo non sarebbe concluso e Acqua Pubblica Sabina sarebbe ancora impegnata in un’attività di ricognizione, acquisizione e verifica dei dati, di definizione dello stato di consistenza delle infrastrutture comunali da prendere in gestione. L’adeguamento in corso dei sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni in materia di qualità contrattuale avrebbe giustificato la presentazione da parte della società di istanza di deroga a dette disposizioni. Inoltre, l’ubicazione della sede legale e operativa di Acqua Pubblica Sabina nel cratere degli eventi sismici del 24 agosto 2016 costituirebbe un’ulteriore ipotesi per operare in regime di c.d. deroga rispetto alla RQSII, ai sensi dell’art. 2, comma 2, della deliberazione 547/2019/R/idr.
20. Con riguardo, in generale, alla possibilità per Acqua Pubblica Sabina di operare in deroga alla RQSII per gli anni 2019 e 2020, la società ha dedotto che, premessa l’astratta configurabilità di una tardiva risposta all’utente solo in due dei casi esaminati nella Relazione dello Sportello per il consumatore per i quali comunque dovrebbe ritenersi che i riscontri sono stati comunque forniti, l’Ente d’Ambito di riferimento (ATO3 Rieti) in data 18 marzo 2019 avrebbe trasmesso all’Autorità l’istanza di deroga *de qua* per l’anno 2019 ai sensi dell’art. 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/idr e, successivamente, insieme allo “schema regolatorio e articolazione tariffaria 2020/2023”, ulteriore istanza di deroga ai sensi dell’art. 2 della deliberazione 547/2019/R/idr per ulteriori dodici mesi. A seguito della presentazione di tali istanze e non essendo stato adottato alcun provvedimento dell’Autorità, Acqua Pubblica Sabina avrebbe riposto affidamento sul disposto dell’art. 20 della legge 241/90, ritenendo operante il silenzio assenso.
- Con la memoria di replica del 22 agosto 2022, la società ha dedotto ulteriori argomenti a sostegno dell’affermata operabilità del silenzio assenso con riguardo alle istanze di deroga dalla stessa presentate. In primo luogo, con specifico riferimento alla deroga all’applicazione della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, Acqua Pubblica Sabina ha comparato la disciplina della specifica deroga all’obbligo di intervenire alla procedura conciliativa prevista dall’art. 2 della deliberazione 55/2018/E/idr con quella della deroga prevista dall’art. 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/idr e dall’art. 2 della deliberazione 547/2019/R/idr, affermando che nella prima è previsto espressamente che l’Autorità debba pronunciarsi sull’istanza di deroga, mentre nella seconda mancherebbe analoga previsione. In secondo luogo, la società ha ravvisato un profilo di irragionevolezza nella circostanza che, da un lato, Acqua Pubblica Sabina è stata esclusa dall’applicazione del meccanismo incentivante di cui al Titolo 7 della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) in ragione del processo di aggregazione che la società si trova a gestire, come disposta dalla deliberazione

183/2022/R/idr sulla base delle evidenze di cui alla TAV. 7, e, dall'altro, che alla stessa società non sia riconosciuta la possibilità di fruire della deroga alla regolazione della qualità contrattuale *“pur fondandosi, anch'essa, sul medesimo presupposto del processo di aggregazione”*.

21. Con riguardo alle specifiche condotte contestate, in via preliminare Acqua Pubblica Sabina deduce l'esiguità del numero di pratiche asseritamente non conformi alla regolazione, con conseguente conferma del comportamento generalmente virtuoso tenuto dalla medesima. In dettaglio, poi, la società osserva quanto segue:
- a) con riferimento al reclamo dell'utente finale del Comune di Poggio Mirteto (SPCEN/2067534881): i) non sussisterebbe la violazione della RQSII poiché Acqua Pubblica Sabina si sarebbe tempestivamente adoperata fornendo rituale riscontro all'utente; inoltre, non si tratterebbe di un reclamo afferente alla qualità contrattuale disciplinata dalla RQSII e nella risposta allo Sportello per il consumatore la società si sarebbe limitata a dare notizia di avere presentato istanza di deroga alle disposizioni della RQSII, ma non di avervi derogato nel caso di specie; ii) non sussisterebbe la violazione delle disposizioni del TIBSI, essendo la fattispecie estranea al bonus sociale idrico; iii) non ricorrerebbe nemmeno la violazione dell'art. 9, comma 1, del Regolamento reclami degli utenti idrici, avendo Acqua Pubblica Sabina fornito riscontro allo Sportello per il consumatore entro il termine di venti giorni dal sollecito inviato da quest'ultimo;
  - b) con riferimento al reclamo dell'utente finale del Comune di Greccio (SPCEN/2188499999): i) non sussisterebbe la violazione della RQSII poiché la richiesta dell'utente sarebbe stata tempestivamente evasa (tenuto conto che, come precisato nella memoria di replica del 22 agosto 2022, il reclamo è stato trasmesso in data 5 ottobre 2020 – come dimostrerebbe l'atto stragiudiziale di diffida notificato alla società dal legale dell'utente e allegato alla memoria – e che lo stesso è stato riscontrato in data 4 novembre 2020) e la pratica sarebbe stata correttamente qualificata come reclamo; ii) non sussisterebbe la violazione delle disposizioni del TIBSI, essendo la fattispecie estranea al bonus sociale idrico; iii) non ricorrerebbe nemmeno la violazione dell'art. 9, comma 1, del Regolamento reclami degli utenti idrici, avendo Acqua Pubblica Sabina fornito riscontro allo Sportello per il consumatore con soli 3 giorni di ritardo;
  - c) con riferimento al reclamo dell'utente finale del Comune di Rieti (SPCEN/2156121094): i) non sussisterebbe la violazione della RQSII poiché la prima richiesta dell'utente sarebbe stata tempestivamente evasa e le richieste successive avrebbero il medesimo contenuto della prima, ovvero la determinazione della tariffa applicata, della quale, peraltro, sarebbero fornite in maniera chiara tutte le informazioni sia nelle fatture che sul sito istituzionale di Acqua Pubblica Sabina, con conseguente mancanza di danni/svantaggi per l'utente; ii) non sussisterebbe la violazione delle disposizioni del TIBSI, essendo la fattispecie estranea al bonus sociale idrico; iii) non ricorrerebbe nemmeno la violazione dell'art. 9, comma 1, del Regolamento reclami degli utenti idrici, avendo Acqua Pubblica Sabina fornito riscontro allo Sportello per il consumatore



- entro il termine di venti giorni dal sollecito inviato da quest'ultimo e non avendo lo Sportello per il consumatore sollevato tale contestazione;
- d) con riferimento al reclamo dell'utente finale del Comune di Torri in Sabina (SPCEN/2213201472): i) la disattivazione richiesta dall'utente sarebbe stata lavorata in ritardo per causa non imputabile ad Acqua Pubblica Sabina, bensì al gestore del call center che avrebbe ritardato ad inoltrare la richiesta e, comunque, dovrebbe tenersi conto del peculiare contesto in cui operava la società nel 2019; ii) non sussisterebbe, poi, la violazione degli artt. 45 e 50 della RQSII, trattandosi di richiesta di disattivazione e non di reclamo/richiesta di informazioni/richiesta di rettifica fatture, né delle disposizioni del TIBSI, essendo la fattispecie estranea al bonus sociale idrico, né dell'art. 9, comma 1, del Regolamento reclami degli utenti idrici, avendo Acqua Pubblica Sabina riscontrato la richiesta di informazioni dello Sportello per il consumatore entro il termine previsto;
- e) con riferimento al reclamo di altro utente finale del Comune di Rieti (SPCEN/2187532471): sarebbe l'unico caso emerso di tardiva lavorazione ed erogazione del bonus sociale idrico, a fronte delle circa 1500 pratiche lavorate all'anno, dunque irrilevante. Con la memoria di replica del 22 agosto 2022, la società ha sottolineato che *“il ritardo nella lavorazione ed erogazione del bonus è dipeso da un'anomalia tecnica del sistema gestionale che è stata rilevata a seguito della segnalazione dello Sportello ricevuta da APS e che il bonus è stato comunque corrisposto non appena ricevuta tale segnalazione”*.
22. Con la memoria di replica alla comunicazione delle risultanze istruttorie, la società ha respinto la contestazione della violazione dell'art. 9, comma 1, del Regolamento reclami utenti idrici altresì anche affermando che l'Autorità, precedentemente, ha assunto un diverso comportamento nei confronti di gestori che – a differenza di Acqua Pubblica Sabina – addirittura non avevano fornito alcun riscontro alle richieste di quest'ultimo. Più precisamente, la società ha lamentato che nei confronti dei predetti gestori, con la deliberazione 366/2020/E/com l'Autorità si è limitata alla sola intimazione a fornire i predetti riscontri allo Sportello per il consumatore entro un termine, con avviso che, in caso di ulteriore mancato riscontro, sarebbe stato avviato un procedimento sanzionatorio. Ad avviso di Acqua Pubblica Sabina, sarebbe dunque illegittima la sanzione eventualmente alla stessa irrogata all'esito del presente procedimento per irragionevolezza e disparità di trattamento della scelta dell'Autorità di irrogare *“una sanzione a fronte del riscontro comunque fornito a seguito del sollecito dello Sportello (peraltro rispetto a soli tre pratiche) e, invece, non irrogarla a fronte del totale mancato riscontro in relazione a un numero di pratiche di gran lunga superiore a tre (come in molti dei casi oggetto della Deliberazione n. 366/2020)”*.

#### **VALUTAZIONI DELLE ARGOMENTAZIONI DELLA SOCIETÀ**

23. In via preliminare, deve contestarsi, in quanto infondata, l'affermata violazione del termine di 180 giorni per l'avvio del presente procedimento per la violazione della

RQSII realizzata dalla società, come eccepita da Acqua Pubblica Sabina con la memoria del 22 agosto 2022.

Come espressamente indicato nella comunicazione dello Sportello per il consumatore del 21 ottobre 2021, a seguito delle segnalazioni trasmesse dallo stesso agli uffici dell’Autorità in ordine alle criticità emerse dalle comunicazioni scritte inviate da utenti e associazioni dei consumatori al gestore Acqua Pubblica Sabina, è stata avviata, su richiesta della stessa Autorità, un’attività di monitoraggio da parte dello Sportello per il consumatore per ricostruire un più puntuale quadro delle criticità evidenziate. Proprio con la relazione trasmessa dallo Sportello per il consumatore in data 21 ottobre 2021 ai sensi dell’art. 7 del Regolamento reclami utenti idrici, l’Autorità ha avuto contezza del perimetro effettivo della violazione della RQSII commessa dal gestore oggetto di contestazione nell’atto di avvio del presente procedimento. L’esito del monitoraggio ha consentito, infatti, di verificare l’effettiva consistenza della violazione consistente nel mancato riconoscimento agli utenti finali degli indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard specifici previsti dall’art. 67 RQSII, e, segnatamente, per inosservanza del tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti, effettivamente accertata non solo nei casi di cui agli Allegati A, B e C al prot. 39145, ma altresì per il caso Allegato O segnalato per la prima volta all’Autorità con il medesimo prot. 39145 del 21 ottobre 2021. Detta ultima circostanza – unitamente al fatto che tutti e quattro i casi oggetto della comunicazione dello Sportello per il consumatore del 21 ottobre 2021 sono stati trattati unitariamente ai fini della contestazione (invece che come plurime violazioni ciascuna soggetta ad una sanzione) – rende di per sé priva di pregio l’argomentazione svolta in ordine all’asserito mancato rispetto del termine di 180 per la contestazione. D’altra parte, l’esiguità dei casi rilevati sarà presa in considerazione ai fini della quantificazione della sanzione.

24. In relazione alle deduzioni di merito svolte dalla società deve rilevarsi che le stesse non sono idonee a escluderne la responsabilità per gli illeciti contestati, per le seguenti ragioni.

Anzitutto, quanto allo specifico contesto in cui Acqua Pubblica Sabina si troverebbe ad operare, si osserva che la regolazione ha espressamente tenuto conto delle invocate peculiarità prevedendo, sia con riferimento ai processi di aggregazione delle gestioni esistenti che con riferimento agli eventi sismici del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi, la possibilità di operare in regime di c.d. deroga mediante presentazione di apposita istanza da parte dell’Ente di governo dell’ambito, d’intesa con il gestore del SII. In assenza di un provvedimento espresso di accoglimento delle istanze presentate a suo tempo dalla società ed allegate alla memoria (*sub* nn. 3 e 4), le deroghe non possono ritenersi operanti nel caso di specie. Come noto, nel procedimento di approvazione della tariffa idrica – e dunque delle eventuali correlate istanze di deroga dall’applicazione di alcune disposizioni in materia di qualità contrattuale – non si forma il silenzio-assenso (in tal senso si è chiaramente espressa la giurisprudenza amministrativa, cfr. Cons. Stato, sent. 23 marzo 2019, sez. VI, 1958 e, più recentemente, CGARS, sent. 22 aprile 2021, sez. I, n. 354). Lo stesso non è previsto dal combinato disposto in materia di poteri dell’Autorità nel settore idrico e

neppure se ne può inferire l'applicabilità sulla base della generale disciplina dell'art. 20 della legge n. 241/90, che anzi, nel suo comma 4, lo esclude per tutti gli atti e i procedimenti riguardanti l'ambiente e la salute pubblica, come sono certamente quelli relativi a garantire la fruibilità in modo qualitativamente omogeneo sul territorio nazionale della risorsa idrica.

25. Peraltro, nonostante lo Sportello per il consumatore abbia reiteratamente evidenziato ad Acqua Pubblica Sabina la necessità di un provvedimento espresso dell'Autorità di accoglimento delle istanze di deroga, la società non si è curata di accertarsi della correttezza del proprio operato. L'affidamento della società nell'operatività delle deroghe richieste era, pertanto, mal riposto.
26. In ogni caso, con riguardo alle due istanze di deroga formulate da Acqua Pubblica Sabina deve osservarsi quanto segue. Sebbene Acqua Pubblica Sabina affermi che le istanze di deroga formulate *“sono state ritualmente presentate ad ARERA dall'ATO 3 e non direttamente da APS”*, la prima con mail del 18 marzo 2019 (Allegato 3 alla memoria di fase istruttoria) e la seconda unitamente allo schema regolatorio e articolazione tariffaria 2020/2023 (Allegato 4 alla memoria di fase istruttoria), è evidente come la stessa trascuri di considerare che: 1) la prima istanza è stata formulata ai sensi dell'art. 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/idr, ovvero di una previsione regolatoria transitoria che avrebbe potuto essere presentata per i primi 12 mesi dalla entrata in vigore della deliberazione citata, *id est* fino al 30 giugno 2017 e, pertanto, la stessa non poteva essere accolta da parte dell'Autorità; 2) la seconda istanza è stata formulata ai sensi dell'art. 2, comma 1, lett. a), della deliberazione 547/2019/R/idr (e non del comma 2 della medesima disposizione, motivo per il quale gli eventi sismici del Centro Italia del 24 agosto 2016 risultano solo marginalmente richiamati) e quindi in considerazione delle operazioni straordinarie di aggregazione gestionale; dunque, detta istanza poteva al più avere ad oggetto, giusta la citata disposizione regolatoria, il solo *“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”* e, in disparte la genericità della stessa (che appunto non individua lo standard specifico che il gestore voleva derogare) non poteva comunque avere alcun rilievo sugli indennizzi automatici dovuti agli utenti del Comune di Rieti.

Con riferimento alla presunta contraddittorietà del mancato accoglimento dell'istanza di deroga sulla qualità contrattuale rispetto all'esclusione dal meccanismo incentivante per la qualità tecnica del servizio idrico integrato, fermo il carattere dirimente delle osservazioni sopra svolte, è sufficiente evidenziare che l'esclusione della società dal meccanismo incentivante di cui al Titolo 7 della RQTI è motivata non già in ragione dell'accoglimento di un'istanza relativa all'aggregazione gestionale (di cui si dà atto nella Tavola 7 allegata alla deliberazione 183/2022/R/idr come mero dato di fatto), bensì per la ragione assorbente della mancanza di prerequisiti, ovvero delle condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali (che almeno per il Comune di Rieti, originario perimetro della gestione di Acqua Pubblica Sabina, la società avrebbe dovuto avere), come dimostrato dall'inclusione del gestore nella Tavola 5

allegata alla deliberazione 183/2022/R/idr, oltre che per il ritardato invio dei dati di qualità tecnica rispetto al termine perentorio del 17 luglio 2020, come dimostrato dall'inclusione del gestore nella Tavola 11 allegata alla citata deliberazione, ed ancora, per il mancato possesso dei macro-indicatori in classe A, come dimostra l'inclusione di Acqua Pubblica Sabina nella Tavola 17 allegata alla deliberazione in questione. In ogni caso, è bene precisare che, a fronte di una istanza del gestore relativa al processo di aggregazione gestionale del servizio che lo stesso si trovi ad affrontare, il sistema di incentivazione (speculare per premi e penalità), articolato in fattori premiali o di penalizzazione, da attribuire in ragione delle performance dei gestori per la qualità tecnica, da un lato, e l'istituto della deroga dall'applicazione della regolazione sulla qualità contrattuale, dall'altro, hanno finalità diverse e operano in modo differente: il primo, infatti, prevede l'esclusione del gestore dal meccanismo incentivante con riferimento alle parti di territorio interessate dall'aggregazione e la seconda, invece, determina l'esenzione del gestore dall'applicazione degli obblighi di qualità contrattuale, con riferimento: a) all'intero territorio gestito, se presentata ai sensi della disciplina della deroga di cui all'art. 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/idr (come detto, per i primi 12 mesi dalla entrata in vigore della deliberazione citata, *id est* fino al 30 giugno 2017) e b) limitatamente al territorio di nuova gestione per effetto dell'aggregazione gestionale e con riguardo a uno o più standard specifici di qualità, se presentata ai sensi della disciplina della deroga di cui all'art. 2, comma 1, lettera a) della deliberazione 547/2019/R/idr.

27. Non risulta pertinente al caso di specie la tesi della società secondo cui la risposta entro il termine di 20 giorni lavorativi dal sollecito inviato dallo Sportello per il consumatore escluderebbe l'integrazione della violazione dell'art. 9 del Regolamento reclami utenti idrici. La risposta della società risulta, infatti, comunque resa tardivamente anche rispetto all'ulteriore termine di 20 giorni dal sollecito dello Sportello per il consumatore trasmesso al gestore (cfr. casi sub Allegati A e B al prot. 39145), in violazione pertanto anche dell'art. 3, comma 1, lett. d) del Regolamento reclami utenti idrici.

La mancata segnalazione della violazione da parte dello Sportello per il consumatore non può costituire un limite all'esercizio del potere sanzionatorio dell'Autorità, considerato che quest'ultima, coerentemente con la vigente normativa in materia, esercita il proprio potere sanzionatorio d'ufficio, acquisendo ogni elemento necessario ai fini dell'eventuale avvio del relativo procedimento e tali segnalazioni dello Sportello rappresentano solo uno dei possibili mezzi di acquisizione di elementi utili.

Il richiamo della società alla deliberazione 366/2020/E/com, con la quale altri gestori inadempienti all'obbligo di riscontrare le richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore sono stati intimati ad adempiere al suddetto obbligo, per lamentare un differente trattamento, più favorevole, dei predetti gestori rispetto ad Acqua Pubblica Sabina, è totalmente fuorviante.

Il lamentato differente trattamento dei gestori intimati con la deliberazione 366/2020/E/com, rispetto a quello (consistente nell'avvio del presente procedimento

sanzionatorio) applicato ad Acqua Pubblica Sabina, è giustificato dalla carenza, nel caso in esame, dell'esigenza, riscontrata invece nei casi oggetto della deliberazione 366/2020/E/com, di garantire l'efficace gestione dei reclami di seconda istanza per il settore idrico da parte dello Sportello per il consumatore (procedura che gli utenti serviti da Acqua Pubblica Sabina, con decorrenza 1° gennaio 2022, potranno utilizzare solo per problematiche afferenti al bonus sociale idrico, poiché dalla predetta data il suindicato gestore è soggetto obbligato alla conciliazione e, pertanto, a valle del reclamo, potrà essere utilizzata dagli utenti finali solo la conciliazione per la soluzione della controversia).

La reazione sanzionatoria dell'Autorità, che ha dato luogo all'avvio del presente procedimento, deve infatti ritenersi congrua senza che possa ravvisarsi una discriminazione di trattamento, sussistendo – si ribadisce – presupposti diversi. Nel caso di specie, infatti, la tempestiva e puntuale risposta del gestore alle richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore non era finalizzata all'efficace gestione dei reclami di seconda istanza per il settore idrico, bensì all'efficace esercizio da parte dello Sportello per il consumatore dell'attività di monitoraggio delle segnalazioni degli utenti finali e delle associazioni dei consumatori e dell'attività di segnalazione all'Autorità di condotte che si pongono in contrasto con la regolazione dell'Autorità stessa a tutela dei clienti o utenti finali, disciplinate dall'art 7, commi 1 e 2 del Regolamento reclami utenti idrici e dall'art. 2, comma 2, lettere e), f) e g) dell'allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com.

L'esiguità dei casi di tardiva risposta alle richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore, così come la breve durata del ritardo, saranno valutati ai fini della quantificazione della sanzione.

28. Quanto, poi, in generale, al numero asseritamente esiguo dei casi di difformità dalla regolazione che sarebbero stati riscontrati, si ripete che, se ciò può assumere rilievo ai fini della quantificazione della sanzione, non rileva, tuttavia, ai fini dell'integrazione dell'illecito.
29. Fermo quanto sopra, in ordine alle singole contestazioni si osserva che:
  - a) con riferimento al reclamo dell'utente finale del Comune di Poggio Mirteto (SPCEN/2067534881): come risultante dalla risposta della stessa Acqua Pubblica Sabina resa in data 28 giugno 2019 allo Sportello per il consumatore (Allegato D alla comunicazione acquisita con prot. Autorità 39145 del 21 ottobre 2021), ricorrono sia il superamento del tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (reclamo ricevuto dalla società in data 11 settembre 2018 e riscontrato solo in data 26 marzo 2019, dunque ben oltre il termine di 30 giorni lavorativi), con conseguente obbligo di corresponsione dell'indennizzo automatico all'utente finale, nonché la risposta tardiva alla richiesta di informazioni dello Sportello per il consumatore (ricevuta in data 30 marzo 2019 e riscontrata solo in data 28 giugno 2019);
  - b) con riferimento al reclamo dell'utente finale del Comune di Greccio (SPCEN/2188499999): risulta anche in tale caso dalla documentazione acquisita (Allegati B e L alla comunicazione del 21 ottobre 2021 acquisita con prot. Autorità 39145) che ricorrono sia il superamento del tempo massimo di risposta motivata

- a reclami scritti (reclamo ricevuto dalla società in data 27 agosto 2020 riscontrato solo in data 4 novembre 2020, dunque ben oltre il termine di 30 giorni lavorativi), con conseguente obbligo di corresponsione dell'indennizzo automatico all'utente finale, nonché, come ammesso dalla stessa società, la risposta tardiva alla richiesta di informazioni dello Sportello per il consumatore; in considerazione di quanto precisato e documentato da Acqua Pubblica Sabina riguardo alla data di ricezione del reclamo, deve sottolinearsi come il ritardo della risposta fornita dal gestore è stato valutato in considerazione della data del primo reclamo scritto dell'utente (27 agosto 2020) e non dall'atto stragiudiziale di diffida del 5 ottobre 2020 che richiama il predetto reclamo e ne indica la data;
- c) con riferimento al reclamo dell'utente finale del Comune di Rieti (SPCEN/2156121094): contrariamente a quanto affermato dalla società, la prima richiesta dell'utente è dell'11 giugno 2019; in ogni caso nemmeno la citata richiesta del 26 marzo 2020 può ritenersi debitamente riscontrata, non avendo Acqua Pubblica Sabina rispettato i contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti di cui all'art. 50 della RQSII e ciò indipendentemente dalle informazioni sulla fatturazione al riguardo contenute nelle bollette o sul sito istituzionale; anche in tale fattispecie, risulta inconfutabilmente dai documenti in atti (Allegati C, E, F e G alla comunicazione del 21 ottobre 2021 prot. Autorità 39145) sia il superamento del tempo massimo di risposta motivata a reclami iscritti, con conseguente obbligo di corresponsione dell'indennizzo automatico all'utente finale, nonché la risposta tardiva alla richiesta di informazioni dello Sportello per il consumatore;
- d) con riferimento al reclamo dell'utente finale del Comune di Torri in Sabina (SPCEN/2213201472): non assume rilievo la dedotta imputazione dell'ammesso ritardo nella lavorazione della disattivazione richiesta dall'utente, al gestore del call center, il quale non avrebbe tempestivamente inoltrato la richiesta ad Acqua Pubblica Sabina, essendo quest'ultima responsabile dei soggetti di cui decide, liberamente e in piena autonomia, di avvalersi nello svolgimento del servizio (Allegato O alla comunicazione del 21 ottobre 2021 prot. Autorità 39145);
- e) con riferimento al reclamo di altro utente finale del Comune di Rieti (SPCEN/2187532471): come già esposto, ai fini della integrazione dell'illecito, è inconsistente la deduzione che si tratterebbe di un unico caso, ciò rilevando, al più, sotto il profilo della quantificazione della sanzione.
30. Alla luce di quanto sopra esposto, le condotte contestate – ad eccezione dell'inosservanza dei criteri di classificazione delle richieste scritte dell'utente finale di cui all'art. 45 della RQSII – risultano sussistere.
31. Le ulteriori deduzioni della società possono assumere rilievo ai fini della quantificazione delle sanzioni e pertanto saranno esaminate nel successivo paragrafo a ciò dedicato.

## QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

32. L'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689 prevede 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.

33. Con riferimento al criterio della *gravità della violazione*, la condotta della società consistente nel mancato rispetto delle disposizioni della RQSII contrasta con le disposizioni volte a garantire i livelli minimi e gli obiettivi di qualità contrattuale del SII omogenei sul territorio nazionale; la condotta omissiva della società riguardo alle richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore contrasta con le disposizioni volte ad attivare flussi informativi funzionali allo svolgimento dei poteri di regolazione e vigilanza dell'Autorità, nonché con le disposizioni dirette ad assicurare l'efficace trattazione dei reclami da parte dello Sportello per il consumatore. La gravità delle violazioni dell'art. 72 della RQSII e dell'art. 9, comma 1, del Regolamento reclami degli utenti idrici risulta tenue in considerazione della esiguità dei casi nei quali la società ha fornito tardivamente riscontro ai reclami degli utenti e, con riferimento alla seconda violazione, della circostanza che il gestore ha fornito riscontro a seguito dei primi solleciti dello Sportello per il consumatore. In merito all'asserita assenza di alcuna utilità o vantaggio e di effetti pregiudizievoli sul mercato e sugli utenti, si evidenzia che perlomeno la mancata corresponsione di indennizzi automatici agli utenti finali risulta invero avere comportato un vantaggio economico alla società e, per l'effetto, conseguenze pregiudizievoli agli utenti, per quanto di lieve entità. Si dà atto che nella memoria di replica alla comunicazione delle risultanze istruttorie, la società si è dichiarata disponibile a riconoscere gli indennizzi automatici con riguardo ai due dei casi critici accertati. Pur dandosi atto che assume rilievo, in senso favorevole al gestore, il numero esiguo di casi rilevati di violazione della regolazione sul bonus sociale idrico, deve tenersi conto che la condotta consistente nella tardiva erogazione del bonus sociale idrico contrasta con le disposizioni volte ad agevolare la fornitura di acqua agli utenti domestici residenti in condizioni di disagio economico sociale.
34. Con riferimento al criterio dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, nonché al criterio della *personalità dell'agente*, non risultano circostanze rilevanti.
35. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, la società ha conseguito al 31 dicembre 2021 un fatturato pari a 32.152.081 euro.
36. Gli elementi sopra evidenziati consentono di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 7.500, di cui euro 2.500 per la violazione dell'art. 72 della RQSII per inosservanza del tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui

all'art. 67 della RQSII; euro 2.500 per la violazione degli artt. 4 e 12 bis, comma 3, del TIBSI ed euro 2.500 per la violazione dell'art. 9, comma 1, del Regolamento reclami degli utenti idrici.

### **DELIBERA**

1. di accertare la violazione, da parte di Acqua Pubblica Sabina S.p.A., nei termini di cui in motivazione, dell'art. 72 della RQSII per inosservanza del tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'art. 67 della RQSII; degli artt. 4 e 12 bis, comma 3, del TIBSI; dell'art. 9, comma 1, del Regolamento reclami degli utenti idrici;
2. di irrogare, nei confronti di Acqua Pubblica Sabina S.p.A., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, la sanzione nella misura complessiva di euro 7.500, di cui euro 2.500 per la violazione dell'art. 72 della RQSII per inosservanza del tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'art. 67 della RQSII; euro 2.500 per la violazione degli artt. 4 e 12 bis, comma 3, del TIBSI ed euro 2.500 per la violazione dell'art. 9, comma 1, del Regolamento reclami degli utenti idrici;
3. di archiviare, nei termini di cui in motivazione, la violazione dell'art. 45 della RQSII;
4. di ordinare ad Acqua Pubblica Sabina S.p.A. di pagare la sanzione irrogata 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;
5. di avvisare che, decorso il termine di cui al precedente punto 4, 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");
6. di ordinare ad Acqua Pubblica Sabina S.p.A. 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;
7. di comunicare il presente provvedimento ad Acqua Pubblica Sabina S.p.A. (P.I.V.A. 01138990575), mediante pec all'indirizzo info.aps@pec.it, all'Associazione Codici Centro per i Diritti del Cittadino Segreteria Nazionale (C.F. 96237770589), mediante pec agli indirizzi associazione.codici@cert-posta.it e segreteria\_nazionale@codici.org e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://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.

2 novembre 2022

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*