

PS12387 - COMUNE DI REGGIO CALABRIA/PRESCRIZIONE BIENNALE SETTORE IDRICO

Provvedimento n. 30750

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 25 luglio 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione del 16 novembre 2022, con la quale è stato comunicato al Comune di Reggio Calabria e a Hermes Servizi Metropolitan S.r.l. l'avvio del procedimento istruttorio PS12387 per possibile violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del consumo;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 21 marzo 2023 - e integrata il 28 aprile 2023 - con la quale il Comune di Reggio Calabria, nella qualità di Gestore dei servizi idrici locali, ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTO il provvedimento del 15 febbraio 2023 con il quale è stata disposta ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento la proroga del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie;

VISTO il provvedimento del 2 maggio 2023 con il quale è stata disposta, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, la proroga del termine di conclusione del procedimento per effettuare la valutazione degli impegni presentati dal Comune di Reggio Calabria;

VISTO il provvedimento del 9 maggio 2023 con il quale è stata disposta, ai sensi dell'articolo 16, comma 5, del Regolamento, la proroga del termine di conclusione del procedimento, in vista della richiesta di parere all'Autorità di Regolazione sui suddetti impegni;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Comune di Reggio Calabria (di seguito, anche "l'Ente" o "Gestore"), in qualità di Professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo, nel ruolo di Gestore del Servizio Idrico Integrato (di seguito anche "SII") nel relativo ambito territoriale.

2. Hermes Servizi Metropolitan S.r.l. (di seguito, anche "HSM"), in qualità di Professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo, avente sede legale a Reggio Calabria. Il Professionista è società *in house* del Comune di Reggio Calabria, socio unico che detiene interamente le quote di capitale ed esercita il controllo analogo sulla società. In particolare, HSM svolge funzioni di supporto organizzativo-amministrativo-informatico ai "servizi Entrate" dell'Ente locale, ivi compresi quelli connessi all'erogazione dei servizi idrici locali.

3. L'Unione Nazionale Consumatori - Calabria in qualità di associazione segnalante.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

4. Il procedimento concerne le condotte poste in essere dal Comune di Reggio Calabria, in qualità di locale Gestore SII, e da HSM in possibile violazione del Codice del Consumo, consistenti: A) nell'inosservanza degli obblighi informativi sulla prescrizione biennale o breve (di seguito, anche "PB") di cui alla legge n. 205/2017 (c.d. legge di Bilancio 2018) e alla relativa regolazione di settore, che prevede un'adeguata informativa sull'istituto sia direttamente all'interno della fattura recante importi riferiti a consumi risalenti ad oltre i due anni precedenti sia mediante altri supporti comunicativi/divulgativi; B) nell'omesso riscontro o nel rigetto dell'eccezione prescrizione breve avanzata dai consumatori-utenti in merito a crediti riferiti a consumi idrici fatturati successivamente al 1° gennaio 2020 e risalenti ad oltre due anni dalla data di emissione della relativa bolletta.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

5., In base alle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo¹, il 16 novembre 2022, è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio PS12387 ivi ipotizzando la violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del consumo, in relazione alle condotte sopra illustrate.

¹ [Cfr. segnalazione prot. n. 43358 del 24 maggio 2022.]

6. In particolare, è emerso che, a partire dal 1° gennaio 2020, il Comune di Reggio Calabria ha emesso, su oltre 87 mila utenze idriche servite, circa 6.800 fatture inclusive di importi prescritti (afferenti a consumi pregressi, di oltre un biennio addietro rispetto alla data della fattura) provvedendo, soltanto a far tempo dal 2022, a individuare detti importi in bolletta e a corredarla di informativa sulla PB e di modulo di presentazione dell'eccezione. È risultato, inoltre, che il medesimo Comune ha ricevuto dai propri utenti oltre 2.700 istanze di riconoscimento della PB accogliendone solo 330 in base alla ritenuta inapplicabilità della disciplina dell'istituto di cui alla legge di Bilancio 2018 in relazione ai consumi anteriori al 1° gennaio 2020.

7. Il Comune di Reggio Calabria ha avuto accesso agli atti del procedimento il 12 dicembre 2022².

8. Il 9 gennaio 2023³ sono giunti i primi riscontri da parte di HSM alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio del procedimento.

9. I Professionisti sono stati sentiti congiuntamente in audizione il 2 marzo 2023⁴ e hanno fornito le informazioni ivi richieste dagli Uffici il 21 marzo e il 28 aprile 2023⁵.

10. Il 21 marzo 2023⁶, il Comune di Reggio Calabria ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, integrata il successivo 28 aprile 2023⁷.

11. Il termine di conclusione della fase istruttoria è stato comunicato, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, ai Professionisti il 5 maggio 2023⁸ e alla Parte in data 10 maggio 2023⁹.

2) La disciplina della prescrizione biennale nel settore idrico

12. L'articolo 1, commi 4 e ss., della legge n. 205 del 27 dicembre 2017 ha introdotto un nuovo regime prescrizionale biennale per i crediti vantati dagli operatori nei settori delle *utilities*, ivi compreso quello dei servizi idrici: in particolare, è stato previsto il diritto dei consumatori-utenti, sia domestici che professionisti e microimprese, di eccepire la prescrizione degli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni addietro, indicati nelle fatture emesse a partire dal 1° gennaio 2020, laddove il ritardo nella fatturazione non fosse dovuto ad *"accertata responsabilità dell'utente"*¹⁰.

13. Il medesimo articolo 1 ha attribuito al Regolatore di settore (l'Autorità di Regolazione per energia Reti e Ambienti-ARERA) il compito, tra l'altro, di definire sia *"le misure in materia di tempistiche di fatturazione tra gli operatori della filiera necessarie all'attuazione di quanto previsto al primo e al secondo periodo"* (comma 4), sia *"le misure a tutela dei consumatori determinando le forme attraverso le quali i distributori garantiscono l'accertamento e l'acquisizione dei dati dei consumi effettivi"*.

14. In attuazione del dettato legislativo, ARERA ha emanato, in relazione al settore idrico, la Delibera n. 547/2019 individuando, nel relativo allegato B, le *"misure di rafforzamento delle tutele degli utenti finali per i casi di fatturazione di importi per il servizio idrico riferiti a consumi risalenti a più di due anni"*. Pertanto, in riferimento *"alle fatture relative al servizio idrico emesse prima del 1° gennaio 2020, con scadenza successiva a tale data, per importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni"* sono stati minuziosamente previsti vari obblighi in capo ai Gestori SII, a partire dalla trasparente comunicazione all'utente finale - con distinto ed evidenziato dettaglio in fattura oppure con documento separato - circa gli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni nonché con riguardo al diritto di eccepirne la PB mediante compilazione e invio di modulo *ad hoc* in riferimento.

15. Sempre nell'Allegato B alla Delibera n. 547/19, ARERA ha espressamente previsto (all'articolo 2.3)¹¹, che la PB *"decorre dal termine entro il quale il gestore è obbligato a emettere il documento di fatturazione, come individuato*

² [Cfr. istanza del 9 dicembre 2022 (prot. n. 96929) e riscontro del 12 dicembre 2022 (prot. n. 97471).]

³ [Prot. n. 10990.]

⁴ [Cfr. convocazione in audizione del 16 febbraio 2023 (prot. n. 21600) e verbale di audizione in data 2 marzo 2023 (doc. del 14 marzo 2023, prot. n. 28106).]

⁵ [Doc. del 21 marzo 2023, prot. n. 29805, e doc. del 28 aprile 2023, prot. n. 39885.]

⁶ [Allegato al doc. del 21 marzo 2023, prot. n. 29805.]

⁷ [Prot. n. 39885.]

⁸ [Prot. n. 41671.]

⁹ [Prot. n. 43091.]

¹⁰ [Il comma 4 dell'articolo 1 della Legge di bilancio 2018, ha previsto che :*"nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas, il diritto al corrispettivo si prescrive in due anni, sia nei rapporti tra gli utenti domestici o le microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003, o i professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lett. c), del codice del consumo, e il venditore, sia nei rapporti tra il distributore e il venditore, sia in quelli con l'operatore del trasporto e con gli altri soggetti della filiera. Nei contratti di fornitura del servizio idrico, relativi alle categorie di cui al primo periodo, il diritto al corrispettivo si prescrive in due anni"* (grassetto aggiunti). Il successivo comma 5 ha stabilito che: *"le disposizioni di cui al comma 4 non si applicano qualora la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo derivi da responsabilità accertata dell'utente"*.]

¹¹ [*"il gestore è tenuto ad informare l'utente finale, utilizzando uno o più canali di comunicazione idonei a garantire completezza e trasparenza, della possibilità di eccepire la prescrizione, mediante il seguente avviso testuale: "La fattura [specificare numero fattura]contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che potrebbero non essere pagati qualora la responsabilità del ritardo di fatturazione di tali importi non sia a Lei attribuibile, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge 205/17). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di non pagare tali importi ai recapiti di seguito riportati [specificare i recapiti]" (Delibera 547/2019 IDR - Allegato B, art. 3.2).*]

dalla regolazione vigente” ossia una volta trascorsi quarantacinque giorni dalla scadenza dell’ultimo giorno del periodo di riferimento.

16. L’entrata in vigore della disciplina della PB di cui alla legge di Bilancio 2018, era fissata, per il settore idrico, al 1° gennaio 2020: tuttavia, il legislatore è successivamente intervenuto, con l’articolo 1, comma 295, della legge 27 dicembre 2019, n. 160 (c.d. legge di Bilancio 2020) che, sempre con decorrenza 1° gennaio 2020, ha abrogato il comma 5 dell’articolo 1, della legge n. 205/2017 (nel quale si escludeva l’operatività della PB allorché la mancata/erronea rilevazione dei dati di consumo fosse dipesa da responsabilità accertata dell’utente).

17. In esito a tale novella legislativa, ARERA ha adottato una nuova Delibera (del 26 maggio 2020, n. 186/2020/R/idr) che, al fine di adeguare la regolazione precedente alla legge di Bilancio 2020, ha provveduto, tra altro, a modificare ed aggiornare gli obblighi informativi in tema di PB, già posti in capo ai Gestori verso l’utenza dalla suddetta Delibera n. 547/19, prevedendo l’inserimento di coerente comunicazione in fattura in merito agli importi correlati a consumi risalenti a più di due anni prima¹².

18. Con la Delibera 186/2020, ARERA ha affermato che, per effetto della novella introdotta dalla legge n. 160/2019 (in vigore dal 1° gennaio 2020), “la PB prevista dalla legge di Bilancio 2018 ha per presupposto il mero decorrere del tempo”; il Regolatore ha, inoltre, ivi ribadito il carattere vincolato della disciplina contenuta nella norma primaria sulla PB (in riferimento alle leggi di Bilancio 2018 e 2020) e il contenuto specifico e immediatamente precettivo per gli operatori di tale disciplina primaria in vigore, per il settore idrico, dal 1° gennaio 2020.

19. Da ultimo, in ottemperanza ad alcune pronunce del Giudice Amministrativo¹³, ARERA ha adottato la Delibera del 21 dicembre 2021, n. 610/2021/R/IDR, con cui ha provveduto: a) ad aggiornare la propria regolazione confermando, nelle linee generali, il contenuto precettivo della deliberazione n. 186/2020/R/IDR, ridefinendo gli obblighi informativi per effetto della generalizzazione legislativa del termine di prescrizione biennale; b) a garantire all’utente finale un’adeguata informazione nei casi in cui il gestore ritenga di poter fatturare importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, affermando, in tali casi, la sussistenza di una causa ostativa alla maturazione della prescrizione ai sensi della normativa primaria di riferimento.

20. Nello specifico e a rafforzata tutela degli utenti finali, la richiamata Delibera n. 610/2021 ha disposto, in sostanziale continuità con le Delibere precedenti, che: i) nei casi di fatturazione di importi relativi a consumi risalenti a più di due anni suscettibili di essere dichiarati prescritti, il gestore predisponga un avviso testuale standard da allegare in fattura con il quale informare l’utente finale della presenza di tali importi, indicando le modalità per eccepire la prescrizione; ii) nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, ma per i quali il gestore ritiene sussistere una causa di sospensione della prescrizione, il gestore medesimo comunichi adeguatamente all’utente finale i motivi puntuali della (presunta) mancata maturazione della prescrizione del diritto al pagamento degli importi, ai sensi della disciplina primaria e generale di riferimento, nonché la possibilità di inviare un reclamo scritto relativo alla fatturazione dei suddetti importi.

21. Sempre con Delibera n. 610/2021, ARERA ha, inoltre, proceduto a riallineare le disposizioni in materia di reclami, procedure di messa in mora e contenuti minimi dei documenti di fatturazione di cui alla precedente regolazione¹⁴.

3) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

I rapporti tra i Professionisti in merito alle condotte contestate

22. Nel territorio comunale di Reggio Calabria, in base al vigente “Disciplinare per la gestione dei servizi entrate” , stipulato tra i Professionisti¹⁵ - e come confermato in istruttoria dalla stessa Società¹⁶ - a HSM è affidato “il supporto tecnico ed amministrativo, anche di tipo procedurale, istruttorio ed endoprocedimentale, al Comune nella gestione dei servizi inerenti le attività di accertamento e riscossione delle entrate tributarie e patrimoniali del committente e di tutte le attività connesse, propedeutiche e/o complementari ai medesimi servizi”¹⁷. È ivi, altresì, specificato che il supporto prestato dalla Società è finalizzato a “consentire al Comune di poter svolgere direttamente le fasi di gestione e riscossione, conservando in capo allo stesso Ente la titolarità della funzione impositiva e di sottoscrizione degli atti, nonché il pieno e diretto controllo di tutta l’attività”¹⁸.

¹² [La delibera ARERA n. 186/2020/R/IDR ha imposto ai gestori del servizio idrico l’inserimento, all’interno delle fatture contenenti importi prescrittibili ai sensi della nuova disciplina, la seguente dicitura: “La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/2019). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato allegato alla fattura [indicare numero fattura] ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti].”]

¹³ [Tar Lombardia, I sez., sentenze nn. 1442, 1443 e 1448 in pari data 14 giugno 2021.]

¹⁴ [In riferimento, rispettivamente, all’Allegato A alla delibera n. 655/2015/R/IDR (RQSII), all’Allegato A alla Delibera n. 311/2019/R/IDR (REMSI) nonché all’Allegato A alla Delibera 586/2012/R/IDR.]

¹⁵ [Disciplinare prot. n. 53873 del 29 marzo 2018, registro contratti n. 24 del 29 marzo 2018 (cfr. allegato al doc. del 22 marzo 2023, prot. n. 30360),]

¹⁶ [Doc. del 9 gennaio 2023, prot. n. 10990.]

¹⁷ [Cfr. articolo 2 (“Oggetto dell’affidamento”), comma 1, lettera a), del Disciplinare.]

¹⁸ [Cfr. articolo 3 (“Articolazione dei servizi”), comma 1, del Disciplinare.]

23. Il ruolo subordinato ed esecutivo di HSM, in seno alla "gestione di ciascuna entrata" dell'Ente locale, emerge anche dal dettaglio delle molteplici attività propedeutiche e prodromiche affidate alla Società: in particolare, quanto alle varie funzioni inerenti al SII, il Disciplinare prevede espressamente l'obbligo di HSM di far capo sempre al "preposto settore comunale" al fine di rivolgere proposte operative - laddove consentito alla Società - oppure di acquisire direttive specifiche per l'esecuzione delle decisioni spettanti al Comune¹⁹.

Gli impegni presentati

24. Al fine di superare i rilievi sollevati dall'Autorità nella comunicazione di avvio del procedimento, il Comune di Reggio Calabria ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, una proposta di impegni in data 21 marzo 2023 e integrata il 28 aprile u.s.²⁰.

25. In particolare, tali impegni prevedono:

- a) l'invio a mezzo posta ai consumatori-utenti, entro il 30 giugno 2023, di idonea informativa circa il regime di prescrizione biennale offrendo la possibilità di eccepire tale prescrizione o di richiedere il rimborso laddove il pagamento fosse già stato effettuato anche mediante compensazione sui corrispettivi dei consumi futuri²¹;
- b) la pubblicazione, entro il 30 aprile 2023, sul sito *internet* del Comune di Reggio Calabria, www.reggiocal.it, e su quello di Hermes Servizi Metropolitan S.r.l., <http://www.hermescr.it>, di estesa informativa ai consumatori-utenti²² corredata di altrettanti link relativi: i) al *modulo* di presentazione dell'eccezione prescrizione biennale²³; ii) all'informativa *agli utenti finali prescrizione biennale per i consumi idrici*²⁴; iii) alla Deliberazione ARERA del 17 dicembre 2019 547/2019/R/IDR²⁵; iv) alla versione aggiornata dell'Allegato B alla predetta Delibera ARERA²⁶;
- c) l'accoglimento delle istanze di prescrizione biennale già pervenute, in ossequio alla normativa e alla regolazione di settore vigenti.

¹⁹ [Cfr. articolo 3 ("Articolazione dei servizi"), comma 2, lettera b) ("Servizio Idrico Integrato") - paragrafi da i. a xiii. del Disciplinare. HSM risulta avere mero potere di "proposta" verso il "preposto settore comunale" - a cui compete la decisione definitiva - ad esempio, in caso di attivazione/disattivazione/voltura del contratto dell'utente, per la riattivazione o subentro fornitura, per la fatturazione periodica e anche in relazione alla gestione di "reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione".]

²⁰ [Doc. del 21 marzo 2023, prot. n. 29805, e allegato n. 7); doc del 28 aprile 2023, prot. n. 39885 e allegati nn. 1), 2) e 3).]

²¹ [Il testo dell'informativa è il seguente: "Informativa agli Utenti Finali Prescrizione Biennale Per I Consumi Idrici - In applicazione delle misure introdotte dalla Legge di Bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di Bilancio 2020 (Legge n. 160/2019), dal 1° gennaio 2020 il termine della prescrizione dei consumi idrici si è ridotto da 5 a 2 anni per l'utente finale appartenente ad una delle categorie individuate dall'anzidetta normativa e dall'Allegato B della delibera ARERA n. 547/2019, per come modificato con delibera n. 610/2021. In proposito, il suddetto utente finale può eccepire la prescrizione relativamente agli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati, in applicazione della predetta normativa, per le fatture con scadenza successiva al 1° gennaio 2020. Pertanto, è possibile comunicare la volontà di eccepire la prescrizione biennale e, per l'effetto, non pagare gli importi sopraindicati ovvero richiedere il rimborso qualora il pagamento fosse stato effettuato, utilizzando l'apposito allegato modulo di comunicazione disponibile anche sul sito internet del Comune di Reggio Calabria (www.reggiocal.it) e sul sito della Hermes Servizi Metropolitan S.r.l. (www.hermescr.it). Il Responsabile del presente procedimento è la sottostante P.O., che si avvale dell'istruttoria curata dalla Hermes Servizi Metropolitan S.r.l. /Responsabile del servizio idrico a cui l'istanza deve essere trasmessa. La presente dichiarazione deve essere compilata in ogni sua parte in modo leggibile, sottoscritta e, unitamente alla copia di un documento di identità/riconoscimento in corso di validità del/della dichiarante, recapitata al Comune di Reggio Calabria per il tramite della Hermes Servizi Metropolitan Srl/Responsabile del servizio idrico. Le richieste di maggiori informazioni potranno essere rivolte alla Hermes Servizi Metropolitan SRL, attraverso una delle superiori modalità".]

²² [Il testo del comunicato da pubblicare sul sito internet di ciascun Professionista è il seguente: "Informativa agli utenti finali su prescrizione biennale per i consumi idrici. - Dal 1° gennaio 2020 il termine della prescrizione dei consumi idrici si è ridotto da 5 a 2 anni per l'utente finale appartenente ad una delle seguenti categorie per come individuate dall'Allegato B della delibera ARERA n. 547/2019, per come modificato con delibera n. 610/2021 (Legge n. 205/17 come modificata dalla Legge n. 160/2019) → un utente domestico; → un professionista come definito dall'art. 3, comma 1, lett. c) del d.lgs. 207/05: persone fisiche o giuridiche "che agiscono nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario"; → una microimpresa, come definita dalla raccomandazione 2003/361/CE: impresa che occupa meno di 10 persone e realizza un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro - L'istanza per eccepire la prescrizione deve essere compilata in ogni sua parte in modo leggibile, sottoscritta e, unitamente alla copia di un documento di identità/riconoscimento in corso di validità del/della dichiarante, recapitata al Comune di Reggio Calabria per il tramite della Hermes Servizi Metropolitan Srl /Responsabile del servizio idrico, attraverso una delle seguenti modalità. - Per email: protocollo@pec.hermescr.it; idrico@pec.hermescr.it; - C/o Il servizio di Sportello della Hermes Servizi Metropolitan SRL di Via Sbarre Inferiori n° 304/A, le cui modalità di accesso sono indicate nel sito www.hermescr.it Le richieste di maggiori informazioni potranno essere rivolte alla Hermes Servizi Metropolitan SRL, attraverso una delle superiori modalità". Tale informativa e i link a corredo sono già accessibili sul sito internet di ciascun professionista agli indirizzi <https://www.reggiocal.it/Notizie/Details/3517> e http://www.hermescr.it/evidenza_leggi.aspx?id_articolo=11106.]

²³ [Copia di tale modulo è stata prodotta dal Comune di Reggio Calabria in allegato alla comunicazione del 28 aprile 2023, prot. n. 39885.]

²⁴ [Si tratta della medesima informativa, di cui all'impegno n. 1, - da inviare via posta agli utenti destinatari di fatture recanti importi prescrivibili.]

²⁵ [Recante "Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni".]

²⁶ [L'allegato B alla Delibera ARERA n. 547/2017 reca "Misure di tutela a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni". Detto allegato è stato aggiornato dalla successiva Delibera ARERA 21 dicembre 2021, 610/2021/R/IDR e viene pubblicato sul sito dei Professionisti in tale versione aggiornata.]

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

26. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore idrico, in data 17 maggio 2023 è stato richiesto il parere all'ARERA, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lettera a), del D. Lgs. n. 21/2014.

27. Il parere è pervenuto il 30 giugno 2023²⁷ e reca, in sintesi, le osservazioni e valutazioni che seguono.

28. La predetta Autorità ha specificato l'evoluzione della disciplina di settore sul tema della prescrizione biennale, introdotta dalla Legge di Bilancio 2018, i principi che sono alla base della regolazione attuativa e gli interventi più significativi intesi *"alla tutela rafforzata a vantaggio degli utenti finali"*.

29. In merito degli impegni proposti dal Comune di Reggio Calabria - e, in particolare, con riferimento alle misure informative (*sub a*) da abbinare alla fattura recante importi suscettibili di essere dichiarati prescritti - ARERA indica che il Modulo allegato dal Professionista dovrebbe contenere *"il riferimento anche all'annualità 2022 e nello specifico alle fatture emesse nelle annualità dal 2020 al 2022 per le quali sarebbe pertanto possibile presentare apposita istanza di eccezione"* prescrizione breve. Inoltre, ARERA evidenzia che il predetto Modulo e l'informativa allegata alla suddetta fattura debbano contenere - in conformità all'avviso testuale *standard* previsto dalla propria Deliberazione 21 dicembre 2021, 610/2021/R/IDR - indicazioni quali: *"l'ammontare degli importi oggetto di prescrizione"*; l'invito a comunicare *"tempestivamente"* la volontà di eccepire la PB; la possibilità di invio di tale comunicazione anche con modalità alternative al MODULO; il recapito postale e di *fax* del Gestore e/o della Società di supporto (al fine della trasmissione della documentazione necessaria per eccepire la prescrizione); la specifica, a beneficio degli utenti finali non cessati, che la ripetizione degli importi già pagati possa avvenire *"anche mediante compensazione sui corrispettivi dei consumi futuri"* ²⁸.

30. Anche con riguardo all'informativa da pubblicare sui siti internet dei Professionisti (impegno *sub b*), ARERA specifica alcune informazioni che rilevano quali i recapiti postale e di *fax* del Gestore e/o della Società di supporto.

31. Infine, l'Autorità di regolazione non ravvisa elementi di criticità in ordine all'ultima misura rimediata offerta dal Comune (*sub c*) concernente l'accoglimento delle istanze di prescrizione già pervenute alla data di presentazione degli impegni, richiamando solo la necessità di includere, tra i destinatari dell'impegno, anche gli utenti già cessati del Gestore.

V. VALUTAZIONI

A) Il ruolo di Hermes Servizi metropolitani S.r.l.

32. Le condotte contestate nella comunicazione di avvio non possono essere imputate a Hermes Servizi Metropolitani S.r.l..

33. Le complessive risultanze istruttorie hanno condotto ad escludere che l'attività imprenditoriale di HSM sia finalizzata in via diretta alla gestione del SII locale, avendo invece a oggetto la prestazione di attività (operative, amministrative e informatiche) di mero supporto al "servizio Entrate" del Gestore, quale incaricato e responsabile dell'erogazione dei servizi idrici nell'ambito territoriale di riferimento nonché diretto percettore dei relativi canoni.

34. In particolare, non sono emerse *"cointeressenze oggettive, dirette e immediate"*²⁹ di HSM nella realizzazione delle condotte attenzionate in ragione della stessa natura di società *in house* (e, come tale, priva di autonomia rispetto all'amministrazione controllante)³⁰ e, quindi, - come attestato dallo stesso *Disciplinare* sottoscritto tra i Professionisti - del ruolo oggettivamente subalterno ed esecutivo rispetto alle indicazioni e alle decisioni del Gestore, non solo in merito a obiettivi e tempistiche d'azione ma anche con riguardo alla stessa contingenza organizzativa dei servizi.

B) Gli impegni presentati dal Comune di Reggio Calabria

35. Con l'introduzione della Legge di Bilancio 2018, così come modificata dalla Legge di Bilancio 2020 (legge n.160/2019), il legislatore ha inteso arginare e limitare il fenomeno c.d. delle *"maxi bollette"* dovute alla tardiva emissione delle fatture di conguaglio di consumi idrici, da parte dei gestori del Servizio. Era emerso, infatti, che a causa del pregresso regime commerciale delle forniture idriche - caratterizzato da frequente fatturazione tardiva e/o rettifica dei consumi accompagnata dall'addebito di oneri significativi - i consumatori restassero penalizzati, oltre che dagli importi delle bollette, anche nella possibilità di controllare i propri consumi e pianificare la spesa correlata.

36. Ciò posto, l'Autorità ritiene che gli impegni presentati dal Comune di Reggio Calabria siano idonei a sanare i profili di possibile scorrettezza individuati con la comunicazione di avvio del procedimento del 16 novembre 2022.

²⁷ [Prot. n. 57005.]

²⁸ [Detta specifica è indicata anche in coerenza con il dato testuale dell'impegno *sub a*) assunto dal Comune di Reggio Calabria.]

²⁹ [Ex plurimis: Consiglio di Stato, VI, n. 3897 del 22.7.14 e n. 5548 del 12 novembre 2014. Tar Lazio, I, sentenze n. 4579 del 25 marzo 2015.]

³⁰ ["L'ente *in house* non può ritenersi terzo rispetto all'amministrazione controllante ma deve considerarsi come uno dei servizi propri dell'amministrazione stessa" (così Consiglio Stato, Ad. plen., sentenza n. 1/2008. Più recentemente, Corte cost. sentenza n. 46/13).]

37. Le misure proposte, infatti - che si allocano nel solco di precedenti interventi definiti dall'Autorità mediante accettazione degli impegni³¹ - rimuovono le condotte contestate garantendo agli utenti una completa informativa sui profili connessi alla PB e la reintegrazione, in capo ai consumatori-utenti interessati, dei diritti loro spettanti ai sensi della normativa sulla prescrizione breve.

38. Infatti, il Comune di Reggio Calabria si è vincolato a recepire interamente e correttamente tale disciplina, adottando una nuova e completa informativa ai consumatori sulla PB sia in seno ai documenti di fatturazione sia mediante pubblicazione, in adeguata evidenza sul proprio sito istituzionale e su quello di HSM. Tale comunicazione generale sull'istituto riporta chiaramente le annesse prerogative e i diritti degli utenti, le modalità per esercitarli e un ampio corredo di *link* ipertestuali di diretto e agevole accesso ad altre fonti di approfondimento (quali la vigente disciplina regolatoria sul punto) assieme al modulo per la presentazione della relativa eccezione.

39. Infine, il Comune di Reggio Calabria si è impegnato all'accoglimento delle eccezioni prescrizionali degli utenti, in presenza dei requisiti previsti dalla nuova disciplina, non solo per il futuro bensì anche con riguardo alle eccezioni già avanzate e rigettate dal gennaio 2020, consentendo ai richiedenti il rimborso degli importi prescrivibili eventualmente già pagati.

40. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni, nei termini sopra esposti, presentati dal Comune di Reggio Calabria, in qualità di locale Gestore del Servizio Idrico Integrato, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti del Comune di Reggio Calabria;

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti del Comune di Reggio Calabria, in qualità di locale Gestore del Servizio Idrico Integrato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti dal medesimo Ente in data 21 marzo 2023 ed integrati il 28 aprile 2023, come descritti nel Formulario e nella relativa integrazione allegati che costituiscono parte integrante del presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che il Comune di Reggio Calabria, entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

³¹ [Ex plurimis; PS12084 - Comune di Cassino-ICA/Prescrizione Biennale Settore Idrico (provvedimento n. 30119 del 12 aprile 2022, in Bollettino n. 16/2022); PS12083 - Comune di Ragusa/Prescrizione Biennale Settore Idrico (provvedimento n. 30385 del 22 novembre 2022, in Bollettino n. 44/2022); PS12159 - -Comune di San Nicola La Strada/Prescrizione Biennale Settore Idrico (provvedimento n. 30487 del 15 febbraio 2023, in Bollettino n. 9/2023).]