

DELIBERAZIONE 12 MAGGIO 2016
236/2016/R/IDR

APPROVAZIONE DELL'ISTANZA DI ESENZIONE DALL'OBBLIGO DI APERTURA DELLO
SPORTELLO UNICO PROVINCIALE, PRESENTATA DAL GESTORE ACEGASAPSAMGA
S.P.A.

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO

Nella riunione del 12 maggio 2016

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” (di seguito: direttiva 2000/60/CE);
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2007) 725 del 20 novembre 2007, recante “I servizi di interesse generale, compresi i servizi sociali di interesse generale: un nuovo impegno europeo” (di seguito: Comunicazione COM(2007) 725);
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2014) 177 del 19 marzo 2014, recante “Comunicazione relativa all'iniziativa dei cittadini europei «Acqua potabile e servizi igienico-sanitari: un diritto umano universale. L'acqua è un bene comune, non una merce»” (di seguito: Comunicazione COM(2014) 177);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente modificata e integrata (di seguito: legge 481/95);
- la legge 24 dicembre 2007, n. 244 (di seguito: legge 244/07) e, in particolare, l'articolo 2, comma 461, lettera a);
- la legge 28 dicembre 2015, n. 221, recante “Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di *green economy* e per il contenimento dell'uso eccessivo di risorse naturali” (di seguito: Collegato ambientale);
- il decreto legge 13 maggio 2011, n. 70, come convertito nella legge 12 luglio 2011, n. 106 e, in particolare, l'articolo 10, commi 14 e 15;
- il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: decreto legge 201/11) e, in particolare, l'articolo 21;
- il decreto legge 12 settembre 2014, n. 133, convertito nella legge 11 novembre 2014, n. 164 (di seguito: “Decreto Sblocca Italia”);

- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e, in particolare, la Parte Terza;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996, recante “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999, recante lo “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 (di seguito: d.P.C.M. 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 Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) del 27 marzo 2014, 142/2014/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per la regolazione della qualità del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”;
- la deliberazione dell’Autorità del 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR (di seguito: deliberazione 655/2015/R/IDR) e il relativo Allegato A, recante “Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (di seguito: RQSII);
- la deliberazione dell’Autorità del 28 dicembre 2015, 664/2015/R/IDR e il relativo Allegato A, recante approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI-2;
- la deliberazione dell’Autorità del 5 maggio 2016, 217/2016/R/IDR con cui l’Autorità ha avviato il procedimento per la valutazione delle istanze di deroga ed esenzione che possono essere presentate ai sensi delle disposizioni in materia di qualità contrattuale del SII (di seguito: deliberazione 217/2016/R/IDR);
- l’accordo della Conferenza Unificata del 26 settembre 2013, ai sensi dell’art. 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281;
- l’istanza di esenzione dall’obbligo di apertura dello sportello provinciale, presentata ai sensi dell’articolo 52, comma 2, del RQSII dal gestore AcegasApsAmga S.p.a. in data 11 febbraio 2016 (prot. Autorità n. 4133);
- la comunicazione del Consiglio di Bacino Bacchiglione del 5 maggio 2016, prot. Autorità n. 13139 (di seguito: comunicazione 5 maggio 2016).

CONSIDERATO CHE:

- l’articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/11 ha trasferito all’Autorità *“le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici, precisando che tali funzioni vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all’Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481”*;
- l’articolo 1, comma 1, della legge 481/95 prevede che l’Autorità ha *“la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell’efficienza nei servizi di*

pubblica utilità (...), nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità (...) e la diffusione sull'intero territorio nazionale, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo (...)”;

- l'articolo 2, comma 12, lettera e), della citata legge 481/95 dispone che l'Autorità “*stabilisce e aggiorna la tariffa base, i parametri e gli altri elementi di riferimento per determinare le tariffe (...) in modo da assicurare la qualità, l'efficienza del servizio e l'adeguata diffusione del medesimo sul territorio nazionale, nonché la realizzazione degli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse (...)*”;
- l'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95 stabilisce che l'Autorità “*emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente (...)*”;
- l'articolo 2, comma 12, lettera g), della legge 481/95 prevede che l'Autorità “*controlla lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio (...)*”;
- l'articolo 2, comma 12, lettera m), della legge 481/95 stabilisce che l'Autorità “*valuta reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi ovvero procedendo alla revisione del regolamento di servizio di cui al comma 37*”;
- il sopradetto articolo 2, comma 37, della legge 481/95 prevede che “*le determinazioni dell'Autorità di cui al comma 12, lettera h), costituiscono modifica o integrazione del regolamento di servizio*” predisposto dal soggetto esercente il servizio;
- l'articolo 2, comma 12 lettera n), della legge 481/95 prevede che l'Autorità verifichi “*la congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine di assicurare la parità di trattamento tra gli utenti, garantire la continuità della prestazione dei servizi, verificare periodicamente la qualità e l'efficacia delle prestazioni all'uopo acquisendo anche la valutazione degli utenti, garantire ogni informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e i relativi livelli qualitativi (...)*”;
- l'articolo 2, comma 461, della legge 244/07 dispone che gli enti locali devono prevedere l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una Carta dei servizi - “*da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate*” recante, fra

l'altro, standard di qualità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite e quelle per proporre reclamo, le modalità di ristoro dell'utenza - unitamente a un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte medesime, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'Ente d'ambito;

- l'articolo 2, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012, precisa le finalità che la regolazione del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione a usi misti civili e industriali (di seguito: SII), deve perseguire, tra cui la tutela dei diritti e degli interessi degli utenti e la gestione dei servizi idrici in condizioni di efficienza e garantendo l'equilibrio economico e finanziario della gestione;
- l'articolo 3, comma 1, del citato 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 (...)*”;
 - “1) [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*”.

CONSIDERATO CHE:

- con la deliberazione 655/2015/R/IDR e il relativo Allegato A, l'Autorità ha definito livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per le prestazioni contrattuali da assicurare all'utenza oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell'utenza medesima. L'Autorità ha altresì individuato gli indennizzi automatici da riconoscere all'utente, per tutte le prestazioni soggette a standard specifici di qualità, e previsto l'introduzione di un meccanismo di penalità per le prestazioni di qualità stimate, ovvero riscontrate, non valide e non conformi;
- con la medesima deliberazione, in considerazione della “*natura non commerciale dell'acqua*”, della necessità di garantire l'accesso al servizio a tutti gli utenti assicurando il rispetto degli obblighi minimi di qualità previsti dal d.P.C.M. 29 aprile 1999 in materia di accessibilità al servizio e della forte connotazione territoriale del servizio stesso, l'Autorità ha disposto l'obbligo per i gestori di:
 - garantire, ai sensi dell'articolo 52, comma 1, del RQSII, la presenza sul territorio di almeno uno sportello per provincia, anche tenuto conto della facoltà degli Enti di governo dell'ambito di presentare apposita istanza per un

- eventuale incremento dello standard, qualora ciò corrisponda alle esigenze della comunità locale;
- prevedere, ai sensi dell'articolo 52, comma 3, del RQSII, un orario minimo di apertura degli sportelli fisici, ivi incluso il sabato, coerente con le previsioni del d.P.C.M. 29 aprile 1999;
 - l'Autorità, in considerazione delle forti disomogeneità tra i gestori interessati e delle diverse realtà territoriali, ha altresì disposto, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII, che il gestore può presentare all'Autorità apposita istanza per l'esenzione dall'obbligo di apertura dello sportello provinciale per le province nelle quali è presente meno del 5% delle utenze gestite;
 - con la deliberazione 217/2016/R/IDR, l'Autorità ha avviato il procedimento per la valutazione delle istanze di deroga ed esenzione che possono essere presentate ai sensi delle disposizioni in materia di qualità contrattuale del SII, dando mandato al Direttore della Direzione Sistemi Idrici di provvedere all'istruttoria delle istanze medesime.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- successivamente alla pubblicazione della deliberazione 655//2015/R/IDR, il gestore AcegasApsAmga S.p.a., con la comunicazione pervenuta in data 11 febbraio 2016, ha inoltrato all'Autorità un'istanza di esenzione dall'obbligo di apertura dello sportello provinciale per le utenze presenti nella provincia di Venezia, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII;
- nella sopracitata comunicazione la società AcegasApsAmga S.p.a. ha dichiarato di:
 - gestire il servizio idrico integrato principalmente nei territori delle province di Trieste e Padova e in un unico comune (Cona) nella provincia di Venezia;
 - *“In particolare gli utenti presenti a Cona risultano essere n. 1368. Tale entità rappresenta lo 0,54% di tutti i contratti gestiti da AcegasApsAmga (n. 255.530) e lo 0,94% di quelli riferiti alla sola area Veneta (n. 144.917); dati riferiti al 31/12/2015. Si comunica inoltre che, indipendentemente dalla scarsa incidenza della percentuale di utenti presenti nel suddetto Comune extra-provincia, il primo sportello utile per gli utenti gravitanti nell'area dista solo 12 km, peraltro situato all'interno di un territorio scarsamente urbanizzato e trafficato, e che risulta facilmente raggiungibile sia da mezzi privati che da mezzi pubblici.”;*
- con la comunicazione 5 maggio 2016 l'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente:
 - ha confermato le informazioni trasmesse da AcegasApsAmga S.p.a., specificando che *“l'unico Comune ricadente nel territorio della provincia di Venezia è quello di Cona che, in base agli ultimi dati forniti dal gestore, presenta meno del 5% delle utenze gestite (il dato è 0,94%), quindi rientra nelle previsioni di cui all'art. 52.2 della Delibera 655/2015/R/IDR.”;*

- ha, pertanto, accolto l'istanza presentata dal gestore in quanto *“l'apertura di un nuovo sportello (...) non risponde[rebbe] al principio di economicità della gestione, vista anche la presenza di uno sportello già esistente nel comune di Piove di Sacco, distante pochi km dal comune di Cona”*.

RITENUTO CHE:

- sia necessario promuovere l'applicazione della nuova regolazione recata dal RQSII, in un quadro di efficacia e di contenimento degli oneri complessivi gravanti sugli utenti finali;
- le informazioni riportate dalla società istante e dall'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente confermano, allo stato dell'attuale consistenza e ripartizione geografica delle utenze gestite da AcegasApsAmga S.p.a., il rispetto del requisito previsto dall'articolo 52, comma 2, del RQSII, presupposto necessario ai fini dell'accettazione dell'istanza di esenzione dall'obbligo di apertura dello sportello provinciale;
- in considerazione degli elementi forniti dalla società istante AcegasApsAmga S.p.a. e di quelli comunicati dall'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente, sia opportuno accogliere l'istanza di esenzione dall'obbligo di apertura dello sportello provinciale nel territorio della provincia di Venezia avanzata ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII

DELIBERA

1. di accogliere, allo stato dell'attuale consistenza e ripartizione geografica delle utenze gestite, l'istanza di esenzione dall'obbligo di apertura dello sportello provinciale nel territorio della provincia di Venezia avanzata ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII dalla società AcegasApsAmga S.p.a.;
2. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it

12 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni