

DELIBERAZIONE 14 LUGLIO 2016
407/2016/R/IDR

APPROVAZIONE DELL'ISTANZA DI DEROGA ALLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII PRESENTATA DALLA CONSULTA D'AMBITO PER IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO NELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE INTERREGIONALE "LEMENE", D'INTESA CON IL GESTORE LIVENZA TAGLIAMENTO ACQUE S.P.A.

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

Nella riunione del 14 luglio 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";
- 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";
- 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»";
- 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";
- 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 (di seguito: d.lgs. 152/06) 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 legge della regione autonoma Friuli Venezia Giulia 15 aprile 2016, n. 5, recante “Organizzazione delle funzioni relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani” (di seguito: Legge Regionale 5/2016);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 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 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 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 deroga dall'applicazione delle prescrizioni in materia di qualità contrattuale, presentata dalla Consulta d'Ambito per il servizio idrico integrato nell'ambito territoriale ottimale interregionale “Lemene” (di seguito: Consulta d'Ambito Lemene), d'intesa con il gestore Livenza Tagliamento Acque S.p.A., ai sensi dell'articolo 3, comma 2 della deliberazione 655/2015/R/IDR, in data 1 aprile 2016 (prot. Autorità n. 10391);
- i dati, gli atti e i documenti trasmessi, in data 29 giugno 2016 - e successivamente integrati, da ultimo, in data 7 luglio 2016 – dalla Consulta d'Ambito per il servizio idrico integrato nell'ambito territoriale ottimale

interregionale “Lemene” ai sensi della deliberazione 664/2015/R/IDR, nonché delle determinazioni 2/2016 DSID e 3/2016 DSID.

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 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 (...)”*;
- 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 ricorso 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 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 (...)*”;
 - “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”;

- l'articolo 7 del decreto legge 133/14 ha ridefinito, con riferimento ai casi in cui non si sia ancora provveduto, la disciplina per l'attivazione della gestione unica a livello di ambito territoriale ottimale, le correlate procedure e i relativi termini di attuazione, precisando, tra l'altro, l'obbligatorietà della partecipazione degli EELL competenti all'Ente di governo dell'ambito, nonché le scadenze per l'approvazione della forma di gestione, tra quelle previste dall'ordinamento europeo, e del Piano d'Ambito di cui all'articolo 149 del d.lgs. 152/06.

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;
- all'articolo 3, comma 2, della medesima deliberazione, in considerazione dei diversi processi di aggregazione delle gestioni che interessano il settore idrico a seguito dell'applicazione del Decreto Sbocca Italia, è stata altresì prevista la facoltà dell'Ente di governo dell'ambito di presentare all'Autorità istanza motivata di deroga in tutti i casi in cui il gestore, interessato da processi di aggregazione delle gestioni, di cui all'articolo 172 del d.lgs. 152/06, dimostri di non poter ottemperare alle prescrizioni in materia di qualità contrattuale nei tempi stabiliti;
- 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 CHE:

- successivamente alla pubblicazione della deliberazione 655/2015/R/IDR, la Consulta d'Ambito per il servizio idrico integrato nell'ambito territoriale ottimale interregionale “Lemene” (di seguito: Consulta d'Ambito Lemene), d'intesa con il gestore Livenza Tagliamento Acque S.p.A. (di seguito: LTA S.p.A.), ha trasmesso all'Autorità, con la comunicazione pervenuta in data 1 aprile 2016, un'istanza di deroga di dodici (12) mesi dall'applicazione delle

prescrizioni in materia di qualità contrattuale recate dal RQSII, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, della menzionata deliberazione;

- con la sopraccitata comunicazione la Consulta d'Ambito Lemene ha dichiarato che:
 - in data 11 dicembre 2014 *“è stata definitivamente perfezionata la fusione delle società di gestione in house providing Acque del Basso Livenza S.p.A. e CAIBT S.p.A. nella società in house providing Livenza Tagliamento Acque S.p.A.”*, e che quest'ultima risulta affidataria del servizio idrico integrato in qualità di gestore unico d'Ambito, in coerenza con le disposizioni del Decreto Sblocca Italia;
 - *“tale operazione ha comportato la definizione di un nuovo assetto organizzativo, in termini di dotazione organica, di dislocazione delle sedi e degli sportelli per l'utenza, di tutte le modalità operative gestionali, nonché una completa rivisitazione dei supporti informatici”*;
 - in particolare, *“la società LTA S.p.A. evidenzia che la complessa operazione della ridefinizione dell'organizzazione aziendale e di implementazione della nuova struttura informatica si protrarrà per tutto il 2016, per concludersi non prima dell'inizio del secondo semestre 2017”* e che conseguentemente *“la società LTA S.p.A. non è in grado di ottemperare pienamente nei tempi prescritti a quanto disposto dalla deliberazione di codesta Autorità n. 655/2015/R/IDR, in materia di regolazione della qualità contrattuale”*;
- la Consulta d'ambito Lemene, nella medesima comunicazione ha sottolineato, altresì, che:
 - in data 30 marzo 2016, *“il Consiglio regionale della Regione autonoma Friuli Venezia Giulia ha approvato il testo di legge recante ‘Organizzazione delle funzioni relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani’, che individua nell'intero territorio regionale l'ambito territoriale ottimale e prevede la possibilità di includere, previa intesa con la Regione del Veneto, nell'Ambito territoriale ottimale regionale anche i comuni della Regione Veneto appartenenti all'Ambito interregionale, entro il 31.12.2017”*;
 - *“alla luce della recente approvazione del citato provvedimento normativo, la società LTA S.p.A. potrebbe perseguire politiche sinergiche in materia di sviluppo di sistemi informativi omogenei con altri gestori, atte all'efficientamento dei sistemi medesimi ed alla riduzione dei costi”*;
- tenendo conto degli elementi sopra rappresentati con la medesima comunicazione del 1 aprile 2016 la Consulta d'ambito Lemene *“ha ritenuto di far propria la richiesta formulata dalla società di gestione del servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale Interregionale ‘Lemene’, LTA S.p.A. [chiedendo all'Autorità] una deroga ai termini di applicazione delle disposizioni di cui alla deliberazione di codesta Autorità 23 dicembre 2015, n. 655/2015/R/IDR, per un periodo pari a dodici (12) mesi al fine di garantire al gestore LTA S.p.A. i tempi necessari per adeguare i propri sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni in materia di qualità contrattuale, anche alla luce di*

eventuali possibili sinergie operative atte all'efficientamento dei sistemi ed alla riduzione dei costi".

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- la menzionata legge concernente l'organizzazione delle funzioni relative al servizio idrico integrato nel Friuli Venezia Giulia (Legge Regionale 5/2016) prevede, in particolare, che:
 - *“l'intero territorio regionale costituisce l'Ambito territoriale ottimale”;*
 - *“i Comuni della Regione autonoma Friuli Venezia Giulia che alla data di entrata in vigore della presente legge sono compresi nell'Ambito territoriale ottimale interregionale [“Lemene”] sono inclusi nel [nuovo] Ambito territoriale ottimale regionale (...) entro il 31 dicembre 2017”;*
 - *“entro tale data la Regione, su richiesta dei Comuni interessati include nell'Ambito territoriale ottimale regionale anche i Comuni limitrofi della Regione Veneto, appartenenti, alla data di entrata in vigore della presente legge, all'Ambito territoriale ottimale interregionale”.*

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;
- a tal fine sia opportuno garantire al gestore Livenza Tagliamento Acque S.p.A. i tempi necessari per completare il processo di ridefinizione dell'organizzazione aziendale e di implementazione della nuova struttura informatica - in seguito all'aggregazione delle gestioni preesistenti Acque del Basso Livenza S.p.A. e CAIBT S.p.A. - nonché per procedere all'adeguamento dei menzionati sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni in materia di qualità contrattuale, anche alla luce di eventuali possibili sinergie operative atte all'efficientamento dei sistemi ed alla riduzione dei costi;
- in considerazione degli elementi sopra rappresentati, sia opportuno accogliere l'istanza di deroga avanzata dalla Consulta d'Ambito Lemene, d'intesa con il gestore Livenza Tagliamento Acque S.p.A., ai sensi dell'articolo 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR, prevedendo che il menzionato gestore applichi l'RQSII a far data dal 1 luglio 2017

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza di deroga avanzata dalla Consulta d'Ambito per il servizio idrico integrato nell'ambito territoriale ottimale interregionale “Lemene”, d'intesa con il gestore Livenza Tagliamento Acque S.p.A., ai sensi dell'articolo

- 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR, prevedendo che il menzionato gestore applichi l'RQSII a far data dal 1 luglio 2017;
2. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

14 luglio 2016

IL PRESIDENTE