

DELIBERAZIONE 4 AGOSTO 2016
472/2016/R/IDR

**APPROVAZIONE DELLE ISTANZE DI DEROGA DAGLI OBBLIGHI RELATIVI AGLI ORARI
E ALL'APERTURA DEGLI SPORTELLI PROVINCIALI PRESENTATE DAL CONSIGLIO DI
BACINO LAGUNA DI VENEZIA, D'INTESA CON IL GESTORE AZIENDA SERVIZI
INTEGRATI S.P.A.**

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

Nella riunione del 4 agosto 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;
- 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;
- i dati, gli atti e i documenti trasmessi, in data 23 giugno 2016 dal Consiglio di Bacino Laguna di Venezia, ai sensi della deliberazione 664/2015/R/IDR, nonché delle determine 2/2016 DSID e 3/2016 DSID;
- l’istanza di deroga dall’obbligo di apertura dello sportello provinciale, presentata ai sensi dell’articolo 52, comma 2, del RQSII dal gestore Azienda Servizi Integrati S.p.a. (di seguito: A.S.I. S.p.a.) in data 7 giugno 2016, prot. Autorità n. 16361 (di seguito: comunicazione prot. 16361);
- l’istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli provinciali, presentata dal Consiglio di Bacino Laguna di Venezia in data 30 giugno 2016, prot. Autorità n. 18750, e la nota allegata del gestore A.S.I. S.p.a. del 7 giugno 2016 (di seguito: comunicazione 30 giugno 2016);
- la comunicazione del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia del 21 luglio 2016, prot. Autorità n. 21080 (di seguito: comunicazione 21 luglio 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 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 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 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*”.

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;
- con la medesima deliberazione, al fine di tenere conto delle diverse specificità locali segnalate, in un’ottica di minimizzazione degli oneri di gestione, l’Autorità:
 - ha integrato l’articolo 52 dell’Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR, prevedendo che, ai sensi dell’articolo 52, comma 5, del RQSII, “*gli Enti di governo dell’ambito competenti per il relativo territorio, possano presentare, d’intesa con il gestore e le Associazioni dei consumatori, motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l’orario minimo di apertura dello sportello provinciale di cui ai precedenti commi 52.3 e 52.4*”, assicurando comunque il rispetto degli standard di qualità sui tempi d’attesa;

- ha altresì previsto che possano essere ricomprese nelle fattispecie di cui al precedente punto le istanze, opportunamente integrate per recepire l'accordo dell'Ente di governo dell'ambito e delle Associazioni dei consumatori, avanzate dai gestori che servono meno del 5% della popolazione, ovvero delle utenze provinciali.

CONSIDERATO CHE:

- successivamente alla pubblicazione della deliberazione 655/2015/R/IDR, il gestore A.S.I. S.p.a., con comunicazione prot. 16361, ha inoltrato all'Autorità un'istanza di deroga dall'obbligo di apertura dello sportello unico provinciale per le utenze presenti nel territorio della provincia di Treviso, avanzata ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII;
- nella sopra citata comunicazione la società A.S.I. S.p.a. ha dichiarato:
 - di gestire il servizio idrico integrato in 11 comuni appartenenti all'ambito territoriale Laguna di Venezia; in particolare, 9 comuni sono ubicati nella provincia di Venezia, mentre due comuni di dimensioni minori, Cessalto e Zenson di Piave, appartengono alla provincia di Treviso;
 - che il numero complessivo delle utenze idriche attive al 31/12/2015 afferenti ai due comuni di Cessalto e Zenson di Piave rappresenta solo il 3,43% delle utenze totali gestite;
 - che *“la distanza da percorrere per accedere allo sportello all'utenza sito nella sede centrale del gestore (...) in San Donà di Piave (VE), risulta essere, sia per le utenze del comune di Cessalto (TV) che per quelle del comune di Zenson di Piave (TV), di circa 12 km. Lo stesso, inoltre, risulta essere facilmente raggiungibile dal territorio di tali comuni sia con mezzi propri che con mezzi pubblici essendo servito da una buona viabilità”*;
 - che sono attualmente disponibili diverse forme di contatto con l'utenza, anche da remoto attraverso fax, e-mail e posta, finalizzate a garantire il celere accesso al servizio a tutti gli utenti, e risulta inoltre possibile *“contattare telefonicamente il gestore per segnalazioni o per ricevere informazioni sul servizio e sui contratti in essere o da stipulare”*;
- in considerazione di quanto sopra dichiarato, il gestore A.S.I. S.p.a. ha richiesto la deroga dal rispetto dell'obbligo di apertura dello sportello nel territorio della provincia di Treviso, tenuto conto che *“l'apertura di uno sportello (...) per servire gli utenti dei comuni di Cessalto e Zenson di Piave (...) non risponderebbe al principio di economicità della gestione in quanto costringerebbe l'azienda a dotarsi di ulteriori strutture e personale con costi spropositati rispetto ai vantaggi reali che si produrrebbero all'utenza”*;
- con la successiva comunicazione 21 luglio 2016, il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia:
 - ha espresso il proprio nulla osta all'accoglimento dell'istanza di deroga inviata dal gestore A.S.I. S.p.a. in relazione all'apertura di uno sportello in

provincia di Treviso “*per la condivisione delle motivazioni espresse dal gestore (...) nell’istanza di deroga sopraccitata*”.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con comunicazione del 30 giugno 2016, il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia, in qualità di Ente d’ambito territorialmente competente, d’intesa con il gestore A.S.I. S.p.a., ha trasmesso all’Autorità un’istanza di deroga, ai sensi dell’articolo 52, comma 5, del RQSII, dal rispetto degli obblighi relativi all’orario minimo di apertura degli sportelli provinciali;
- a supporto dell’istanza di deroga avanzata all’Autorità, il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia ha riportato le informazioni fornite, con nota del 7 giugno 2016, dal gestore A.S.I. S.p.a. il quale ha rappresentato che:
 - attualmente la società garantisce l’apertura di tre sportelli fisici ubicati nei comuni di San Donà di Piave, Jesolo e Caorle;
 - nello specifico, lo sportello principale di San Donà di Piave risulta aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30; nelle giornate dal lunedì al giovedì è prevista inoltre l’apertura pomeridiana dalle ore 15.00 alle ore 17.00; lo sportello ubicato nel comune di Jesolo garantisce l’apertura all’utenza il mercoledì e il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00, mentre l’apertura dello sportello di Caorle è prevista nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00;
 - “*la distanza delle zone più marginali (fascia costiera) rispetto agli sportelli della Sede Centrale, sita in san Donà di Piave, è di circa 25-30 km*” e il carattere prettamente turistico della fascia costiera (Jesolo - Eraclea - Caorle) comporta un volume di pratiche commerciali “*che merita un’attenzione particolare specialmente in funzione della stagione estiva*”;
 - “*dette caratteristiche del tessuto territoriale e produttivo rendono maggiormente opportuno un servizio su più sportelli piuttosto che su uno sportello unico; d’altre parte, però, non risultano attuabili gli orari di cui al D.P.C.M. 29 aprile 1999 se non con assunzione di personale e aumento dei costi che appare non giustificato dalle reali esigenze del territorio e non risponderrebbe al principio di economicità della gestione*”;
- nella medesima comunicazione del 7 giugno 2016 il gestore A.S.I. ha altresì rappresentato che:
 - la società ha maturato nel corso del 2014 “*la necessità di dotarsi di un (...) software gestionale che permetta il superamento della frammentata e complessa architettura informatica sulla quale attualmente poggia l’azienda*”;
 - a tale scopo “*risulta fondamentale tenere nella giusta considerazione le prospettive societarie dell’azienda, alla luce (...) della recente evoluzione del contesto normativo di riferimento, che prevede un unico gestore per ambito, e (...) il percorso di integrazione che i due gestori del servizio idrico*

integrato ora presenti nell'ambito Laguna di Venezia, A.S.I. S.p.a. e Veritas S.p.a., sono chiamati a fare”;

- *in particolare, tenuto conto del fatto che la società Veritas S.p.a. già “dispone di gestionali e di una organizzazione informatica ed amministrativa in grado di assicurare alla società ASI S.p.a. un primario servizio di assistenza sulle attività informatiche”, è stato avviato un processo di condivisione della piattaforma informatica al fine di disporre di servizi di qualità ed evitare duplicazioni di costo conseguenti all’implementazione di gestionali differenti;*
- *l’ampliamento dell’orario richiesto dal RQSII “per A.S.I. S.p.a. possa essere più efficacemente realizzato decorso un periodo stimato in circa 6 mesi dalla data prevista dalla 655/2015, quando sarà stato portato a regime il processo di rinnovamento informatico in atto”;*
- *in considerazione di quanto sopra rappresentato, al fine di garantire al gestore i tempi necessari per completare il percorso di rinnovamento del software gestionale, tenuto anche conto della necessità di “integrazione mediante condivisione dei gestionali SAP e della piattaforma informatica di Veritas [S.p.a.]”, il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia:*
 - *ha confermato la richiesta di deroga per il periodo di almeno 6 mesi dal rispetto dell’obbligo concernente l’orario minimo di apertura degli sportelli;*
 - *in aggiunta alle informazioni e agli elementi forniti a supporto dell’istanza di deroga, ha altresì rappresentato che “sulla medesima istanza è stato acquisito il parere favorevole del Comitato Consultivo degli Utenti del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia (comprendente le associazioni dei consumatori) nella seduta del 24 giugno u.s.”.*

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- *l’Ente di governo dell’ambito, in data 23 giugno 2016, ha trasmesso all’Autorità la proposta tariffaria, per il periodo 2016-2019, relativa al gestore A.S.I. S.p.a., nell’ambito della quale non è stata formulata istanza per il riconoscimento di costi aggiuntivi $Opex_{QC}$, connessi all’adeguamento agli standard di qualità del servizio previsti dalla deliberazione 655/2015/R/IDR.*

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;*
- *sia opportuno, tenuto conto del livello di qualità raggiunto nell’erogazione del servizio garantito agli utenti, e in considerazione della formula organizzativa del servizio medesimo, cui è associato il contenimento dei costi operativi dei gestori, assicurare modalità applicative flessibili in tema di apertura degli sportelli fisici, che tengano in maggiore considerazione le specificità locali;*

- in considerazione degli elementi forniti dall'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente e dell'intesa con le Associazioni dei consumatori, sia opportuno garantire al gestore A.S.I. S.p.a. i tempi necessari per completare il processo di integrazione del software gestionale aziendale integrato accogliendo:
 - l'istanza di deroga dall'obbligo di apertura dello sportello provinciale nel territorio della provincia di Treviso avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII, dal gestore A.S.I. S.p.a.;
 - l'istanza di deroga - per il periodo di sei mesi - dagli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli fisici previsti dall'articolo 52, commi 1 e 3 del RQSII, avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dal Consiglio di Bacino Laguna di Venezia d'intesa con il gestore A.S.I. S.p.a. e le Associazioni dei consumatori operanti nel territorio

DELIBERA

1. di accogliere, allo stato dell'attuale consistenza e ripartizione geografica delle utenze gestite, l'istanza di deroga dall'obbligo di apertura dello sportello unico provinciale nel territorio della provincia di Treviso avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII, dal gestore A.S.I. S.p.a.;
2. di accogliere l'istanza di deroga - per il periodo di sei mesi - dagli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli fisici previsti dall'articolo 52, commi 1 e 3 del RQSII, avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dal Consiglio di Bacino Laguna di Venezia d'intesa con il gestore A.S.I. S.p.a. e le Associazioni dei consumatori operanti nel territorio;
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

4 agosto 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni