

**DELIBERAZIONE 1 SETTEMBRE 2016
476/2016/R/IDR**

**APPROVAZIONE DELL'ISTANZA DI DEROGA DAGLI OBBLIGHI RELATIVI AGLI ORARI
DI APERTURA DEGLI SPORTELLI PROVINCIALI, PRESENTATA DAL CONSIGLIO DI
BACINO LAGUNA DI VENEZIA, D'INTESA CON IL GESTORE VERITAS S.P.A.**

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

Nella riunione del 1 settembre 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 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. 18752, e la nota allegata del gestore Veritas S.p.a. del 29 giugno 2016 (di seguito: comunicazione 29 giugno 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*

generalmente 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*”.

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 possa presentare all'Autorità apposita istanza per l'esenzione dall'obbligo di apertura dello sportello provinciale per le province nelle quali sia 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 Consiglio di Bacino Laguna di Venezia, con comunicazione prot. 18752, in qualità di Ente d'ambito territorialmente competente, d'intesa con il gestore Veritas 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 per le utenze presenti nel territorio della provincia di Venezia e della provincia di Treviso;
- a supporto dell'istanza di deroga avanzata all'Autorità, il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia ha allegato la richiesta del gestore Veritas S.p.a., inviata con nota del 29 giugno 2016, il quale ha rappresentato che:
 - la società è affidataria della gestione del servizio idrico integrato nel territorio dell'Ambito Territoriale Ottimale Laguna di Venezia, opera nelle province di Venezia e Treviso, e serve una popolazione residente pari a 713.790 abitanti;
 - *“per poter garantire la copertura del servizio di customer care su un territorio così vasto ed articolato, che si sviluppa su una lunghezza di oltre 100 km, (...) la società ha dovuto strutturarsi dei seguenti [sei] sportelli territoriali: Venezia Mestre Chioggia Dolo Mogliano Mirano”*, dislocati su entrambe le province servite e tutti attivi dal lunedì al venerdì con orari differenziati;
 - tale *“organizzazione degli sportelli è frutto di precise analisi effettuate nel corso degli anni e riflette in maniera puntuale la distribuzione della popolazione”*;
 - un'indagine di *customer satisfaction* eseguita nell'anno 2015 ha evidenziato un grado di soddisfazione degli utenti relativamente ai vigenti orari di apertura degli sportelli pari al 89,1%;
- con la menzionata comunicazione del 29 giugno 2016, il gestore Veritas S.p.a. ha altresì evidenziato che:
 - *“il tempo medio di attesa degli sportelli Veritas rispetta lo standard stabilito dalla delibera 655/2015/R/IDR. La percentuale di utenti serviti in meno di un'ora [attualmente pari al 92%] verrà allineata a quanto prescritto [dal RQSII, 95%,] in seguito alla riorganizzazione (...) operativa dei servizi di customer care”*;
 - *“Fanno parte di questa ristrutturazione la centralizzazione ed il miglioramento degli altri canali di comunicazione diversi dagli sportelli fisici”* rappresentati da:
 - *Contact Center*, che *“gestisce principalmente volumi telefonici, ma già lavora in multi-canalità utilizzando e-mail, social, web-chat. Grazie allo sviluppo del sistema CRM, che supporta la gestione contrattuale con l'utenza, da fine 2016 sarà possibile gestire telefonicamente la fase contrattuale del cliente dall'attivazione alla cessazione”*;

- Sportello Online, tramite il quale *“il cittadino da casa avrà uno sportello a disposizione 24 ore al giorno per 365 giorni l’anno”*;
- *Back office*, che *“raccolge tutte le richieste che derivano dagli altri canali di accesso (e-mail, PEC, posta, fax)”*;
- con la medesima comunicazione del 29 giugno 2016, il gestore Veritas S.p.a. ha pertanto richiesto all’Ente di Governo dell’Ambito competente, *“qualora siano condivise le motivazioni espresse, di poter mantenere l’attuale configurazione territoriale e gli orari di apertura vigenti, tenendo conto che una diversa organizzazione comporterebbe prima di tutto un notevole disservizio per gli utenti, con un peggioramento della qualità dei servizi forniti, nonché un aumento non trascurabile dei relativi costi di esercizio”*;
- in considerazione di quanto sopra rappresentato, il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia, *“nel condividere le motivazioni espresse”* dal gestore Veritas S.p.a., ha:
 - richiesto all’Autorità *“di voler concedere la deroga al rispetto degli orari minimi previsti dalla Deliberazione n. 655/2015/R/IDR”* circa l’apertura degli sportelli provinciali;
 - evidenziato che *“sui contenuti dell’istanza medesima 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 Veritas 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 del gestore, assicurare modalità applicative flessibili in tema di apertura degli sportelli fisici, che tengano in maggiore considerazione le specificità locali;
- in considerazione degli elementi forniti dal gestore Veritas S.p.a. e dall’Ente di governo dell’ambito territorialmente competente, nonché dell’intesa con le Associazioni dei consumatori, sia opportuno:

- accogliere l'istanza di deroga 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 Veritas S.p.a. e le Associazioni dei consumatori operanti nel territorio;
- accogliere la proposta relativa al mantenimento degli orari di apertura degli sportelli attualmente garantiti dal gestore Veritas S.p.a., nel rispetto degli standard di qualità di cui agli articoli 53 e 68 del RQSII

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza di deroga 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 Veritas S.p.a. e le Associazioni dei consumatori operanti nel territorio;
2. di accogliere la proposta relativa al mantenimento degli orari di apertura degli sportelli attualmente garantiti dal gestore Veritas S.p.a., nel rispetto degli standard di qualità di cui agli articoli 53 e 68 del RQSII;
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

1 settembre 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni