

DELIBERAZIONE 29 SETTEMBRE 2016
544/2016/R/IDR

APPROVAZIONE DELL'ISTANZA DI DEROGA ALLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII, PRESENTATA DALL'UFFICIO D'AMBITO DI COMO, D'INTESA CON IL GESTORE COMO ACQUA S.R.L.

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

Nella riunione del 29 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 (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 “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) 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 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 dall’Ufficio d’Ambito di Como, ai sensi dell’articolo 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR, in data 30 giugno 2016, prot. Autorità n. 18736 e la nota allegata (di seguito: comunicazione 30 giugno 2016);
- i dati, gli atti e i documenti trasmessi, in data 27 luglio 2016 dall’Ufficio d’Ambito di Como, 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 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 (...)*”;
 - “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 Sblocca 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, l'Ufficio d'Ambito di Como, d'intesa con il gestore Como Acqua S.r.l., ha trasmesso all'Autorità, con la comunicazione 30 giugno 2016, un'istanza di deroga dall'applicazione delle prescrizioni in materia di qualità contrattuale recate dal RQSII, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, della menzionata deliberazione;
- con la sopracitata comunicazione, l'Ufficio d'Ambito di Como ha dichiarato che:
 - con delibera del Consiglio Provinciale n. 36/2015, è stata affidata al gestore unico Como Acqua S.r.l., a partire dal 1.10.2015, la gestione del SII all'interno dell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Como;
 - il completamento del processo di aggregazione in atto - *“attraverso una fusione per incorporazione nel gestore unico Como Acqua S.r.l., come declinato nel Piano d'Ambito”* - tra le società operative pubbliche (di seguito: SOT) presenti sul territorio è previsto in un arco temporale massimo di tre anni a partire dalla data dell'affidamento;
- nella medesima comunicazione l'Ufficio d'Ambito di Como ha, altresì, rappresentato che:

- mediante comunicazioni pervenute al gestore Como Acqua S.r.l. nel corso del mese di giugno 2016, le SOT Lura Ambiente S.p.a., Pragma S.p.a. e Canturina Servizi Territoriali S.p.a. hanno:
 - o evidenziato le criticità tecnico-economiche connesse alla necessità di sviluppo degli attuali strumenti informatici e gestionali per renderli compatibili con le prescrizioni di qualità contrattuale recate dal RQSII;
 - o *“in un contesto societario destinato a subire notevoli cambiamenti nel breve periodo, (...) manifestato l’opportunità che il gestore richieda all’Ente di governo dell’Ambito la deroga di cui all’art. 3.2 della delibera 655/2015 dell’AEEGSR”;*
- *“con lettera prot. n. 92 del 27 giugno u.s. (...) Como Acqua S.r.l. (...) ha chiesto allo scrivente Ufficio d’Ambito di presentare istanza di deroga in merito alla tempistica entro cui dotarsi dei sistemi conformi alle prescrizioni in materia di qualità contrattuale”;*
- tenendo conto degli elementi sopra rappresentati, con la medesima comunicazione 30 giugno 2016, l’Ufficio d’Ambito di Como ha richiesto all’Autorità di valutare la menzionata istanza di deroga, formulata dal gestore *“al fine di consentire che (...) Como Acqua S.r.l. possa dotarsi dei necessari sistemi informatici e gestionali conformi alle prescrizioni in materia di qualità contrattuale”.*

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- l’Ente di governo dell’Ambito, in data 27 luglio 2016, ha trasmesso all’Autorità la proposta tariffaria, per il periodo 2016-2019, relativa al gestore Como Acqua S.r.l.;
- nei documenti inviati unitamente alla sopracitata proposta l’Ente di governo dell’Ambito:
 - ha fornito informazioni di dettaglio in ordine ai soggetti interessati dal processo di aggregazione in atto, specificando che, oltre alla società salvaguardata Acsm Agam S.p.a., che gestisce il servizio di acquedotto per tre comuni sul territorio dell’Ambito, *“supportano Como Acqua S.r.l. nella operatività dei segmenti del SIF”:*
 - o quattordici (14) società a totale capitale pubblico – SOT/consorzi;
 - o due (2) società miste, Comodepur S.p.a. e Lariana Depur S.p.a.;
 - o centodiciotto (118) comuni che gestiscono almeno un segmento del SII in economia, con i quali è *“in essere un tavolo tecnico per la predisposizione e la conseguente sottoscrizione di una convenzione con Como Acqua S.r.l. per la regolazione dei rapporti a garanzia dell’operatività del servizio idrico integrato nella provincia di Como”;*
 - o altre società – di cui sei (6) interambito - appartenenti ad ambiti territoriali limitrofi, *“che svolgono direttamente/indirettamente segmenti del servizio nella provincia di Como.”;*

- non ha formulato 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;
- a tal fine sia opportuno garantire al gestore Como Acqua S.r.l. i tempi necessari per implementare il processo di aggregazione in atto tra le società operative presenti sul territorio, 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 dall'Ufficio d'Ambito di Como, d'intesa con il gestore Como Acqua S.r.l., 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 dall'Ufficio d'Ambito di Como, d'intesa con il gestore Como Acqua S.r.l., 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.

29 settembre 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni