

DELIBERAZIONE 22 DICEMBRE 2016
791/2016/R/IDR

APPROVAZIONE DELL'ISTANZA DI DEROGA ALLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII, PRESENTATA DALL'UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO, D'INTESA CON IL GESTORE SECAM S.P.A.

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

Nella riunione del 22 dicembre 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 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);
- la deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, recante “Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale” (di seguito: deliberazione 218/2016/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità del 15 dicembre 2016, 765/2016/R/IDR con cui l’Autorità ha accolto l’istanza di deroga temporale ai sensi dell’articolo 5 della deliberazione 218/2016/R/IDR, presentata dall’Ufficio d’Ambito della Provincia di Sondrio, d’intesa con il gestore SECAM S.p.a.;
- l’accordo della Conferenza Unificata del 26 settembre 2013, ai sensi dell’art. 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, 281;
- i dati, gli atti e i documenti trasmessi, in data 19 luglio 2016 dall’Ufficio d’Ambito della Provincia di Sondrio, ai sensi della deliberazione 664/2015/R/IDR, nonché delle determine 2/2016 DSID e 3/2016 DSID;
- l’istanza di deroga dall’applicazione delle prescrizioni in materia di qualità contrattuale, presentata dall’Ufficio d’Ambito della Provincia di Sondrio in data 4 novembre 2016, (prot. Autorità 31968), e la nota allegata del 25 ottobre 2016 del gestore SECAM S.p.a. (di seguito: la comunicazione 4 novembre 2016);

- la comunicazione del 7 novembre 2016 (prot. Autorità 32266) con cui l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Sondrio ha integrato la summenzionata istanza di deroga (di seguito: la comunicazione 7 novembre 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 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 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 della Provincia di Sondrio, d'intesa con il gestore SECAM S.p.a., ha trasmesso all'Autorità, con la comunicazione 4 novembre 2016, un'istanza di deroga di 12 mesi dall'applicazione delle prescrizioni in materia di qualità contrattuale recate dal RQSII, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, della citata deliberazione;

- con comunicazione 7 novembre 2016 l'Ente di governo dell'ambito, integrando le informazioni fornite con la precedente comunicazione del 4 novembre 2016, ha rappresentato che:
 - allo stato attuale, per tutto il territorio provinciale della Provincia di Sondrio è stato individuato un unico gestore d'ambito;
 - la gestione d'ambito ha avuto inizio in data 1 luglio 2014, successivamente all'approvazione dello schema di convenzione di affidamento del SII al gestore unico SECAM S.p.a.;
 - il processo di accentramento delle gestioni nell'ATO di Sondrio ha visto la sua formale conclusione in data 28 ottobre 2015 allorchè, in esito al perfezionamento della fusione per incorporazione in SECAM S.p.a. (gestore d'ambito affidatario *in house*) dell'unica società salvaguardata operante in 5 comuni dell'ATO, è intervenuta l'ultima variazione nel perimetro della gestione;
 - ad oggi, il subentro di SECAM S.p.a. alle precedenti gestioni è reso difficoltoso, dal punto di vista operativo e gestionale, *“da una serie di problematiche legate strettamente alla diversa natura dei soggetti gestori [a seguito dell'avvenuto] affidamento del SII ai sensi del D.lgs 152/06”*;
- a supporto della menzionata istanza di deroga l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Sondrio ha riportato le informazioni fornite, con nota del 25 ottobre 2016, dal gestore SECAM S.p.a., il quale, nell'evidenziare le complessità tecniche, economiche e procedurali connesse all'implementazione dei sistemi informatici e gestionali, ha rappresentato che:
 - il gestore d'ambito ha *“ancora in atto i trasferimenti, ma soprattutto gli adeguamenti delle anagrafiche dei 77 comuni della Provincia di Sondrio attraverso l'implementazione del software necessario alla bollettazione e gestione dell'utenza”*;
 - le gestioni comunali alle quali il gestore è subentrato presentano situazioni largamente eterogenee sia dal punto di vista dei sistemi informativi che per quanto riguarda prassi e procedure;
 - *“il percorso di adeguamento dei sistemi informativi ha comportato un grosso sforzo dal punto di vista della migrazione e della normalizzazione dei dati anagrafici dei singoli punti di riconsegna non ancora terminato nonché una criticità nella correttezza dei dati trasmessi con particolare attenzione all'aspetto dei volumi [ai fini della relativa] fatturazione”*;
- in considerazione degli elementi sopra rappresentati, tenuto conto che la gestione unica d'ambito dell'ATO di Sondrio resta difficoltosa a causa di problematiche ereditate dal precedente sistema gestionale, al fine di garantire al gestore le tempistiche necessarie per adeguare i propri sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni di qualità contrattuale, l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Sondrio, ritenendo condivisibili le motivazioni addotte dal gestore medesimo a supporto dell'istanza di deroga, ha:
 - confermato le informazioni contenute nella citata istanza;

- richiesto per SECAM una deroga di 12 mesi ai sensi dell'articolo 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- l'Ente di governo dell'ambito, in data 19 luglio 2016, ha trasmesso all'Autorità la proposta tariffaria, per il periodo 2016-2019, relativa al gestore SECAM 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.

CONSIDERATO INFINE CHE:

- successivamente alla pubblicazione della deliberazione 218/2016/R/IDR, in materia di misura d'utenza, l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Sondrio, d'intesa con il gestore SECAM S.p.a., ha trasmesso all'Autorità, con comunicazione del 4 novembre 2016, un'istanza di deroga temporale di dodici mesi dall'applicazione della citata deliberazione 218/2016/R/IDR;
- con deliberazione 15 dicembre 2016, 765/2016/R/IDR, l'Autorità ha accolto l'istanza di deroga temporale, ai sensi dell'articolo 5 della deliberazione 218/2016/R/IDR, presentata dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Sondrio, d'intesa con il gestore SECAM S.p.a..

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 SECAM S.p.a. i tempi necessari per superare le criticità ereditate dal precedente sistema gestionale, 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 della Provincia di Sondrio, d'intesa con il gestore SECAM 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 dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Sondrio, d'intesa con il gestore SECAM S.p.a., ai sensi dell'articolo 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR;
2. che, in deroga alle scadenze fissate dall'articolo 1, comma 2, della sopraccitata deliberazione, il gestore SECAM S.p.a. sia tenuto all'applicazione del RQSII a partire dal 1 luglio 2017;
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

22 dicembre 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni