

DELIBERAZIONE 9 FEBBRAIO 2017
51/2017/R/IDR

APPROVAZIONE DELL'ISTANZA DI DEROGA ALLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII, PRESENTATA DAL CONSIGLIO DI BACINO LAGUNA DI VENEZIA

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

Nella riunione del 9 febbraio 2017

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 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 4 agosto 2016, 472/2016/R/IDR, recante “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.” (di seguito: deliberazione 472/2016/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 1 settembre 2016, 476/2016/R/IDR, recante “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.” (di seguito: deliberazione 476/2016/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 del SII presentata dal Consiglio di Bacino Laguna di Venezia, ai sensi dell’articolo 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR, in data 24 gennaio 2017, prot. Autorità 2546, e le note allegate (di seguito: comunicazione 24 gennaio 2017).

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 la disciplina per l'attivazione della

gestione unica a livello di ambito territoriale ottimale, le correlate procedure e i relativi termini di attuazione. In particolare, il Decreto Sblocca Italia dispone:

- l'obbligo, per gli Enti di governo dell'ambito che non avessero già provveduto, di adottare il Piano d'Ambito, scegliere la forma di gestione e disporre l'affidamento al gestore unico d'ambito entro il 30 settembre 2015;
- il subentro del gestore unico del servizio idrico integrato agli ulteriori soggetti operanti all'interno del medesimo ambito territoriale;
- la cessazione *ex lege* delle gestioni diverse dall'affidatario unico del servizio idrico integrato per l'ambito, con la sola eccezione delle c.d. gestioni salvaguardate, che proseguono ad esercire il servizio fino alla scadenza naturale del contratto di servizio.

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, il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia, in accordo con le Associazioni dei Consumatori territorialmente competenti, ha presentato all'Autorità:
 - d'intesa con il gestore Azienda Servizi Integrati S.p.a. (di seguito: ASI S.p.a.), le istanze di deroga dagli obblighi relativi agli orari e all'apertura degli sportelli provinciali, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 52, commi 2 e 5, del RQSII;
 - d'intesa con il gestore Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi S.p.a. (di seguito: VERITAS S.p.a.), l'istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli provinciali, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII;
- le istanze di deroga sopra richiamate sono state accolte dall'Autorità, rispettivamente, con deliberazione 472/2016/R/IDR e con deliberazione 476/2016/R/IDR;
- successivamente, il medesimo Consiglio di Bacino Laguna di Venezia, d'intesa con i gestori ASI S.p.a. e VERITAS S.p.a., ha trasmesso all'Autorità, con comunicazione 24 gennaio 2017, 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 sopra citata deliberazione;
- nella sopra citata comunicazione il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia ha dichiarato che:
 - i gestori ASI S.p.a. e VERITAS S.p.a. operano nell'Ambito Territoriale Ottimale "Laguna di Venezia" con affidamento della gestione del servizio idrico integrato *in house* fino al 31 dicembre 2018;
 - con delibera del Comitato Istituzionale 11 del 16 settembre 2014, in considerazione della necessità di dare attuazione al principio di unicità nella gestione secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia, entrambe le società sono state invitate a presentare uno studio finalizzato a verificare possibili forme di integrazione atte ad ottimizzare la gestione del servizio nel territorio dell'Ambito;
 - alla fine del mese di marzo 2016, tutti i Comuni soci di VERITAS S.p.a. e ASI S.p.a. hanno provveduto ad approvare il "Piano di Razionalizzazione e gestione delle Partecipazioni" delle menzionate società, prevedendo, tra l'altro, la realizzazione di un progetto di aggregazione tra le società ASI S.p.a. e VERITAS S.p.a.;
 - i gestori ASI S.p.a. e VERITAS S.p.a. hanno elaborato un progetto di integrazione e provveduto a definire uno schema di patti parasociali e di documenti collegati che sono stati approvati dal Comitato di Coordinamento e di Controllo dei Sindaci Soci di Veritas S.p.a. e dall'Assemblea dei Soci di ASI S.p.a. nel corso del mese di novembre 2016; tale processo di integrazione prevede, in una prima fase, l'aumento di capitale sociale di VERITAS S.p.a., riservato agli enti locali azionisti di ASI S.p.a. e,

- successivamente, l'avvio di un processo di fusione semplificata per incorporazione di ASI S.p.a. in VERITAS S.p.a.;
- *“il progetto di integrazione, già approvato dal Comitato di Coordinamento e di Controllo dei Sindaci Soci delle due società, attualmente è in approvazione da parte dei Consigli Comunali di tutti i Comuni Soci di VERITAS S.p.a. e di ASI S.p.a.”;*
 - in data 15 novembre 2016 con delibera 37 del Comitato Istituzionale del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia e il relativo Allegato 1, *“che verrà proposto all’approvazione dell’assemblea d’Ambito nella prima seduta utile”*, l’Ente di governo dell’Ambito ha preso formalmente atto del processo di aggregazione in corso tra le società VERITAS S.p.a. e ASI S.p.a.;
 - a supporto della richiamata istanza di deroga, il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia ha trasmesso una copia delle comunicazioni inviate dai gestori ASI S.p.a. e VERITAS S.p.a., rispettivamente in data 10 gennaio 2017 e 13 gennaio 2017, i quali hanno rappresentato che:
 - *“da un punto di vista operativo, le due società, al fine di intraprendere investimenti che tengano in debita considerazione il prospettato percorso di integrazione e non generino diseconomie a medio-lungo termine, bensì consentano la ricerca delle massime sinergie ed efficienze operative, hanno già intrapreso percorsi di integrazione e collaborazione fin dal 2015. Si evidenzia, tra i principali, il progetto di integrazione informatica”;*
 - *“il progetto di condivisione della piattaforma informatica di VERITAS S.p.a. [da parte di] ASI S.p.a. ha preso avvio a settembre 2015 e (...) dal 15/06/2016, è operativa la prima fase del progetto (...) relativa alla gestione delle relazioni con i clienti e alla bollettazione”;*
 - *“in vista della fusione definitiva per incorporazione di ASI S.p.a. in Veritas S.p.a., prevista dal progetto di integrazione, si procederà con il completamento dell’integrazione dell’infrastruttura informatica che coinvolgerà l’intera organizzazione aziendale”;*
 - il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia, tenuto conto del processo di aggregazione in essere nel territorio dell’Ambito, al fine di garantire ai gestori le tempistiche necessarie per adeguare i propri sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni di qualità contrattuale, ha richiesto per ASI S.p.a. e VERITAS S.p.a. una deroga temporale all’applicazione di quanto disposto dalla deliberazione 655/2015/R/IDR per un periodo massimo di 12 mesi.

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 ai gestori coinvolti nel processo di aggregazione in corso 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;
- individuare processi sinergici di gestione aggregata, al fine di gestire i rapporti con l'utenza in modo uniforme su tutto il territorio gestito
- nelle more del completamento del processo di aggregazione, in considerazione dell'esigenza di unificare i sistemi informatici e la base dati, anche al fine di minimizzare i costi complessivi per le utenze servite, sia opportuno accogliere l'istanza di deroga avanzata dal Consiglio di Bacino Laguna di Venezia ai sensi dell'articolo 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR, posticipando di 12 mesi l'applicazione del RQSII per i gestori ASI S.p.a. e VERITAS S.p.a., fermo restando quanto disposto con le deliberazioni 472/2016/R/IDR e 476/2016/R/IDR

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza di deroga avanzata dal Consiglio di Bacino Laguna di Venezia, 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, i gestori ASI S.p.a. e VERITAS S.p.a. siano tenuti all'applicazione del RQSII a partire dal 1 luglio 2017, fermo restando quanto disposto con le deliberazioni 472/2016/R/IDR e 476/2016/R/IDR;
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

9 febbraio 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni