

DELIBERAZIONE 3 MARZO 2017
114/2017/R/IDR

APPROVAZIONE DELLE ISTANZE DI DEROGA DAGLI OBBLIGHI RELATIVI AGLI ORARI
E ALL'APERTURA DEGLI SPORTELLI PROVINCIALI, PRESENTATE DALL'AUTORITÀ
IDRICA TOSCANA PER IL GESTORE AZIENDA SERVIZI AMBIENTALI S.P.A.

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

Nella riunione del 3 marzo 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;
- 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 21 ottobre 2016, dall’Autorità Idrica Toscana, ai sensi della deliberazione 664/2015/R/IDR, nonché delle determinazioni 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 Ambientali S.p.a. (di seguito: A.S.A. S.p.a.) in data 28 giugno 2016, prot. Autorità 18389 (di seguito: comunicazione del 28 giugno 2016);
- l’istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli provinciali, presentata dall’Autorità Idrica Toscana in data 7 novembre 2016, prot. Autorità 32103, e la nota allegata del gestore A.S.A. S.p.a. del 13 ottobre 2016 (di seguito: comunicazione del 7 novembre 2016);
- la comunicazione dell’Autorità Idrica Toscana del 23 febbraio 2017, prot. Autorità 7393 (di seguito: comunicazione del 23 febbraio 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*”.

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 gestore A.S.A. S.p.a., con comunicazione del 28 giugno 2016, ha trasmesso all'Autorità un'istanza di deroga dall'obbligo di apertura dello sportello unico provinciale per le utenze presenti nel territorio della provincia di Siena, avanzata ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII;
- nella sopra citata comunicazione la società A.S.A. S.p.a. ha dichiarato:
 - di essere il gestore unico del servizio idrico integrato nella sub ambito 5 "Toscana Costa", con 160.961 utenze attive, site in 33 comuni delle province di Livorno, Pisa e Siena;
 - di gestire *"nella provincia di Siena il solo comune di Radicondoli (...) nel quale, al 31/12/2015, sono risultate attive 686 utenze, pari allo 0,43% del totale delle utenze servite nell'ambito, e dunque al di sotto del limite del 5%"*;
 - che sono attualmente disponibili diverse forme di contatto con l'utenza, anche da remoto, quali i canali di contatto rappresentati dallo sportello *on line* e dallo sportello telefonico, gratuito da rete fissa e mobile (attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00), finalizzate a garantire l'accesso al servizio a tutti gli utenti;
- in considerazione di quanto sopra rappresentato, il gestore A.S.A. S.p.a. ha richiesto la deroga dal rispetto dell'obbligo di apertura dello sportello nel territorio della provincia di Siena, tenuto anche conto che:
 - il mantenimento di uno sportello provinciale per le utenze ivi presenti non risponderrebbe al principio di economicità della gestione;
 - secondo quanto rappresentato dal gestore nella successiva nota del 13 ottobre 2016, dai dati rilevati sull'effettivo utilizzo degli sportelli emerge che nel 2015 lo sportello di Radicondoli ha registrato un numero di accessi (appena 104) contenuto rispetto a quello degli altri sportelli attivi;
- con la successiva comunicazione del 23 febbraio 2017, l'Autorità Idrica Toscana ha approvato l'istanza di deroga inviata dal gestore A.S.A. S.p.a. in relazione all'obbligo di apertura dello sportello in provincia di Siena e, nel confermare le informazioni trasmesse dal gestore nella citata istanza, ha rappresentato che le utenze del comune di Radicondoli hanno la possibilità di servirsi dello sportello fisico ubicato nel comune di Volterra, nonché di contattare il gestore tramite lo sportello telefonico, lo sportello *on line* e tramite applicazione per *smartphone* e *tablet*.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con comunicazione del 7 novembre 2016, l’Autorità Idrica Toscana, in qualità di Ente di governo dell’ambito territorialmente competente, d’intesa con il gestore A.S.A. 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;
- nella sopra citata comunicazione, l’Autorità Idrica Toscana ha rappresentato che in data 29 giugno 2016 è stata raggiunta un’intesa con il gestore e alcune Associazioni dei consumatori (Federconsumatori, Adiconsum e Adoc Toscana) appartenenti al Comitato Regionale Consumatori e Utenti, in merito agli orari di apertura degli sportelli provinciali presenti nelle province di Livorno e Pisa; in particolare, *“con tale intesa A.S.A. si [è] impegna[ta] a garantire per la provincia di Livorno un’apertura di 85 ore attraverso la sommatoria di tutti gli sportelli presenti nella provincia, mentre nella provincia di Pisa garantirà un minimo di 21 ore. Quanto sopra tenuto anche conto che l’attività del call center sarà garantita per almeno 40 ore settimanali (dal lunedì al venerdì) rispetto alle 35 ore previste dal RQSIF”*;
- a supporto dell’istanza di deroga avanzata all’Autorità, l’Ente di governo dell’ambito in parola ha riportato le informazioni fornite, con nota del 13 ottobre 2016, dal gestore A.S.A. S.p.a. il quale ha specificato che:
 - attualmente sono attivi 12 sportelli aperti dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 8.00 - 12.30, in alcuni casi con modalità alternate, per un totale di 106 ore settimanali;
 - l’apertura di un unico sportello provinciale non consentirebbe di soddisfare le esigenze dei clienti che dovrebbero percorrere distanze molto rilevanti per raggiungere un unico punto di contatto;
 - a partire dal 1 gennaio 2017 verrà attivato un processo graduale di razionalizzazione dei canali di contatto con gli utenti, *“tenendo conto delle esigenze dei clienti e del territorio, nell’ambito dei parametri concordati con le Associazioni dei consumatori”*;
- alla luce di quanto sopra rappresentato, tenuto anche conto che il progetto di razionalizzazione degli sportelli pianificato dal gestore è finalizzato all’obiettivo del contenimento dei costi, nonchè al soddisfacimento delle esigenze dell’utenza, l’Autorità Idrica Toscana ha formulato istanza di deroga ai sensi dell’articolo 52, comma 5, del RQSII con le specificazioni di apertura degli sportelli contenute nella medesima istanza.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- l’Ente di governo dell’ambito, in data 17 ottobre 2016, ha trasmesso all’Autorità la proposta tariffaria, per il periodo 2016-2019, relativa al gestore A.S.A. S.p.a., nell’ambito della quale non è stata formulata istanza per il riconoscimento di

costi aggiuntivi $Opex_{OC}$, 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 accogliere:
 - l'istanza di deroga dall'obbligo di apertura dello sportello provinciale nel territorio della provincia di Siena avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII, dal gestore A.S.A. S.p.a.;
 - l'istanza di deroga avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dall'Autorità Idrica Toscana, d'intesa con il gestore A.S.A. S.p.a. e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti

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 Siena avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII, dal gestore A.S.A. S.p.a.;
2. di accogliere l'istanza di deroga avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dall'Autorità Idrica Toscana d'intesa con il gestore A.S.A. S.p.a. e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti;
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

3 marzo 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni