

**DELIBERAZIONE 24 MARZO 2017  
192/2017/R/IDR**

**APPROVAZIONE DELL'ISTANZA DI DEROGA DAGLI OBBLIGHI RELATIVI AGLI ORARI  
DI APERTURA DELLO SPORTELLO PROVINCIALE, PRESENTATA DAL COMMISSARIO  
STRAORDINARIO DELL'ATO 2 NAPOLI VOLTURNO, D'INTESA CON IL GESTORE ABC  
NAPOLI A.S.**

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

Nella riunione del 24 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 (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 legge della regione Campania 2 dicembre 2015, 15, recante “Riordino del servizio idrico integrato ed istituzione dell’Ente Idrico Campano” (di seguito: legge regionale 15/2015);
- 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 3 febbraio 2017, dal Commissario Straordinario dell’ATO 2 Napoli Volturno, ai sensi della deliberazione 664/2015/R/IDR, nonché delle determine 2/2016 DSID e 3/2016 DSID;
- l’istanza di deroga dal rispetto degli obblighi relativi all’orario di apertura dello sportello provinciale presentata dal Commissario Straordinario dell’ATO 2 Napoli Volturno, d’intesa con il gestore ABC Acqua Bene Comune Napoli Azienda Speciale (di seguito: ABC Napoli a.s.), in data 1 luglio 2016, prot. Autorità 18913 (di seguito: comunicazione del 1 luglio 2016) e la nota allegata.

#### 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 (...)*”;
  - “l) [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*”;
- in attuazione dell'articolo 21, comma 9, della legge regionale 15/2015, i Commissari nominati per la liquidazione dei soppressi Enti d'ambito e per

l'esercizio delle funzioni di cui al d.lgs 152/06, in continuità e conformità a quanto previsto dall'art. 1, comma 137 della legge regionale 6 maggio 2013, 5, fino alla costituzione degli organi dell'Ente Idrico Campano, "*continuano ad assicurare (...) l'adozione degli atti di ordinaria amministrazione necessari a garantire la continuità delle funzioni assegnate dalla normativa nazionale agli Enti di governo degli ambiti territoriali ottimali*".

**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, con comunicazione del 1 luglio 2016, il Commissario Straordinario dell'ATO 2 Napoli Volturno, d'intesa con il gestore ABC Napoli a.s., 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 dello sportello provinciale;
- a supporto della sopra citata istanza, il Commissario Straordinario dell'ATO 2 Napoli Volturno ha trasmesso la comunicazione inviata in data 24 giugno 2016 dal gestore ABC Napoli a.s., il quale ha rappresentato che:
  - la società ABC gestisce il solo servizio di acquedotto per la città di Napoli;
  - attualmente il gestore garantisce l'apertura al pubblico di *“due agenzie commerciali nella città di Napoli, dislocate in zone territorialmente distinte (una in centro città, l'altra in zona periferica, presso la sede centrale della società)”*;
  - in particolare, ciascuno sportello garantisce un orario di apertura settimanale pari a 22,5 ore, articolate dal lunedì al venerdì, compresa un'apertura pomeridiana;
- nella medesima comunicazione del 24 giugno, il gestore ABC Napoli a.s. ha altresì rappresentato che:
  - *“il servizio offerto da ABC, attraverso le agenzie cittadine, è stato positivamente valutato dall'utenza in indagini di Customer satisfaction effettuate (...) da fornitori qualificati”*;
  - oltre allo sportello fisico sono disponibili forme di contatto alternative maggiormente fruibili dagli utenti senza necessità di spostamenti, quali il servizio di *call center* commerciale con accesso gratuito, il sito internet e il servizio di *call center* tecnico per segnalazione di eventuali emergenze e/o richieste di pronto intervento.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- a supporto della richiamata istanza, il Commissario Straordinario dell'ATO 2 Napoli Volturno ha trasmesso, con la sopra citata comunicazione del 1 luglio 2016, la documentazione attestante l'intesa raggiunta in data 28 giugno 2016 con le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti (Federconsumatori e ADOC Campania);
- in particolare, in occasione dell'incontro del 28 giugno 2016, le Associazioni dei consumatori hanno espresso il loro parere favorevole alla deroga richiesta dal gestore;
- in considerazione di quanto sopra rappresentato, tenuto anche conto che la soluzione organizzativa proposta dal gestore consente di soddisfare pienamente le esigenze manifestate dall'utenza sul territorio, il Commissario Straordinario dell'ATO 2 Napoli Volturno, nel trasmettere l'istanza di deroga all'Autorità, ha precisato che:
  - *“l'attuale organizzazione del servizio risulta giustificata, oltretutto dalla opportunità di evitare incrementi di spesa agli utenti, dal fatto che l'Azienda serve il solo territorio del comune di Napoli”*;
  - *“la richiesta di deroga viene motivata, come dichiarato dal gestore, dal fatto che la fissazione di un diverso orario di sportello (...) renderebbe il servizio meno prossimo all'utenza e comporterebbe maggiori oneri (...), ricadenti sulla tariffa, causati dall'integrazione del personale che si renderebbe necessaria”*;
- nella citata comunicazione del 1 luglio 2016, il Commissario Straordinario dell'ATO 2 Napoli Volturno ha altresì avanzato, in accordo con il gestore, istanza di deroga circa il rispetto di alcuni standard specifici di qualità nonché in merito ad alcune ulteriori prescrizioni di qualità contrattuale recate dal RQSII, ritenendo le richieste avanzate dal gestore *“motivate da reali problemi organizzativi che non possono trovare immediate soluzioni a decorrere dalla data di entrata in vigore della normativa contenuta nell'Allegato A della deliberazione AEEGSI 655/2015/R/IDR”*.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- il Commissario Straordinario dell'ATO 2 Napoli Volturno, in data 3 febbraio 2017, ha trasmesso all'Autorità la proposta tariffaria, per il periodo 2016-2019, relativa al gestore ABC Napoli a.s., nell'ambito della quale non è stata formulata istanza per il riconoscimento di costi aggiuntivi *Opex<sub>QC</sub>*, 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 nella sopra citata comunicazione del 1 luglio 2016 e dell'intesa raggiunta con le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti, sia opportuno accogliere, in coerenza con la normativa vigente, esclusivamente l'istanza di deroga dagli obblighi relativi all'orario di apertura dello sportello provinciale, presentata dal Commissario Straordinario dell'ATO 2 Napoli Volturno, nel rispetto degli ulteriori standard di qualità disposti dal RQSII.

**RITENUTO, INFINE, CHE:**

- sia necessario prevedere che l'Ente di governo dell'ambito provveda ad inviare all'Autorità, entro 30 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, la Carta dei servizi come modificata, d'intesa con il gestore ABC Napoli a.s. e le Associazioni dei consumatori operanti nel territorio, al fine di attestare il recepimento integrale delle prescrizioni in materia di qualità contrattuale recate dal RQSII di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR, fatta salva la deroga relativa agli orari di apertura degli sportelli accolta dall'Autorità in considerazione degli elementi riportati in premessa

**DELIBERA**

1. di accogliere l'istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura dello sportello provinciale avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dal Commissario Straordinario dell'ATO 2 Napoli Volturno, d'intesa con il gestore ABC Napoli a.s. e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti;
2. di prevedere che l'Ente di governo dell'ambito provveda ad inviare all'Autorità, entro il termine di 30 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, la Carta dei servizi modificata, d'intesa con il gestore ABC Napoli a.s. e le Associazioni dei consumatori operanti nel territorio, al fine di attestare il recepimento integrale delle prescrizioni in materia di qualità contrattuale recate dal RQSII di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR, fatto salvo quanto disposto al precedente punto 1;

3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

24 marzo 2017

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*