

**DELIBERAZIONE 6 APRILE 2017  
231/2017/R/IDR**

**APPROVAZIONE DELL'ISTANZA DI DEROGA ALLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI  
QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII, PRESENTATA DALL'UFFICIO D'AMBITO DELLA  
PROVINCIA DI MANTOVA**

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

Nella riunione del 6 aprile 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 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);
- 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 della Provincia di Mantova in data 12 ottobre 2016, (prot. Autorità 28996, 28997 e 28998), e le note allegate (di seguito: la comunicazione del 12 ottobre 2016);
- la successiva comunicazione del 28 marzo 2017, prot. Autorità 12417, con cui l’Ufficio d’Ambito della Provincia di Mantova ha integrato la sopra citata istanza di deroga.

**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;
- 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 l'articolo 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR, in considerazione dei diversi processi di aggregazione delle gestioni che interessano il settore idrico a seguito dell'applicazione del Decreto Sblocca Italia, l'Autorità ha altresì previsto 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;
- 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, l’Ufficio d’Ambito della Provincia di Mantova, d’intesa con i gestori AqA Mantova S.r.l. e Tea Acque S.r.l., ha trasmesso all’Autorità, con la comunicazione del 12 ottobre 2016, un’istanza di deroga dall’applicazione delle disposizioni in materia di qualità contrattuale recate dal RQSII, ai sensi dell’articolo 3, comma 2, della menzionata deliberazione;
- nella sopra citata comunicazione l’Ufficio d’Ambito della Provincia di Mantova ha rappresentato che:
  - la società AqA Mantova, interamente partecipata da Tea S.p.a., gestisce il servizio idrico integrato nel solo comune di Castiglione delle Stiviere;
  - la società Tea Acque S.r.l., appartenente al gruppo Tea S.p.a., gestisce il servizio idrico integrato nell’Area omogenea 2 dell’Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Mantova; dal 2015, Tea Acque S.r.l. ha subito un importante incremento del territorio in gestione, aumentando del 12% il proprio bacino di utenza;
  - con deliberazione 8 del 9 maggio 2016, il Consiglio di Amministrazione dell’Azienda Speciale Ufficio d’Ambito della Provincia di Mantova ha espresso il proprio nulla osta al progetto di aggregazione delle società AqA Mantova S.r.l. e Tea Acque S.r.l. prospettato dalla società Tea S.p.a. ai fini dell’individuazione del gestore unico d’Ambito della Provincia di Mantova;

- a supporto della menzionata istanza di deroga, l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Mantova ha altresì rappresentato che:
  - il processo di aggregazione della pluralità di gestioni esistenti nell'Ambito si svolgerà in più fasi successive;
  - i gestori AqA Mantova S.r.l. e Tea Acque S.r.l., interessati dalla prima fase del processo, non risultano attualmente provvisti *“di sistemi informatici e gestionali uniformi al gruppo di appartenenza (Tea), che consentano di ottemperare alle prescrizioni in materia di qualità contrattuale”* nel rispetto delle tempistiche previste dal RQSII;
- in considerazione di quanto sopra rappresentato, l'Ente di governo dell'Ambito in parola ha trasmesso all'Autorità istanza di deroga all'applicazione delle disposizioni recate dal RQSII per dodici (12) mesi, al fine di garantire ai gestori coinvolti nel processo di aggregazione in corso i tempi necessari per adeguare i sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni di qualità contrattuale del SII, uniformando i medesimi alle procedure del gruppo Tea S.p.a..

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con la medesima comunicazione del 12 ottobre 2016, l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Mantova, in qualità di Ente di governo dell'ambito territorialmente competente, d'intesa con i gestori AqA Mantova S.r.l., Tea Acque S.r.l. e Aimag S.p.a., ha inoltre avanzato istanza di deroga, ai sensi dell'articolo 52, commi 2 e 5, del RQSII, dal rispetto degli obblighi relativi all'apertura degli sportelli provinciali, allegando, a supporto della richiesta, le note prodotte dai gestori;
- in particolare, il gestore AqA Mantova ha dichiarato che:
  - attualmente nel comune di Castiglione delle Stiviere è aperto uno sportello fisico per un totale di 22 ore e 40 minuti settimanali, articolate dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.50 e il lunedì pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 18.00;
  - *“nell'esperienza di gestione del territorio del comune di Castiglione delle Stiviere, (...) la necessità di apertura dello sportello fisico negli orari [previsti dal RQSII] ed in particolar modo il sabato mattina, non è mai stata avanzata dagli utenti finali e/o dall'Amministrazione Comunale, né dalle associazioni rappresentative degli stessi utenti”*;
- il gestore Tea Acque S.r.l. ha rappresentato che:
  - lo sportello fisico principale è situato a Mantova e garantisce un'apertura al pubblico per un totale di 32 ore e 40 minuti settimanali;
  - *“vi è comunque uno sportello che ad oggi rispetta le indicazioni di orario minime previste dalla del. 655/2015 ed è lo sportello di Borgo Virgilio a cui i cittadini si possono rivolgere in qualsiasi momento della giornata”*;
  - sta valutando forme di contatto alternative con gli utenti, maggiormente fruibili senza necessità di spostamenti, finalizzate a garantire il celere accesso al servizio e il miglioramento della qualità dello stesso;
- il gestore Aimag S.p.a. ha dichiarato:

- di gestire il servizio idrico integrato in 21 comuni, 7 in provincia di Mantova e 14 in provincia di Modena;
- che presso gli sportelli di Mirandola e Carpi, ubicati in provincia di Modena, è possibile effettuare ogni tipo di operazione a supporto delle esigenze contrattuali, operative ed informative manifestate dall'utenza;
- che *“l'attuale organizzazione del servizio, per quanto riguarda le modalità di contatto offerte alla clientela della provincia di Mantova è rimasta inalterata fin dall'assunzione della gestione da parte di Aimag e nessuna segnalazione, reclamo o osservazione delle Associazioni a tutela dei consumatori è mai stata espressa”*;
- a supporto della menzionata istanza di deroga, l'Ente di governo dell'ambito in parola ha altresì trasmesso all'Autorità copia del verbale di intesa raggiunta con le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti, le quali hanno espresso il proprio parere favorevole all'accoglimento delle richieste di deroga avanzate dai gestori;
- alla luce di quanto sopra rappresentato, ed evidenziando come le soluzioni organizzative proposte dai gestori risultino appropriate alle caratteristiche del territorio gestito in quanto consentono di garantire adeguati livelli di servizio minimizzando gli oneri per l'utenza, l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Mantova ha avanzato all'Autorità istanza di deroga:
  - ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, confermando le proposte di apertura degli sportelli provinciali e di modulazione dei relativi orari formulate dai gestori AqA Mantova S.r.l. e Tea Acque S.r.l.;
  - ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII formulata dal gestore Aimag S.p.a. per le utenze della provincia di Mantova.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- con la medesima comunicazione del 12 ottobre 2016, l'Ente di governo dell'Ambito ha inoltre dichiarato che con deliberazione 12 del 27 giugno 2016 del Consiglio di Amministrazione, è stato approvato il Piano tariffario per il quadriennio 2016-2019 per i gestori AqA Mantova S.r.l., Tea Acque S.r.l. e Aimag S.p.a. nell'ambito del quale non è stata valorizzata la componente relativa agli oneri aggiuntivi  $Opex_{QC}$  (previsti dal comma 23.3 del MTI-2 per l'adeguamento agli standard di qualità contrattuale del servizio definiti con la citata deliberazione 655/2015/R/IDR non già ricompresi nella Carta dei servizi).

**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:

- completare il processo di aggregazione in atto, superando al contempo le difficoltà connesse al superamento della frammentazione gestionale esistente nel territorio dell'Ambito;
- 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;
- nelle more del completamento dei processi di aggregazione in corso, tenuto conto dell'esigenza di pervenire ad un'armonizzazione strutturale e gestionale relativamente all'erogazione delle prestazioni da assicurare all'utenza, sia opportuno accogliere l'istanza di deroga avanzata dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Mantova ai sensi dell'articolo 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR, posticipando di 12 mesi l'applicazione del RQSII per i gestori AqA Mantova S.r.l. e Tea Acque S.r.l..

**RITENUTO, INFINE, CHE:**

- 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 operanti nel territorio, sia opportuno accogliere:
  - l'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi relativi all'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali, nel rispetto degli standard di qualità di cui agli articoli 53 e 68 del RQSII avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Mantova, d'intesa con il gestore AqA Mantova S.r.l. e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti;
  - l'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi relativi all'orario minimo di apertura dello sportello provinciale di Mantova, avanzata ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Mantova, d'intesa con il gestore Tea Acque S.r.l. e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti, fermo restando il rispetto degli standard di qualità di cui agli articoli 53 e 68 del RQSII, anche con riferimento allo sportello di Borgo Virgilio;
  - l'istanza di deroga dal rispetto dell'obbligo relativo all'apertura di uno sportello unico provinciale per le utenze della Provincia di Mantova avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Mantova, d'intesa con il gestore Aimag S.p.a. e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti



## **DELIBERA**

1. di accogliere l'istanza di deroga avanzata dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Mantova ai sensi dell'articolo 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR;
2. di prevedere che, in deroga alle scadenze fissate dall'articolo 1, comma 2, della sopraccitata deliberazione, i gestori AqA Mantova S.r.l. e Tea Acque S.r.l. siano tenuti all'applicazione del RQSII a partire dal 1 luglio 2017, fatto salvo quanto disposto nei successivi punti 3 e 4;
3. di accogliere l'istanza di deroga dagli obblighi relativi all'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Mantova, d'intesa con il gestore AqA Mantova S.r.l. e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti;
4. di accogliere l'istanza di deroga dagli obblighi relativi all'orario minimo di apertura dello sportello provinciale di Mantova avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Mantova, d'intesa con il gestore Tea Acque S.r.l. e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti, fermo restando il rispetto degli standard di qualità di cui agli articoli 53 e 68 del RQSII, anche con riferimento allo sportello di Borgo Virgilio;
5. di accogliere l'istanza di deroga dal rispetto dell'obbligo relativo all'apertura di uno sportello unico provinciale per le utenze della Provincia di Mantova avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Mantova, d'intesa con il gestore Aimag S.p.a. e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti;
6. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

6 aprile 2017

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*