

DELIBERAZIONE 5 OTTOBRE 2017
672/2017/R/IDR

APPROVAZIONE DELL'ISTANZA DI DEROGA DALL'OBBLIGO DI APERTURA DELLO
SPORTELLO UNICO PROVINCIALE, PRESENTATA DALL'AUTORITÀ IDRICA TOSCANA,
D'INTESA CON IL GESTORE GAIA S.P.A.

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

Nella riunione del 5 ottobre 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 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 27 luglio 2016 - e da ultimo integrati in data 26 luglio 2017 - dall’Autorità Idrica Toscana ai sensi della deliberazione 664/2015/R/IDR, nonché delle determine 2/2016 DSID e 3/2016 DSID;
- l’istanza di deroga dall’obbligo di apertura degli sportelli provinciali presentata dall’Autorità Idrica Toscana in data 1 luglio 2016, prot. Autorità 18910 (di seguito: comunicazione del 1 luglio 2016), e da ultimo integrata in data 17 maggio 2017, prot. Autorità 17712 (di seguito: comunicazione del 17 maggio 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 debbano 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”*.

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, con la deliberazione 217/2016/R/IDR, ha altresì disposto che il gestore possa presentare all’Autorità apposita istanza per l’esenzione dall’obbligo di apertura dello sportello provinciale, ai sensi dell’articolo 52, comma 2, del RQSII, per le province nelle quali sia presente meno del 5% delle utenze gestite;
- con la medesima 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 - aggiornando l’istanza formulata con la comunicazione del 1 luglio 2016 - l’Autorità Idrica Toscana, in qualità di Ente di governo dell’ambito territorialmente competente, d’intesa con il gestore Gaia S.p.a., ha trasmesso all’Autorità un’istanza di deroga ai sensi dell’articolo 52, comma 2, del RQSII, dal rispetto degli obblighi concernenti l’apertura degli sportelli provinciali;

- il citato soggetto competente, anche richiamando le informazioni fornite con nota inviata in data 2 maggio 2017 dal gestore Gaia S.p.a., ha rappresentato che:
 - *“dal 1 gennaio 2005 Gaia S.p.a. gestisce il servizio idrico integrato in un territorio che si estende attualmente su 46 comuni, per un totale di 2.586 kmq, in cui si contano 428.612 abitanti (...) e circa 260.000 utenti”*;
 - *“i comuni in gestione rappresentano buona parte della provincia di Lucca, la Val di Lima in provincia di Pistoia e la provincia di Massa Carrara (eccetto Zeri)”*;
 - il gestore garantisce l’apertura al pubblico di sei (6) sportelli fisici dislocati sul territorio; in particolare, *“la diffusione sul territorio di 6 sportelli è reputata necessaria da Gaia S.p.a. nell’ottica di garantire un miglior servizio prestato all’utenza e vista la dislocazione particolare e critica dell’utenza sul territorio”*;
 - *“a partire dal 1 maggio 2017, Gaia ha riorganizzato gli sportelli garantendo l’apertura [degli sportelli provinciali] ai sensi delle modalità indicate nella deliberazione AEEGSI 655/15, prevedendo un’accessibilità al servizio anche di sabato mattina”*;
 - *“considerato che Gaia nella provincia di Pistoia gestisce meno del 5% delle utenze totali, la società a partire dall’1 gennaio 2017 ha proposto di derogare agli obblighi di apertura degli sportelli in base all’articolo 52.2 del RQSII”*, garantendo comunque il mantenimento degli orari attuali di apertura dello sportello di San Marcello Pistoiese;
- in considerazione di quanto sopra rappresentato, anche tenuto conto che il gestore garantisce l’accessibilità al servizio con ulteriori strumenti di contatto, quali ad esempio il servizio di *call center* e quello *“Noi da Te”* - richiesto dalle amministrazioni e dalle associazioni presenti sul territorio per le persone con disabilità o impossibilitate a muoversi - l’Autorità Idrica Toscana ha confermato l’istanza di deroga ai sensi dell’articolo 52, comma 2, del RQSII, per le utenze afferenti alla provincia di Pistoia.

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;
- le informazioni riportate dall’Ente di governo dell’Ambito territorialmente competente confermano, allo stato dell’attuale consistenza e ripartizione geografica delle utenze servite dal gestore Gaia S.p.a., il rispetto del requisito previsto dall’articolo 52, comma 2, del RQSII, presupposto necessario ai fini dell’accettazione dell’istanza di deroga dall’obbligo di apertura dello sportello provinciale;
- in considerazione degli elementi forniti dalla società istante e di quelli comunicati dall’Ente di governo dell’ambito territorialmente competente, sia opportuno accogliere, allo stato dell’attuale consistenza e ripartizione geografica

delle utenze gestite, l'istanza di deroga dall'obbligo di apertura dello sportello provinciale nel territorio della provincia di Pistoia avanzata ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII

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 Pistoia avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII, dall'Autorità Idrica Toscana, d'intesa con il gestore Gaia S.p.a.;
2. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

5 ottobre 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni