

DELIBERAZIONE 27 SETTEMBRE 2018
490/2018/R/IDR

**ACCOGLIMENTO DELL'ISTANZA DI DEROGA DAL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI IN
MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE E MISURA D'UTENZA, PRESENTATA
DALL'AUTORITÀ UMBRA RIFIUTI E IDRICO, PER IL GESTORE VALLE UMBRA SERVIZI
S.P.A., OPERANTE NEI TERRITORI INTERESSATI DAGLI ECCEZIONALI EVENTI
SISMICI DEL 2016**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella riunione 1035^a del 27 settembre 2018

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e integrazioni;
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e, in particolare, la Parte Terza;
- il decreto legge 13 maggio 2011, n. 70, convertito con modificazioni in legge 12 luglio 2011, n. 106;
- il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, nella legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 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”;
- il decreto legge 17 ottobre 2016, n. 189, recante “Interventi urgenti in favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici del 24 agosto 2016” (di seguito: decreto legge 189/16), come convertito, con modificazioni, nella legge 15 dicembre 2016, n. 229;
- il decreto legge 30 dicembre 2016, n. 244, recante “Proroga e definizione di termini” convertito, con modificazioni, nella legge 27 febbraio 2017, n. 19;
- il decreto legge 9 febbraio 2017, n. 8, recante “Nuovi interventi urgenti in favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici del 2016 e del 2017”, convertito, con modificazioni, nella legge 7 aprile 2017, n. 45;
- il decreto legge 20 giugno 2017, n. 91, recante “Disposizioni urgenti per la crescita economica nel Mezzogiorno”, come convertito, con modificazioni, nella legge 3 agosto 2017, n. 123;
- il decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148, recante “Disposizioni urgenti in materia finanziaria e per esigenze indifferibili”, come convertito, con modificazioni, nella legge 4 dicembre 2017, n. 172 (di seguito: decreto legge 148/17);

- il decreto legge 29 maggio 2018, n. 55, recante “Ulteriori misure urgenti a favore delle popolazioni dei territori delle Regioni Abruzzo, Lazio, Marche ed Umbria, interessati dagli eventi sismici verificatisi a far data dal 24 agosto 2016” (di seguito: decreto legge 55/18);
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR e il relativo Allegato A (di seguito: RQSII), recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (di seguito: deliberazione 655/2015/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 24 marzo 2016, 137/2016/R/COM e il relativo Allegato A (di seguito: TIUC) recante “Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico in merito agli obblighi di separazione contabile (*unbundling* contabile) per le imprese operanti nei settori dell’energia elettrica, del gas e per i gestori del servizio idrico integrato e relativi obblighi di comunicazione”;
- la deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR e il relativo Allegato A (di seguito: TIMSII), recante “Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale” (di seguito: deliberazione 218/2016/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2016, 810/2016/R/COM, recante “Avvio di procedimento ai sensi del d.l. 189/2016 e ulteriori disposizioni urgenti in materia di interventi per le popolazioni colpite dagli eventi sismici verificatisi il giorno 24 agosto 2016 e successivi”, come successivamente modificata e integrata (di seguito: deliberazione 810/2016/R/COM);
- la deliberazione dell’Autorità 18 aprile 2017, 252/2017/R/COM, recante “Disposizioni in materia di agevolazioni tariffarie e rateizzazione dei pagamenti per le popolazioni colpite dagli eventi sismici verificatisi nei giorni del 24 agosto 2016 e successivi”, come successivamente modificata e integrata (di seguito: deliberazione 252/2017/R/COM);
- la deliberazione dell’Autorità 8 febbraio 2018, 81/2018/R/COM, recante “Ulteriori misure straordinarie ed urgenti in materia di agevolazioni tariffarie e rateizzazione dei pagamenti per le popolazioni colpite dagli eventi sismici verificatisi nei giorni del 24 agosto 2016 e successivi” (di seguito: deliberazione 81/2018/R/COM);
- la deliberazione dell’Autorità 1 giugno 2018, 312/2018/R/COM, recante “Ulteriori misure straordinarie ed urgenti in materia di servizi elettrico, gas e idrico integrato per le popolazioni colpite dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e successivi” (di seguito: deliberazione 312/2018/R/COM);
- l’istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale e misura d’utenza presentata dall’Autorità Umbra Rifiuti e Idrico (di seguito: AURI), in data 5 aprile 2018, prot. Autorità 11777 (di seguito: comunicazione del 5 aprile 2018);
- la successiva comunicazione inviata in data 20 agosto 2018, prot. Autorità 24011, con la quale l’AURI ha integrato la sopra citata istanza di deroga (di

seguito: comunicazione del 20 agosto 2018), e le note allegate.

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 e), della citata legge 481/95, dispone che l'Autorità *“stabilisc[a] e aggiorn[i] la tariffa base, i parametri e gli altri elementi di riferimento per determinare le tariffe (...) in modo da assicurare la qualità, l'efficienza del servizio e l'adeguata diffusione del medesimo sul territorio nazionale, nonché la realizzazione degli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse (...)”;*
- l'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95, stabilisce che l'Autorità *“eman[i] 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), costituisco[n]o 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 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012, precisa le finalità che la regolazione del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione a usi misti civili e industriali (di seguito: SII), deve perseguire, tra cui la tutela dei diritti e degli interessi degli utenti e la gestione dei servizi idrici in condizioni di efficienza e garantendo l'equilibrio economico e finanziario della gestione;
- l'articolo 3, comma 1, del citato 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:

- in conseguenza degli eventi sismici del 24 agosto 2016 e successivi, con le deliberazioni 810/2016/R/COM e 252/2017/R/COM, l’Autorità ha dato attuazione a quanto previsto dall’articolo 48, comma 2, del decreto legge 189/16 e, tenuto conto delle esigenze di tutela di tutte le popolazioni colpite dai richiamati eventi, ha approvato le disposizioni in materia di agevolazioni tariffarie e rateizzazione dei pagamenti per le suddette popolazioni;
- con la menzionata deliberazione 810/2016/R/COM, l’Autorità, tenuto conto della situazione emergenziale e di crisi che ha coinvolto numerose attività economiche danneggiate dagli eventi sismici, ha disposto a favore dei gestori del SII una deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale, misura d’utenza e *unbudging* contabile, sospendendo le eventuali scadenze previste dal RQSII, dal TMSII e dal TIUC per adempiere ai citati obblighi;
- in particolare, l’articolo 6, comma 1, della deliberazione 810/2016/R/COM ha disposto a favore dei gestori del SII - la cui sede legale o operativa sia posta nel cratere dei menzionati eventi sismici - una deroga, per un periodo massimo di 12 (dodici) mesi, dal rispetto delle scadenze in materia di qualità contrattuale e misura d’utenza, prevedendo per i medesimi gestori l’applicazione del RQSII e del TMSII a partire dal 1 gennaio 2018;
- la medesima deliberazione ha, altresì, disposto, a favore dei citati gestori del SII, l’applicazione delle disposizioni contenute nel TIUC a partire dall’esercizio 2018, ovvero dal primo esercizio che si apre dopo il 31 dicembre 2017, prevedendo esclusivamente per tale esercizio, in deroga al principio di gerarchia delle fonti, che la separazione delle poste contabili nelle sole attività del settore idrico possa essere effettuata anche con criteri convenzionali di natura *ex post*, purché documentabili e verificabili scelti dal gestore del SII e oggetto di illustrazione nella nota di commento.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- le disposizioni normative, emanate a tutela delle popolazioni colpite dagli eventi sismici verificatisi nei giorni del 24 agosto 2016 e successivi, sono state ulteriormente modificate dal decreto legge 148/17 e dal successivo decreto legge 55/18;
- in conformità a quanto disposto dalla normativa primaria in materia, l’Autorità ha adottato la deliberazione 81/2018/R/COM con la quale, dando attuazione alle disposizioni di cui all’articolo 2 *bis* del succitato decreto legge 148/17, ha previsto ulteriori misure straordinarie e urgenti a sostegno delle popolazioni colpite dai richiamati eventi, aggiornando la disciplina vigente in materia di

sospensione dei termini di pagamento per le utenze inagibili e di rateizzazione delle fatture i cui termini di pagamento sono stati sospesi; i medesimi termini sono stati ulteriormente prorogati dalla deliberazione 312/2018/R/COM, che ha dato tempestiva attuazione alle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 6, del menzionato decreto legge 55/18;

- in particolare, tenuto conto della prosecuzione dello stato di emergenza e della situazione di crisi che tuttora coinvolge numerose attività economiche e produttive localizzate nei territori maggiormente colpiti dagli eventi sismici, con la summenzionata deliberazione 81/2018/R/COM, l'Autorità ha introdotto a favore dei gestori del SII la facoltà di richiedere un'ulteriore deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale, misura d'utenza e *unbundling* contabile e, integrando l'articolo 6 della deliberazione 810/2016/R/com, ha previsto che *“l'Ente di governo dell'ambito competente per il relativo territorio, d'intesa con il gestore del SII e le associazioni dei consumatori territorialmente competenti, [abbia] facoltà di presentare all'Autorità motivata e circostanziata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi di cui al precedente comma 6.1, per un periodo massimo pari a 12 (dodici) mesi, qualora il medesimo gestore dimostri di non potervi ottemperare a causa dei predetti eventi sismici”*.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- successivamente alla pubblicazione della deliberazione 81/2018/R/COM, con comunicazione del 5 aprile 2018, l'AURI, in qualità di Ente di governo dell'ambito territorialmente competente, d'intesa con il gestore Valle Umbria Servizi S.p.a., avente sede legale nei territori colpiti dai menzionati eventi sismici, ha trasmesso all'Autorità ai sensi dell'articolo 6, comma 2, della deliberazione 810/2016/R/COM un'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale e misura d'utenza;
- con la sopra citata comunicazione, l'AURI ha precisato che la società Valle Umbra Servizi S.p.a. è un'azienda *multiutility* che si occupa *“della gestione del ciclo dei rifiuti, del servizio idrico integrato e della distribuzione del gas ed è pertanto già organizzata per ottemperare a quanto disposto dalla deliberazione 137/2016/R/IDR (TIUC)”*;
- a supporto della richiamata istanza di deroga, con la successiva comunicazione del 20 agosto 2018, l'Ente di governo dell'ambito in parola ha richiamato le informazioni fornite dal gestore Valle Umbra Servizi S.p.a., il quale ha rappresentato che:
 - alla luce della situazione emergenziale conseguente agli eventi sismici verificatisi il 24 agosto 2016 e nei giorni successivi che hanno interessato circa la metà dei comuni serviti dal gestore, la società Valle Umbra Servizi S.p.a. è risultata impegnata in modo rilevante nella gestione delle difficoltà dei territori interessati dai menzionati eventi;
 - la gestione del sisma nei territori colpiti ha richiesto all'azienda l'utilizzo di un numero significativo di risorse tecniche ed operative (in precedenza

dedicate ad altre attività) per garantire interventi finalizzati alla verifica e al ripristino della funzionalità degli impianti, delle reti e delle strutture murarie nonché ad assicurare la continuità del servizio; il gestore è stato inoltre coinvolto nelle operazioni di ricostruzione e messa in servizio di nuove reti e impianti e ha collaborato, per quanto di competenza, all'allestimento di 35 campi SAE nel territorio della Valnerina, realizzando più di 700 allacciamenti alla rete idrica;

- dal *“lato commerciale, le difficoltà dovute alla contingente situazione emergenziale si riscontrano su tutta la filiera”*; in particolare, la sospensione dei termini di pagamento - disposta da ultimo a favore delle utenze inagibili - e la proroga del periodo di emissione della fattura unica di conguaglio hanno reso necessario oltre alla formazione del personale anche l'adeguamento informatico della procedura gestionale;
- nonostante le criticità gestionali ed operative segnalate, nel corso del secondo semestre 2017 il gestore è comunque riuscito a garantire all'utenza alcune *“prestazioni relative alla qualità contrattuale (...) ed alle letture sostanzialmente in linea con [le disposizioni della vigente regolazione in materia]”*.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- con la summenzionata comunicazione del 20 agosto 2018, l'Ente di governo dell'ambito in parola ha, altresì, trasmesso il verbale della riunione del 29 giugno 2018, in occasione della quale le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti, Adiconsum e Federconsumatori, nel riconoscere l'impegno profuso dal gestore per garantire il servizio, si sono dichiarate favorevoli alla richiesta di deroga dal rispetto degli obblighi previsti dalle deliberazioni 655/2015/R/IDR e 218/2016/R/IDR, *“anche in considerazione del fatto che nessun utente ha lamentato disservizi in condizioni oggettivamente difficili”*;
- alla luce di quanto sopra rappresentato, tenuto anche conto che *“la gestione è stata aggravata dalla vastità del territorio (...) [e] dalla difficoltà nel raggiungere i comuni della Valnerina (logisticamente isolati dal resto dell'Umbria)”*, l'AURI ha formulato ai sensi dell'articolo 6, comma 2, della deliberazione 810/2016/R/COM istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale (RQSII) e misura d'utenza (TIMSII) fino al 31 dicembre 2018.

RITENUTO CHE:

- sia opportuno, tenuto conto del protrarsi dello stato di emergenza e delle difficoltà gestionali segnalate, salvaguardare l'operatività dei gestori del SII la cui sede legale o operativa ricada nei Comuni danneggiati dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi;
- a tal fine sia opportuno garantire al gestore Valle Umbra Servizi S.p.a. i tempi

necessari per superare le difficoltà operative e gestionali che non rendono possibile l'adempimento agli obblighi in materia di qualità contrattuale e misura d'utenza, completando le attività connesse con la gestione dell'emergenza nei territori colpiti;

- in considerazione degli elementi forniti dall'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente e dell'intesa raggiunta con le Associazioni dei consumatori, sia opportuno:
 - accogliere l'istanza di deroga avanzata dall'AURI, d'intesa con il gestore Valle Umbra Servizi S.p.a., ai sensi dell'articolo 6, comma 2, della deliberazione 810/2016/R/COM;
 - prevedere che, in deroga alle scadenze fissate dall'articolo 1, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR, il gestore Valle Umbra Servizi S.p.a. sia tenuto all'applicazione del RQSII a partire dal 1 gennaio 2019;
 - prevedere che, in deroga alle scadenze fissate dal punto 2 della deliberazione 218/2016/R/IDR, il gestore Valle Umbra Servizi S.p.a. sia tenuto all'applicazione del TIMSII a partire dal 1 gennaio 2019

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza di deroga avanzata dall'AURI, d'intesa con il gestore Valle Umbra Servizi S.p.a., ai sensi dell'articolo 6, comma 2, della deliberazione 810/2016/R/COM;
2. di prevedere che, in deroga alle scadenze fissate dall'articolo 1, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR, il gestore Valle Umbra Servizi S.p.a. sia tenuto all'applicazione del RQSII a partire dal 1 gennaio 2019;
3. di prevedere che, in deroga alle scadenze fissate dal punto 2 della deliberazione 218/2016/R/IDR, il gestore Valle Umbra Servizi S.p.a. sia tenuto all'applicazione del TIMSII a partire dal 1 gennaio 2019;
4. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

27 settembre 2018

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini