

DELIBERAZIONE 15 DICEMBRE 2020
554/2020/R/IDR

ACCOGLIMENTO DELL'ISTANZA DI DEROGA DAL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII, PRESENTATA DALL'AUTORITÀ DI AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE 4 MARCHE CENTRO SUD - FERMANO E MACERATESE, PER IL GESTORE TENNACOLA S.P.A., OPERANTE NEI TERRITORI INTERESSATI DAGLI ECCEZIONALI EVENTI SISMICI DEL 2016

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

Nella riunione 1138^a del 15 dicembre 2020

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- 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 (di seguito: decreto-legge 201/11);
- 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 2001 n. 214” (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012);
- il decreto-legge 17 ottobre 2016, n. 189, recante “Interventi urgenti in favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici del 24 agosto 2016”, come convertito, con modificazioni, nella legge 15 dicembre 2016, n. 229 (di seguito: decreto-legge 189/16);
- 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”, 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”, convertito, con modificazioni, nella

- legge 4 dicembre 2017, n. 172;
- 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”, come convertito con modificazioni dalla legge 24 luglio 2018, n. 89;
 - il decreto-legge 25 luglio 2018, n. 91, recante “Proroga di termini previsti da disposizioni legislative”, convertito con modificazioni dalla legge 21 settembre 2018, n. 108;
 - il decreto-legge 24 ottobre 2019, n. 123, recante “Disposizioni urgenti per l’accelerazione e il completamento delle ricostruzioni in corso nei territori colpiti da eventi sismici”, come convertito con modificazioni dalla legge 12 dicembre 2019, n. 156;
 - il decreto-legge 14 agosto 2020, n. 104, recante “Misure urgenti per il sostegno e il rilancio dell’economia”, come convertito con modificazioni dalla legge 13 ottobre 2020, n. 126 (di seguito: decreto-legge 104/20);
 - la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR (di seguito: deliberazione 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”, come successivamente modificato e integrato;
 - 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 24 maggio 2018, 299/2018/R/IDR, recante “Accoglimento dell’istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale, misura d’utenza e unbundling contabile, presentata dall’Ente di governo dell’Ambito Marche Centro Sud – Fermano e Maceratese, per il gestore Tennacola S.p.A. operante nei territori interessati dagli eccezionali eventi sismici del 2016” (di seguito: deliberazione 299/2018/R/IDR);
 - la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2019, 547/2019/R/IDR, recante “Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità

- contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni” (di seguito: deliberazione 547/2019/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 3 marzo 2020, 54/2020/R/COM, recante “Modifiche ed integrazioni alle deliberazioni dell’Autorità 810/2016/R/COM, 252/2017/R/COM e 587/2018/R/COM in materia di servizi elettrico, gas e idrico integrato a sostegno delle popolazioni colpite dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e successivi in attuazione del decreto-legge 123/2019”;
 - la deliberazione dell’Autorità 3 novembre 2020, 429/2020/R/COM, recante “Proroga delle agevolazioni di natura tariffaria a sostegno delle popolazioni colpite dagli eventi sismici verificatisi a far data dal 24 agosto 2016 nel Centro Italia e in data 21 agosto 2017 nei comuni di Casamicciola Terme, Lacco Ameno e Forio”;
 - l’istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale del servizio idrico integrato (di seguito: SII) presentata dall’Autorità di Ambito Territoriale Ottimale 4 Marche Centro Sud - Fermano e Maceratese, in data 19 maggio 2020, prot. Autorità 15934 (di seguito: comunicazione del 19 maggio 2020) e la nota allegata;
 - la comunicazione del 27 agosto 2020, prot. Autorità 26816, con la quale l’Autorità di Ambito Territoriale Ottimale 4 Marche Centro Sud - Fermano e Maceratese ha richiesto la revisione del cronoprogramma di attività di cui al comma 2.2 della deliberazione 547/2019/R/IDR (di seguito: comunicazione del 27 agosto 2020);
 - la successiva nota integrativa del 3 dicembre 2020, prot. Autorità 40413, trasmessa dall’Autorità di Ambito Territoriale Ottimale 4 Marche Centro Sud - Fermano e Maceratese (di seguito: comunicazione del 3 dicembre 2020).

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 1, comma 1, della legge 481/95 attribuisce all’Autorità “*la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell’efficienza nei servizi di pubblica utilità (...), nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità (...) e la diffusione sull’intero territorio nazionale, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo (...)*”;
- l’articolo 2 della citata legge 481/95 dispone 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 (...)” (comma 12, lettera h); *“le determinazioni dell’Autorità di cui al comma 12, lettera h), costituiscono modifica o integrazione del regolamento di servizio”* (comma 37);

- 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 (...)*” (comma 12, lettera n);
- 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, prevedendo, in particolare, che la medesima:
 - *“definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio (...), per ogni singolo gestore e vigila sulle modalità di erogazione del servizio stesso (...)*” (lettera a);
 - *“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”* (lettera l);
- alla luce delle funzioni attribuitele, con la deliberazione 655/2015/R/IDR e il relativo Allegato A (RQSII), l’Autorità ha definito la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (applicabile dal 1 luglio 2016), introducendo livelli specifici e generali, 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;
- nello specifico, con la citata deliberazione 655/2015/R/IDR, l’Autorità ha:
 - garantito certezza alla fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, mediante la previsione di standard generali e specifici relativi alle fasi di preventivazione dell’allacciamento, attivazione, voltura, riattivazione e disattivazione della fornitura;
 - individuato tempi massimi e standard minimi di qualità con riferimento alle modalità e alla periodicità di fatturazione, alla rateizzazione dei pagamenti,

alla gestione delle pratiche telefoniche, delle richieste di informazioni, dei reclami e degli sportelli e ai flussi di comunicazione tra i gestori;

- introdotto indennizzi automatici da corrispondere agli utenti, in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, che tengano conto della tempestività e della puntualità nell'esecuzione di dette prestazioni;
- disciplinato le modalità volte a rendere l'utente più consapevole dei livelli di qualità previsti, introducendo l'obbligo di pubblicazione della Carta dei servizi sul sito internet del gestore, nonché l'obbligo di informare annualmente l'utente (mediante allegati in bolletta) circa il grado di rispetto degli standard specifici e generali e sugli indennizzi automatici previsti.

CONSIDERATO CHE:

- in conseguenza degli eventi sismici del 24 agosto 2016 e dei giorni 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 specifico riferimento agli adempimenti previsti dalla regolazione della qualità contrattuale, l'Autorità, con riferimento ai gestori del SII la cui sede legale o operativa sia posta nel cratere degli eccezionali eventi sismici in parola, ha:
 - tra l'altro disposto, al comma 6.1 della menzionata deliberazione 810/2016/R/COM, una deroga (fino al 31 dicembre 2017) dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale, tenuto conto della situazione emergenziale e di crisi che ha coinvolto numerose utenze danneggiate dagli eventi sismici, nonché dei possibili danni subiti dagli archivi e dai sistemi informativi aziendali;
 - in ragione della prosecuzione dello stato di emergenza nei territori maggiormente colpiti dai menzionati eventi sismici, introdotto, con la deliberazione 81/2018/R/COM, la facoltà di richiedere un'ulteriore deroga, contestualmente integrando l'articolo 6 della richiamata deliberazione 810/2016/R/COM e prevedendo – con l'aggiunta del comma 6.2 – 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”*;
- con deliberazione 299/2018/R/IDR, l'Autorità ha accolto l'istanza di deroga di ulteriori dodici (12) mesi dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale, presentata - ai sensi del citato comma 6.2 della deliberazione 810/2016/R/COM - dall'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale 4 Fermano e

Maceratese, tra l'altro prevedendo per il gestore Tennacola S.p.A. l'applicazione della RQSII a partire dal 1 gennaio 2019.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- più di recente, con la deliberazione 547/2019/R/IDR, l'Autorità, al fine di migliorare l'efficacia delle misure volte alla diffusione, alla fruibilità e alla qualità del servizio in modo omogeneo nelle diverse aree del territorio nazionale, ha integrato la disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del SII, rafforzando, tra l'altro, alcuni strumenti di tutela a vantaggio degli utenti finali;
- al contempo, con la menzionata deliberazione 547/2019/R/IDR, l'Autorità (tenuto conto della prosecuzione dello stato di emergenza nei territori colpiti dagli eccezionali eventi sismici verificatisi nel Centro Italia a far data dal 24 agosto 2016 – disposta, da ultimo, dal decreto-legge 104/20 – nonché delle segnalazioni pervenute circa il protrarsi delle difficoltà operative riscontrate dai gestori operanti nei citati territori in fase di recepimento della disciplina in materia di qualità contrattuale) ha previsto, al comma 2.2 della richiamata deliberazione, che con riferimento ai gestori la cui sede legale o operativa ricada nei comuni di cui agli allegati 1, 2 e 2bis al decreto-legge 189/16, l'Ente di governo dell'ambito, in accordo con il gestore interessato e le associazioni dei consumatori territorialmente competenti, possa formulare *“motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale, corredando la medesima con un cronoprogramma delle attività – e con il dettaglio delle relative modalità di svolgimento – atte ad assicurare, a partire da alcuni standard di qualità e secondo un percorso graduale, forme di tutela crescenti a favore dell'utenza finale, fino a conseguire l'integrale rispetto degli obblighi stabiliti dall'Autorità”*.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- con comunicazione del 19 maggio 2020, l'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale 4 Marche Centro Sud - Fermano e Maceratese, in qualità di Ente di governo dell'ambito territorialmente competente, d'intesa con il gestore Tennacola S.p.A., ha trasmesso all'Autorità ai sensi del citato comma 2.2 della deliberazione 547/2019/R/IDR un'istanza di deroga, fino al 31 dicembre 2020, dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale del SII;
- a giustificazione della menzionata istanza, l'Ente di governo dell'ambito in parola - sulla base delle informazioni acquisite dal gestore Tennacola S.p.A. - ha rappresentato che:
 - *“molte utenze che ricadono nel cratere sismico risultano inagibili e molte famiglie sono ancora costrette a risiedere in strutture abitative di emergenza o in alloggi sostitutivi in Comuni diversi da quello di residenza”*;

- *“nelle zone rosse dove è in procinto l'avvio della ricostruzione degli edifici, si prevedono richieste di nuovi allacci idrici e fognari [per soddisfare le quali sarà necessaria una tempistica più ampia di quella prevista dalla carta [dei] servizi, sia per i sopralluoghi, che per la realizzazione ed esecuzione degli stessi”;*
- *“nonostante siano trascorsi più di 3 anni [dagli] eventi sismici, il gestore è gravato da adempimenti amministrativi e tecnici straordinari legati alla gestione delle molte utenze ancora inagibili (contatori inaccessibili, immobili disabitati) e delle utenze sit[e] nelle zone rosse dei Comuni più colpiti (San Ginesio, Sant'Angelo in Pontano e Sarnano) che rendono impossibile l'accertamento dei consumi periodici e di tutte le altre attività necessarie alla gestione del SII come ad esempio rilievi e misurazioni”;*
- *pertanto, “la gestione del SII in tali aree non può essere ritenuta ordinaria e non può essere garantito il pieno rispetto degli obblighi imposti dalla regolazione vigente”, anche in conseguenza dell’“aumento di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria alle strutture del SII sul territorio [di pertinenza]”;*
- a corredo dell'istanza in parola è stato fornito un cronoprogramma di attività (come da ultimo aggiornato con comunicazione del 27 agosto 2020) finalizzato alla graduale applicazione delle disposizioni in materia di qualità contrattuale recate dalla RQSII, elaborato – secondo quanto richiesto dal comma 2.2 della richiamata deliberazione 547/2019/R/IDR – anche tenuto conto degli aspetti per i quali si rinviene già la conformità agli standard introdotti dall'Autorità, nonché degli effetti dell'emergenza da COVID-19 che ha comportato, tra l'altro, *“importanti ritardi nell'adeguamento del software gestionale [per il monitoraggio e la registrazione dei dati di qualità]”;*
- da ultimo, con la comunicazione del 3 dicembre 2020, l'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale 4 Marche Centro Sud - Fermano e Maceratese ha attestato il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori (Federconsumatori e Adiconsum) le quali, anche *“al fine di assicurare il rispetto degli standard di qualità secondo un percorso graduale e forme di tutela crescente a favore degli utenti finali”*, hanno condiviso, *“esclusivamente in via temporanea e transitoria fino alla data del 31/12/2020, [la] richiesta avanzata [dal] gestore Tennacola di derogare al rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale, previsti dalla deliberazione ARERA n. 655/2015 e smi”*.

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, in particolare, opportuno assicurare al gestore Tennacola S.p.A. i tempi necessari per superare le difficoltà operative e gestionali che non rendono

ancora possibile adempiere integralmente agli obblighi in materia di qualità contrattuale del SII;

- in considerazione degli elementi forniti dall'Ente di governo dell'ambito e di quanto espresso dalle associazioni dei consumatori territorialmente competenti, sia opportuno:
 - accogliere l'istanza di deroga avanzata dall'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale 4 Marche Centro Sud - Fermano e Maceratese, d'intesa con il gestore Tennacola S.p.A., ai sensi del comma 2.2 della deliberazione 547/2019/R/IDR;
 - prevedere che, coerentemente con le tempistiche di svolgimento delle attività individuate nel cronoprogramma trasmesso a corredo della menzionata istanza per il rispetto integrale degli standard di qualità contrattuale, il gestore Tennacola S.p.A. possa derogare, fino al 31 dicembre 2020, alla piena applicazione della RQSII

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza di deroga avanzata dall'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale 4 Marche Centro Sud - Fermano e Maceratese, d'intesa con il gestore Tennacola S.p.A., ai sensi di quanto previsto dal comma 2.2, della deliberazione 547/2019/R/IDR;
2. di prevedere che, coerentemente con le tempistiche di svolgimento delle attività individuate nel cronoprogramma elaborato per il rispetto integrale degli standard di qualità contrattuale, il gestore Tennacola S.p.A. possa derogare, fino al 31 dicembre 2020, alla piena applicazione della RQSII;
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

15 dicembre 2020

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini