

DELIBERAZIONE 25 GENNAIO 2022
32/2022/R/IDR

ACCOGLIMENTO DELL'ISTANZA DI DEROGA DAGLI OBBLIGHI RELATIVI AGLI ORARI DI APERTURA DEGLI SPORTELLI PROVINCIALI, PRESENTATA DALL'UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI PAVIA, D'INTESA CON IL GESTORE PAVIA ACQUE S.C.A.R.L.

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1189^a riunione del 25 gennaio 2022

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);
- 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (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 “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 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);
- 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 27 dicembre 2019, 580/2019/R/IDR, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3” e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell'Autorità 9 marzo 2021, 100/2021/R/IDR, avente ad oggetto “Approvazione dello specifico schema regolatorio, recante le predisposizioni tariffarie per il periodo 2020-2023, proposto dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Pavia”;
- la deliberazione 30 dicembre 2021, 639/2021/R/IDR, recante “Criteri per l'aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato”;
- 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 dal rispetto dell'orario minimo di apertura dello sportello provinciale presentata dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Pavia, in data 14 dicembre 2021, prot. Autorità 46795 (di seguito: comunicazione del 14 dicembre 2021).

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 citato 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 siano tenuti a 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”;*
 - 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 di governo dell'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 specificando che la medesima:
 - “a) *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) *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 del comma 52.1 della 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 del comma 52.3 della 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 del comma 52.2 della 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 del comma 52.5 della RQSII, “*gli Enti di governo dell’ambito competenti per il relativo territorio, poss[ano] 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;
- 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 regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, introdotta con la sopra citata deliberazione 655/2015/R/IDR, senza tuttavia apportare modifiche alla disciplina in materia di accessibilità ai servizi di sportello.

CONSIDERATO CHE:

- con comunicazione del 14 dicembre 2021, l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Pavia, in qualità di Ente di governo dell'ambito territorialmente competente, d'intesa con il gestore Pavia Acque S.c.a.r.l., ha trasmesso all'Autorità un'istanza di deroga, ai sensi del comma 52.5 della RQSII, dal rispetto degli obblighi relativi all'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali;
- con la medesima comunicazione del 14 dicembre 2021, l'Ente di governo dell'ambito in parola, nell'illustrare la proposta di modifica dell'orario di apertura degli sportelli provinciali gestiti da Pavia Acque S.c.a.r.l., ha rappresentato che:
 - il gestore eroga il servizio idrico integrato nel territorio provinciale di Pavia, costituito da 186 (centoottantasei) comuni per un totale di circa 534.000 abitanti serviti e circa 208.000 utenti, cui mette a disposizione uno sportello provinciale, sito nella città capoluogo di Pavia;
 - sono presenti nel territorio provinciale ulteriori 6 (sei) sportelli, ubicati nei comuni di Vigevano, Voghera, Stradella, Mortara, Mede nonché un *info point* nel comune di Varzi, "*consentendo anche una maggiore vicinanza degli utenti allo sportello di riferimento*";
 - il gestore - in un'ottica di contenimento dei relativi oneri e comunque mantenendo la capillarità del servizio sul territorio provinciale - ha proposto la seguente articolazione degli orari di apertura al pubblico degli sportelli:
 - sportello di Pavia: orario continuato 8.00-17.00 da lunedì a giovedì e 8.00-14.00 il venerdì;
 - sportelli di Vigevano, Voghera, Stradella e Mortara: 8.30-12.30 da lunedì a venerdì;
 - sportello di Mede: 8.30-12.30 il mercoledì;
 - sportello di Varzi: 9.30-12.30 da lunedì a venerdì;
 - il gestore sta, inoltre, sperimentando un nuovo sistema di gestione dello sportello a domicilio, al fine di dare un supporto agli utenti che presentano difficoltà a recarsi allo sportello fisico e a interagire tramite strumenti digitali con gli operatori di Pavia Acque S.c.a.r.l.;

- *“ritenendo congrue le motivazioni della richiesta [relativa all’istanza di deroga dal rispetto degli obblighi all’orario minimo di apertura degli sportelli provinciali] pervenuta dal gestore, si è promosso un incontro il 23 novembre 2021 con le associazioni dei consumatori presenti sul territorio, per illustrare la proposta di istanza di deroga (...), senza ricevere rilievi”.*

RITENUTO CHE:

- sia necessario proseguire nell’obiettivo di promuovere l’applicazione della regolazione recata dalla 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 considerazione le specificità locali;
- in considerazione degli elementi forniti con la richiamata comunicazione del 14 dicembre 2021, sia opportuno accogliere l’istanza di deroga avanzata, ai sensi del comma 52.5 della RQSII, dall’Ufficio d’Ambito della Provincia di Pavia, d’intesa con il gestore Pavia Acque S.c.a.r.l. e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti

DELIBERA

1. di accogliere l’istanza di deroga avanzata, ai sensi del comma 52.5 della RQSII, dall’Ufficio d’Ambito della Provincia di Pavia, d’intesa con il gestore Pavia Acque S.c.a.r.l. e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti;
2. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

25 gennaio 2022

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini