

**DELIBERAZIONE 24 GIUGNO 2016  
340/2016/R/IDR**

**APPROVAZIONE DELL'ISTANZA DI DEROGA DALL'OBBLIGO DI APERTURA DELLO  
SPORTELLO UNICO PROVINCIALE, PRESENTATA DAL GESTORE AZIENDA  
MULTISERVIZI CASALESE S.P.A.**

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

Nella riunione del 24 giugno 2016

**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;
- l’istanza di deroga dall’obbligo di apertura dello sportello unico provinciale avanzata dal gestore Azienda Multiservizi Casalese S.p.a. con comunicazione del 1 giugno 2016, prot. Autorità n. 16024 (di seguito: la comunicazione 1 giugno 2016);
- la comunicazione dell’Autorità d’Ambito Territoriale Ottimale 2 Piemonte, del 23 giugno 2016, prot. Autorità 17931 (di seguito: comunicazione 23 giugno 2016).

#### **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*”.

#### **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 può 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 è 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, INOLTRE, CHE:**

- successivamente alla pubblicazione della deliberazione 655/2015/R/IDR, il gestore Azienda Multiservizi Casalese S.p.a., con la comunicazione 1 giugno 2016, ha inoltrato all'Autorità un'istanza di deroga dall'obbligo di apertura di un nuovo sportello per le utenze presenti nel territorio della provincia di Vercelli, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII;
- nella sopracitata comunicazione, la società Azienda Multiservizi Casalese S.p.a. ha dichiarato:
  - di gestire all'interno dell'ATO Biellese, Vercellese, Casalese il servizio idrico integrato “*in 16 comuni, 10 dei quali in provincia di Alessandria e 6 in provincia di Vercelli*”; in particolare, la percentuale di utenze gestite nei comuni afferenti alla provincia di Vercelli risulta pari al 3,14% della popolazione residente (al 1 gennaio 2015) nel territorio provinciale;

- che *“sia gli utenti della provincia di Alessandria che quelli della provincia di Vercelli si sono da sempre rivolti allo sportello di Casale Monferrato, riferimento per tutti i comuni del territorio gestito”*;
- che *“le distanze tra l’attuale sportello di Casale Monferrato e i comuni gestiti della provincia di Vercelli sono in media pari a 16 km e quindi rendono facilmente raggiungibile lo sportello stesso”*;
- nella sopracitata comunicazione il gestore ha, altresì, rappresentato:
  - che *“a tutt’oggi non è stato ricevuto nessun reclamo che segnalasse la mancanza di un punto di contatto con l’utenza dedicato per i comuni del Vercellese”*;
  - che *“dalla messa a disposizione dello sportello on line (inizio 2014) si segnala una marcata diminuzione (-25%) delle richieste allo sportello stesso”*;
  - di aver implementato *“prima dell’entrata in vigore prevista, un efficace call center”* e di aver messo a disposizione dell’utenza diversi canali per la comunicazione dell’autolettura (mediante call center, sportello on line e tramite sms);
- il gestore, *“al fine di minimizzare gli oneri di gestione per tutti gli utenti potendo nel contempo garantire agli stessi un servizio ottimale sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo”*, ha richiesto la deroga dal rispetto dell’obbligo di apertura dello sportello nella provincia di Vercelli, anche tenuto conto che risulterebbe eccessivamente costoso, *“in termini di struttura, personale, infrastrutture hw e sw e conseguentemente per l’utenza”*, qualora dovesse ottemperare all’obbligo di apertura dello sportello unico provinciale, *“garantire orari di apertura prolungati dello stesso, in particolare nella giornata del sabato, tenendo conto che la stima dell’affluenza media giornaliera di utenti afferenti a[i] comuni della provincia di Vercelli è pari a 3 persone”*;
- con la comunicazione 23 giugno 2016, tenuto conto di quanto disposto dall’articolo 52, comma 2, del RQSII, e in considerazione dell’istanza formulata dal gestore Azienda Multiservizi Casalese S.p.a., il pertinente Ente di governo dell’ambito, acquisito il parere favorevole delle Associazioni dei Consumatori interessate ha comunicato il nullaosta, per quanto di competenza, alla richiesta di deroga presentata dal gestore.

**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 dalla società istante e dall’Ente di governo dell’ambito territorialmente competente confermano, allo stato dell’attuale consistenza e ripartizione geografica delle utenze servite dal gestore Azienda Multiservizi Casalese 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 Azienda Multiservizi Casalese S.p.a., di quelli comunicati dall'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente e del nulla osta espresso dal medesimo Ente di governo dell'ambito e dalle Associazioni dei Consumatori interessate, sia opportuno accogliere la formulata istanza di deroga dall'obbligo di apertura di un nuovo sportello provinciale nel territorio della provincia di Vercelli, 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 provinciale nel territorio della provincia di Vercelli, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII;
2. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

24 giugno 2016

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*