

DELIBERAZIONE 8 SETTEMBRE 2016
489/2016/R/IDR

APPROVAZIONE DELL'ISTANZA DI DEROGA ALLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII, PRESENTATA DALL'ASSEMBLEA TERRITORIALE DI AMBITO 3 MARCHE CENTRO - MACERATA

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

Nella riunione del 8 settembre 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 (di seguito: “Decreto Sblocca Italia”);
- 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 legge della regione Marche 28 dicembre 2011, n. 30, recante “Disposizioni in materia di risorse idriche e di servizio idrico integrato”;
- la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 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 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”;
- 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 19 luglio 2016, dall’Assemblea Territoriale di Ambito n. 3 – Macerata (di seguito: Assemblea Territoriale di Ambito n. 3 Macerata), ai sensi della deliberazione 664/2015/R/IDR, nonché delle determine 2/2016 DSID e 3/2016 DSID;
- l’istanza di deroga dall’applicazione delle prescrizioni in materia di qualità contrattuale del SII presentata dall’Assemblea Territoriale di Ambito n. 3 Macerata, ai sensi dell’articolo 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR, in data 26 luglio 2016, prot. Autorità n. 21423, e le note allegate (di seguito: comunicazione 26 luglio 2016);
- la comunicazione del 4 agosto 2016 (prot. Autorità n. 22536) con cui l’Assemblea Territoriale di Ambito n. 3 Macerata ha integrato la summenzionata istanza di deroga.

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 (...)*”;
 - “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*”;
- l'articolo 7 del decreto legge 133/14 ha ridefinito, con riferimento ai casi in cui non si sia ancora provveduto, la disciplina per l'attivazione della gestione unica a

livello di ambito territoriale ottimale, le correlate procedure e i relativi termini di attuazione, precisando, tra l'altro, l'obbligatorietà della partecipazione degli EELL competenti all'Ente di governo dell'ambito, nonché le scadenze per l'approvazione della forma di gestione, tra quelle previste dall'ordinamento europeo, e del Piano d'Ambito di cui all'articolo 149 del d.lgs. 152/06.

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;
- all'articolo 3, comma 2, della medesima deliberazione, in considerazione dei diversi processi di aggregazione delle gestioni che interessano il settore idrico a seguito dell'applicazione del Decreto Sblocca Italia, è stata altresì prevista la facoltà dell'Ente di governo dell'ambito di presentare all'Autorità istanza motivata di deroga in tutti i casi in cui il gestore, interessato da processi di aggregazione delle gestioni, di cui all'articolo 172 del d.lgs. 152/06, dimostri di non poter ottemperare alle prescrizioni in materia di qualità contrattuale nei tempi stabiliti;
- 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.

CONSIDERATO CHE:

- successivamente alla pubblicazione della deliberazione 655/2015/R/IDR, l'Assemblea Territoriale di Ambito n. 3 Macerata, d'intesa con i gestori Centro Marche Acque S.r.l., Astea S.p.a., Acquambiente Marche S.r.l., S.I. Marche S.c.r.l., Azienda Pluriservizi Macerata S.p.a. (di seguito: A.P.M. S.p.a.), ATAC Civitanova S.p.a., Unidra S.c.r.l., Azienda Specializzata Settore Multiservizi S.p.a. (di seguito: A.S.S.M. S.p.a.) e Azienda San Severino Marche S.p.a. (di seguito: A.S.SE.M. S.p.a.), ha trasmesso all'Autorità, con comunicazione 26 luglio 2016, un'istanza di deroga di 12 mesi dall'applicazione delle prescrizioni in materia di qualità contrattuale recate dal RQSII, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, della sopra citata deliberazione;
- nella sopra citata comunicazione l'Assemblea Territoriale di Ambito n. 3 Macerata ha dichiarato che:
 - nell'anno 2005, con delibera Assemblea 5, del 30 giugno 2005, il servizio idrico integrato è stato affidato alle società Centro Marche Acque S.r.l., S.I. Marche S.c.r.l. e Unidra S.c.r.l.;
 - allo stato attuale *“nell'ATO 3 di Macerata il servizio idrico integrato è erogato da 6 gestioni industriali e da ben 14 gestioni in economia di cui 11 transitorie e 3 che si avvalgono della facoltà di cui all'art. 148 [comma] 5 del Codice Ambientale”*; nello specifico, le società Centro Marche Acque S.r.l., S.I. Marche S.c.r.l. e Unidra S.c.r.l., affidatarie del SII, gestiscono il servizio nel territorio dell'ambito avvalendosi dei gestori operativi Astea S.p.a., Acquambiente Marche S.r.l., A.P.M. S.p.a., ATAC Civitanova S.p.a., A.S.S.M. S.p.a. e A.S.SE.M. S.p.a.;
 - a partire dal secondo semestre 2015, contestualmente alla definizione del nuovo assetto di *governance* dell'ATO 3 di Macerata, è stato avviato il processo di aggregazione delle gestioni;
 - in particolare, con deliberazione 5 del 27 novembre 2015, l'Assemblea Territoriale di Ambito n. 3 Macerata ha deliberato di *“individuare nel breve termine il percorso che possa condurre alla riduzione dell'attuale frammentazione gestionale nel territorio dell'ATO 3 (...) al fine di poter meglio far fronte alle sempre maggiori richieste che provengono da più versanti (utenza, normative statali e regionali, determinazioni dell'AEEGSI, ecc.)”*;
 - *“con note n. 147 e 148 dell'11 febbraio 2016, in attuazione della [summenzionata] delibera (...), l'AATO 3 ha inoltrato ai comuni ricadenti nel territorio la bozza di delibera da approvare nei rispettivi Consigli Comunali per dare avvio al processo di aggregazione”*; tale processo prevede, nella prima fase, l'aggregazione dei soggetti gestori attualmente affidatari del servizio - S. I. Marche S.c.r.l., Centro Marche Acque S.r.l. e Unidra S.c.r.l. - e, nella seconda, l'aggregazione dei rami idrici dei soggetti operanti all'interno del territorio dell'ambito, ivi compresa la società per l'Acquedotto del Nera;

- alla data dell'8 luglio 2016, *“il processo di approvazione da parte dei comuni è sostanzialmente concluso e a breve gli organi amministrativi delle tre società procederanno con l'approvazione del progetto di fusione”*;
- con la medesima comunicazione 26 luglio 2016, l'Assemblea Territoriale di Ambito n. 3 Macerata ha, altresì, rappresentato che:
 - allo stato attuale, circa il 32% degli standard qualitativi garantiti all'utenza dell'ATO 3 Macerata risulta non conforme rispetto a quelli previsti dalla deliberazione 655/2015/R/IDR; il 41% circa degli standard disciplinati dal provvedimento da ultimo richiamato non è attualmente ricompreso nelle Carte dei servizi adottate dai gestori del medesimo ATO; infine, *“per quanto riguarda gli indennizzi, [questi] dovranno essere inseriti per ulteriori 28 standard rispetto ai 12 per cui la vigente Carta li stabilisce, e dovrà essere attuata per tutti la procedura automatica, ad oggi non prevista per alcuno standard”*;
 - *“considerata la frammentazione gestionale, il rispetto dei livelli di servizio previsti nel RQSII da parte di ciascun singolo gestore dell'ATO 3 a partire dal 01.07.2016, produrrebbe inevitabilmente diseconomie e conseguenti aggravii di costo che ricadrebbero sulle tariffe del servizio”*;
 - nello specifico, le principali inefficienze segnalate conseguirebbero dal fatto che ciascuna delle sei aziende attualmente operanti nel territorio dovrebbe:
 - *“dotarsi di uno specifico software gestionale che sia in grado di rilevare i dati necessari per il monitoraggio dei livelli di qualità, nonché implementare gli attuali sistemi di call center e di pronto intervento per adeguarli alle specifiche del RQSIP”*;
 - *“aumentare la propria pianta organica al fine di potenziare il back office e il front office, anche in ordine ai livelli di qualità previsti per gli sportelli e i call center”*;
- alla luce di quanto premesso, è stato formalmente richiesto ai gestori coinvolti nel processo di aggregazione di *“aderire al tavolo tecnico proposto dall'AATO 3, con l'obiettivo di definire un percorso condiviso volto ad individuare processi sinergici di gestione aggregata di determinati servizi quali ad esempio il sistema informativo, lo sportello al pubblico, il call center, il centro emergenze, e altri”*;
- in considerazione di quanto sopra rappresentato, l'Assemblea Territoriale di Ambito n. 3 Macerata ha confermato, anche tenuto conto del progressivo processo di adeguamento agli standard di qualità in corso e della necessità di definire un processo condiviso di gestione dell'utenza, la menzionata istanza di deroga di 12 mesi, precisando che:
 - il processo di cui sopra *“richiede un tempo minimo per la sua implementazione, non compatibile con i tempi indicati nel RQSIP”*;
 - la summenzionata istanza è riferita a *“tutti i gestori ritenuti conformi nell'ATO 3 Macerata, al fine di adeguare ed uniformare i sistemi informatici e gestionali su tutto il territorio”* dell'ambito;

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- l'Ente di governo dell'Ambito, in data 19 luglio 2016, ha trasmesso all'Autorità la proposta tariffaria, per il periodo 2016-2019, relativa ai gestori Astea S.p.a., Acquambiente Marche S.r.l., A.P.M. S.p.a., ATAC Civitanova S.p.a., A.S.S.M. S.p.a. e A.S.SE.M. S.p.a.;
- nella sopracitata proposta l'Ente di governo dell'Ambito:
 - non ha formulato istanza per il riconoscimento di costi aggiuntivi $Opex_{QC}$, connessi all'adeguamento agli standard di qualità del servizio previsti dalla deliberazione 655/2015/R/IDR;
 - ha approvato l'aggiornamento tariffario per il secondo periodo regolatorio *“definendo il moltiplicatore tariffario unico secondo le disposizioni dell'articolo 7 del MTI-2, a motivo del processo di aggregazione avviato dai Comuni proprietari delle aziende di gestione”*.

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;
- a tal fine sia opportuno garantire ai gestori coinvolti nel processo di aggregazione in corso e, in particolare, ai gestori affidatari del SII e ai gestori operativi che gestiscono il servizio nell'ATO 3 Macerata, i tempi necessari per:
 - superare la frammentazione operativa delle gestioni esistenti;
 - adeguare i propri sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni in materia di qualità contrattuale, anche alla luce di eventuali possibili sinergie operative atte all'efficientamento dei sistemi ed alla riduzione dei costi;
 - individuare processi sinergici di gestione aggregata, al fine di gestire i rapporti con l'utenza in modo uniforme su tutto il territorio gestito.

RITENUTO, INFINE, CHE:

- nelle more del completamento del processo di aggregazione, in considerazione della numerosità dei soggetti coinvolti e dell'esigenza di unificare i sistemi informatici e la base dati, anche al fine di minimizzare i costi complessivi per le utenze servite, sia opportuno accogliere l'istanza di deroga avanzata dall'Assemblea Territoriale di Ambito n. 3 Macerata ai sensi dell'articolo 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR, posticipando all'1 luglio 2017 l'applicazione del RQSII

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza di deroga avanzata dall'Assemblea Territoriale di Ambito n. 3 Macerata, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR;
2. che, in deroga alle scadenze fissate dall'articolo 1, comma 2, della sopraccitata deliberazione, i gestori Centro Marche Acque S.r.l., Astea S.p.a., Acquambiente Marche S.r.l., S.I. Marche S.c.r.l., A.P.M. S.p.a., ATAC Civitanova S.p.a., Unidra S.c.r.l., A.S.S.M. S.p.a. e A.S.S.E.M. S.p.a. siano tenuti all'applicazione del RQSII a partire dal 1 luglio 2017;
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

8 settembre 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni