

DELIBERAZIONE 6 OTTOBRE 2016
561/2016/R/IDR

APPROVAZIONE DELL'ISTANZA DI DEROGA DAGLI OBBLIGHI RELATIVI AGLI ORARI
DI APERTURA DEGLI SPORTELLI PROVINCIALI, PRESENTATA DAL CONSIGLIO DI
BACINO BACCHIGLIONE, D'INTESA CON IL GESTORE ACEGASAPSAMGA S.P.A.

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

Nella riunione del 6 ottobre 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 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);
- la deliberazione dell’Autorità del 12 maggio 2016, 236/2016/R/IDR, recante “Approvazione dell’istanza di esenzione dall’obbligo di apertura dello sportello unico provinciale, presentata dal gestore AcegasApsAmga S.p.a.” (di seguito: deliberazione 236/2016/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;
- i dati, gli atti e i documenti trasmessi, in data 19 luglio 2016, dal Consiglio di Bacino Bacchiglione ai sensi della deliberazione 664/2015/R/IDR, nonché delle determine 2/2016 DSID e 3/2016 DSID;
- l’istanza di deroga dal rispetto degli obblighi relativi all’orario di apertura degli sportelli provinciali presentata dal Consiglio di Bacino Bacchiglione, d’intesa con il gestore AcegasApsAmga S.p.a., in data 25 luglio 2016, prot. Autorità n. 21176, e la nota allegata (di seguito: comunicazione del 25 luglio 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 (...)*”;
 - “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*”.

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, ha altresì disposto, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del 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 dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, “*gli Enti di governo dell'ambito competenti per il relativo territorio, possano 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.

CONSIDERATO CHE:

- successivamente alla pubblicazione della deliberazione 655/2015/R/IDR, il gestore AcegasApsAmga S.p.a., con comunicazione pervenuta in data 11 febbraio 2016, ha inoltrato all’Autorità un’istanza di deroga dall’obbligo di apertura dello sportello provinciale per le utenze presenti nella provincia di Venezia, avanzata ai sensi dell’articolo 52, comma 2, del RQSII;
- con deliberazione 236/2016/R/IDR l’Autorità ha accolto, allo stato dell’attuale consistenza e ripartizione geografica delle utenze gestite nella provincia di Venezia, la menzionata istanza.

CONSIDERATO CHE:

- a seguito della pubblicazione della deliberazione 217/2016/R/IDR, con comunicazione del 25 luglio 2016, il Consiglio di Bacino Bacchiglione, in qualità di Ente di governo dell’ambito territorialmente competente, d’intesa con il gestore AcegasApsAmga S.p.a., ha trasmesso all’Autorità un’istanza di deroga, ai sensi dell’articolo 52, comma 5, del RQSII, dal rispetto degli obblighi relativi all’orario minimo di apertura degli sportelli provinciali;
- nella sopracitata comunicazione il Consiglio di Bacino Bacchiglione ha rappresentato che:
 - il gestore AcegasApsAmga S.p.a. svolge all’interno del territorio ricadente nell’Ambito Bacchiglione la gestione del SII in 12 comuni, di cui 11 appartenenti alla provincia di Padova e 1 alla provincia di Venezia;
 - nel territorio gestito della provincia di Padova sono attivi tre sportelli ubicati nei comuni di Padova, Piove di Sacco e Abano Terme; nello specifico, *“gli sportelli di Padova e Piove di Sacco sono muniti di strumentazione per la gestione code di affluenza ed il parallelo calcolo dei KPI necessari al controllo di qualità del servizio erogato al cliente finale”*;
 - *“la scelta operata dal gestore in termini di diffusione geografica di più sportelli attivi sul territorio padovano permette di mantenere il servizio vicino ai diversi bacini di utenza. In tal modo l’azienda fornisce un servizio di contatto geograficamente fruibile e localmente distribuito”*;
- nella richiamata comunicazione del 25 luglio 2016, il Consiglio di Bacino Bacchiglione ha, altresì, rappresentato che:
 - *“per quanto concerne gli orari di apertura [degli sportelli] (...), i dati di affluenza monitorati giornalmente, con i sistemi di gestione code e tracciatura attese, hanno mostrato una concentrazione degli afflussi nelle ore centrali della giornata che [ha] portato a preferire una configurazione oraria continuativa giornaliera sull’ora di pranzo, riducendo in alcune giornate l’apertura anche per permettere le periodiche fasi di aggiornamento formativo agli operatori”*;
 - sono state potenziate forme di contatto alternative con l’utenza per consentire

lo svolgimento di tutte le operazioni necessarie alla gestione del rapporto contrattuale; in particolare, è attivo il servizio di *call center*, completamente gratuito da rete fissa, operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 22:00 e, nella giornata del sabato, dalle ore 8:00 alle ore 18:00.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- ad integrazione dell'istanza di deroga presentata dal gestore AcegasApsAmga S.p.a., il Consiglio di Bacino Bacchiglione ha trasmesso, all'Autorità, con comunicazione del 25 luglio 2016, anche il verbale d'intesa con le Associazioni dei consumatori siglato a valle dell'incontro tenutosi il 19 luglio 2016, finalizzato a condividere la menzionata proposta di deroga;
- nella sopracitata istanza, il gestore, nell'illustrare la propria proposta ha rappresentato che:
 - rispetto al requisito minimo di diffusione sul territorio previsto per gli sportelli dal RQSII, le soluzioni logistiche ed organizzative adottate possono essere considerate migliorative ed esaustive dal punto di vista della copertura;
 - inoltre, in merito all'articolazione degli orari di apertura degli sportelli, *“la soluzione ipotizzata permette di ottenere una somma di ore settimanali, da più sportelli diffusi nello stesso ambito provinciale, al di sopra del requisito minimo richiesto. Complessivamente a fronte di un requisito minimo di apertura settimanale complessivo di 44 ore, ne vengono erogate in totale [oltre] 74, in maniera geograficamente distribuita, con una calibrazione giorni e orari sempre in funzione dei bacini, delle fasce di utenza e degli afflussi storici”*;
- le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti hanno condiviso la proposta di deroga avanzata dal gestore;
- in considerazione di quanto sopra rappresentato, tenuto conto che la soluzione proposta dal gestore è tale da soddisfare le esigenze manifestate dall'utenza, il Consiglio di Bacino Bacchiglione - nel presentare all'Autorità l'istanza di deroga, formulata dal gestore AcegasApsAmga S.p.a., dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali - ha precisato che *“la decisione sulle fasce giornaliere di apertura (...) privilegia (...) il soddisfacimento dei massimi volumi di affluenza, rispetto a prestabiliti orari pomeridiani o del sabato mattina, fissi e indistinti per tutti gli sportelli”*.

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 al gestore AcegasApsAmga S.p.a., nell'ambito della quale non è stata formulata 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.

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;
- 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 maggiore considerazione le specificità locali;
- in considerazione degli elementi forniti dall'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente e dell'intesa con le Associazioni dei consumatori operanti nel territorio, sia opportuno accogliere l'istanza di deroga dagli obblighi relativi all'orario di apertura degli sportelli provinciali presentata dal Consiglio di Bacino Bacchiglione, nel rispetto degli standard di qualità di cui agli articoli 53 e 68 del RQSII, e delle proposte di rimodulazione degli orari e di articolazione degli sportelli indicate nella menzionata istanza

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli provinciali avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dal Consiglio di Bacino Bacchiglione, d'intesa con il gestore AcegasApsAmga S.p.a. e le Associazioni dei consumatori operanti nel territorio;
2. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

6 ottobre 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni