

**DELIBERAZIONE 10 NOVEMBRE 2016  
655/2016/R/IDR**

**APPROVAZIONE DELL'ISTANZA DI DEROGA ALLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII, PRESENTATA DALL'UFFICIO D'AMBITO DI BRESCIA, D'INTESA CON I GESTORI ACQUE OVEST BRESCIANO DUE S.R.L, GARDA UNO S.P.A. E SIRMIONE SERVIZI S.R.L.**

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

Nella riunione del 10 novembre 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 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”;
- la deliberazione dell’Autorità 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’applicazione delle prescrizioni in materia di qualità contrattuale presentata dall’Ufficio d’Ambito di Brescia, ai sensi dell’articolo 3, comma 2 della deliberazione 655/2015/R/IDR, in data 17 giugno 2016, prot. Autorità 17400 (di seguito: comunicazione 17 giugno 2016);
- la comunicazione del 28 ottobre 2016, prot. Autorità 31109 (di seguito: comunicazione 28 ottobre 2016), con cui l’Ufficio d’Ambito di Brescia ha integrato la menzionata 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 (...)*”;
  - “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*”;
- 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’Ufficio d’Ambito di Brescia, d’intesa con i gestori Acque Ovest Bresciano Due S.r.l. (di seguito: AOB2 S.r.l.), Garda Uno S.p.a. e Sirmione Servizi S.r.l., ha trasmesso all’Autorità, con la comunicazione 17 giugno 2016, un’istanza di deroga dall’applicazione delle prescrizioni in materia di qualità contrattuale recate dal RQSII, ai sensi dell’articolo 3, comma 2, della menzionata deliberazione;
- con la sopracitata comunicazione l’Ufficio d’Ambito di Brescia ha dichiarato che:
  - *“nell’Ambito Territoriale Ottimale della provincia di Brescia è in corso un processo di aggregazione tra le società pubbliche operanti sul territorio, finalizzato alla creazione di un unico soggetto gestore (...), denominato Acque Bresciane S.r.l., che in conformità alle disposizioni di legge sarà prossimo affidatario del servizio idrico integrato dell’ATO”;*
  - le società AOB2 S.r.l., Garda Uno S.p.a. e Sirmione Servizi S.r.l., coinvolte nella costituzione della sopracitata società, conferiranno entro il 2016 i

- rispettivi rami aziendali afferenti al servizio idrico integrato in modo da garantire l'operatività del gestore unico;
- nella medesima comunicazione l'Ufficio d'Ambito di Brescia ha altresì rappresentato che:
    - *“il progetto di unificazione delle gestioni richiede la valutazione e l'ottimizzazione dei sistemi informatici e gestionali in uso ora nelle diverse società, nonché la definizione delle modalità operative attraverso le quali saranno gestiti tutti gli aspetti tecnici e amministrativi”*;
    - nello specifico, la definizione delle richiamate modalità operative avrà ad oggetto:
      - ✓ l'unificazione della banca dati utenze in vista della migrazione e della normalizzazione dei dati anagrafici dei singoli utenti, e l'individuazione di un unico sistema di gestione delle stesse;
      - ✓ l'individuazione delle modalità tecniche ed operative necessarie alla predisposizione e alla realizzazione delle infrastrutture idriche, nonché dei servizi all'utenza;
      - ✓ modalità univoche di gestione dei rapporti con l'utenza e, più in generale, delle procedure amministrative aziendali;
  - con comunicazione 28 ottobre 2016 l'Ufficio d'Ambito di Brescia, integrando le informazioni fornite con la precedente comunicazione del 17 giugno 2016, ha altresì rappresentato che:
    - *“la società Acque Bresciane S.r.l. si è costituita in data 24 giugno 2016 ed è ormai prossimo il completamento delle procedure per il conferimento dei rami aziendali idrici da parte delle società socie, che consentirà di rendere operativa la suddetta società”*;
    - in data 28 ottobre 2016 è stato convocato il Consiglio Provinciale al fine di deliberare l'affidamento trentennale del SII al gestore unico d'Ambito;
    - a valle dei conferimenti aziendali, il gestore dovrà verificare la propria configurazione operativa e gli adeguamenti necessari per conformarsi alla regolazione prevista dalla deliberazione 655/2015/R/IDR;
  - a supporto della menzionata istanza di deroga l'Ufficio d'Ambito di Brescia ha trasmesso all'Autorità le comunicazioni dei gestori AOB2 S.r.l., Garda Uno S.p.a. e Sirmione Servizi S.r.l. i quali, nell'evidenziare le complessità tecniche, economiche, infrastrutturali e procedurali connesse all'implementazione dei sistemi informatici e gestionali, hanno rappresentato che:
    - il cambiamento organizzativo e strutturale richiesto per l'implementazione dei menzionati sistemi informatici e gestionali non risulta compatibile con la data di applicazione del RQSII;
    - i sistemi informativi e di gestione saranno verosimilmente in grado di operare nel rispetto delle prescrizioni di qualità contrattuale a partire dal 1 luglio 2017;
    - al fine di consentire la corretta integrazione delle procedure afferenti alle diverse realtà operative nel gestore unico d'Ambito, si rende necessario *“proseguire con le valutazioni economiche, tecniche, infrastrutturali*

*(informatiche), procedurali necessarie a rendere il soggetto gestore unico idoneo a perseguire le finalità e le procedure richieste nella delibera [655/2015/R/IDR]”;*

- in considerazione di quanto sopra rappresentato, tenuto anche conto che le società coinvolte nel processo di integrazione si troverebbero ad affrontare le implementazioni richieste su sistemi tecnici e amministrativi non necessariamente mantenuti nel nuovo modello gestionale, con conseguenti aggravii di costi per le medesime società e per gli utenti, l’Ufficio d’Ambito di Brescia, “*valutati i tempi di completamento delle operazioni di conferimento e della piena operatività di Acque Bresciane*”, ha inoltrato all’Autorità istanza di deroga all’applicazione delle disposizioni recate dal RQSII per dodici (12) mesi per i gestori AOB2 S.r.l., Garda Uno S.p.a. e Sirmione Servizi S.r.l..

**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 i tempi necessari per:
  - completare le operazioni sottese al conferimento dei rami d’azienda, al fine di ottimizzare la realizzazione dei nuovi investimenti;
  - 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;
- in considerazione degli elementi sopra rappresentati, sia opportuno accogliere l’istanza di deroga avanzata dall’Ufficio d’Ambito di Brescia, d’intesa con i gestori AOB2 S.r.l., Garda Uno S.p.a. e Sirmione Servizi S.r.l., ai sensi dell’articolo 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR, prevedendo che i menzionati gestori applichino l’RQSII a far data dal 1 luglio 2017

**DELIBERA**

1. di accogliere l’istanza di deroga avanzata dall’Ufficio d’Ambito di Brescia, d’intesa con i gestori AOB2 S.r.l., Garda Uno S.p.a. e Sirmione Servizi S.r.l., 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 AOB2 S.r.l., Garda Uno S.p.a. e Sirmione Servizi S.r.l. 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](http://www.autorita.energia.it).

10 novembre 2016

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*