

**DELIBERAZIONE 16 FEBBRAIO 2017
73/2017/R/IDR**

**APPROVAZIONE DELLE ISTANZE DI DEROGA DAGLI OBBLIGHI RELATIVI AGLI ORARI
E ALL'APERTURA DEGLI SPORTELLI PROVINCIALI, PRESENTATE DALL'AUTORITÀ
D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE 6 - ALESSANDRINO E DAL GESTORE AMAG
S.P.A.**

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

Nella riunione del 16 febbraio 2017

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);
- la deliberazione dell’Autorità 4 novembre 2016, 634/2016/R/IDR “Approvazione delle predisposizioni tariffarie, per il periodo 2016-2019, proposte dall’Autorità d’Ambito Territoriale Ottimale 6 - Alessandrino” (di seguito: deliberazione 634/2016/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 provinciale, presentata ai sensi dell’articolo 52, comma 2, del RQSII dal gestore Amag S.p.a. in data 26 settembre 2016, prot. Autorità 26560 (di seguito: comunicazione del 26 settembre 2016);
- l’istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli provinciali, presentata dall’Autorità d’Ambito Territoriale Ottimale 6 - Alessandrino in data 19 dicembre 2016, prot. Autorità 37622, e le note allegate dei gestori Amag S.p.a., Gestione Acqua S.p.A e Comuni Riuniti Belforte Monferrato S.r.l. (di seguito: comunicazione del 19 dicembre 2016);

- le successive comunicazioni dell’Autorità d’Ambito Territoriale Ottimale 6 – Alessandrino dell’8 febbraio 2017 (prot. Autorità 4840) e del 16 febbraio 2017 (prot. Autorità 6481).

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, 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 Amag S.p.a., con comunicazione del 26 settembre 2016, ha inoltrato all'Autorità un'istanza di deroga dall'obbligo di apertura dello sportello unico provinciale per le utenze presenti nel territorio della provincia di Asti, avanzata ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII;*
- *nella sopra citata comunicazione la società Amag S.p.a. ha dichiarato:*
 - *di gestire 46.800 utenze presenti nel territorio della provincia di Alessandria e 3.400 utenze presenti nel territorio della provincia di Asti; queste ultime, in particolare, risultano distribuite in 14 comuni con un minimo di 22 sino ad un massimo di 490 utenze;*
 - *che risulta già aperto al pubblico uno sportello secondario nella città di Acqui Terme confinante con i territori interessati ; *"i comuni sono collegati da una rete stradale costituita da strade provinciali e tra questi il centro abitato più grande è anche il più vicino alla (...) sede secondaria succitata"*;*
 - *che nel comune di Bistagno è stato messo a disposizione un locale *"nel quale il personale svolge assistenza e fornisce informazioni all'utenza in occasione dell'emissione nella zona di fatture per consumi idrici"*;*
 - *"le Associazioni dei consumatori, membri del Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti presenti nel territorio gestito (...), alle quali è stata chiesta una valutazione circa l'attuale (...) standard offerto in termini di messa a disposizione di sportelli non hanno evidenziato carenze ma hanno per contro riscontrato la massima disponibilità nei confronti dell'utenza"*;
- *in considerazione di quanto sopra dichiarato, il gestore Amag S.p.a. ha richiesto la deroga dal rispetto dell'obbligo di apertura dello sportello nel territorio della provincia di Asti, tenuto conto che l'apertura di uno sportello per le utenze ivi presenti implicherebbe il sostenimento di costi aggiuntivi che paiono non motivati da una reale richiesta del territorio e non risponderebbero al principio di economicità della gestione;*
- *con successive comunicazioni l'Assemblea d'Ambito Territoriale Ottimale 6 – Alessandrino, in qualità di Ente di governo dell'ambito territorialmente competente, ha:*
 - *dichiarato che, in occasione dell'incontro tenutosi in data 15 settembre 2016 (di seguito: incontro del 15 settembre), le Associazioni dei Consumatori*

- territorialmente competenti si sono dichiarate favorevoli all'istanza di deroga avanzata da Amag S.p.a. per l'esenzione dall'obbligo di cui al comma 52.1 del RQSII, in relazione all'apertura di uno sportello nella provincia di Asti;
- trasmesso il proprio nulla osta alla citata istanza di deroga.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con comunicazione del 19 dicembre 2016, l'Assemblea d'Ambito Territoriale Ottimale 6 - Alessandrino, d'intesa con i gestori Amag S.p.a., Gestione Acqua S.p.a. e Comuni Riuniti Belforte S.r.l. 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 citata comunicazione del 19 dicembre 2016, l'Ente di governo dell'ambito in parola ha rappresentato che:
 - con riferimento al gestore Amag S.p.a.:
 - sono attualmente aperti al pubblico uno sportello ubicato nella sede del comune di Alessandria e uno sportello ubicato nella sede secondaria del comune di Acqui Terme, facilmente raggiungibile anche dagli utenti dei comuni appartenenti alla provincia di Asti;
 - la società non ha mai ricevuto segnalazioni o reclami in merito ad eventuali disagi nel raggiungere gli sportelli attivi o difficoltà nell'accedere ai servizi imputabili all'orario di apertura degli sportelli medesimi;
 - relativamente al gestore Gestione Acqua S.p.a.:
 - la società gestisce il servizio idrico integrato in 60 comuni, tutti appartenenti alla provincia di Alessandria;
 - sono attualmente aperti tre sportelli fisici distribuiti nelle principali realtà territoriali, Novi Ligure, Tortona, Vignole Borbera, per cinque ore (settimanali) nei giorni lavorativi;
 - *“sono state implementate e potenziate forme di contatto con gli utenti alternative, maggiormente (...) fruibili senza necessità di spostamenti finalizzate a garantire il celere accesso al servizio a tutti gli utenti ed al miglioramento della qualità dello stesso”*;
 - con riferimento, infine, al gestore Comuni Riuniti Belforte S.r.l.:
 - la società garantisce l'apertura al pubblico dello sportello provinciale sito presso la sede del gestore, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30, avvalendosi altresì dell'apertura presso gli uffici comunali di Belforte Monferrato;
 - la società ha richiesto la deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali al fine di poter riorganizzare il servizio del personale in organico;
- nella citata comunicazione del 19 dicembre 2016, l'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale 6 – Alessandrino, nell'illustrare la proposta dei gestori volta

a mantenere l'attuale diffusione territoriale degli sportelli provinciali, ha inoltre rappresentato che:

- *“l'ampliamento dell'orario di apertura degli attuali sportelli comporterebbe un incremento importante dei costi operativi non giustificato dall'effettivo vantaggio che ne deriverebbe per l'utenza”*;
- *“il monte ore complessivo di apertura degli sportelli previsto dalla normativa [verrebbe] comunque garantito dai gestori come somma delle ore di apertura dei singoli sportelli attuali”*;
- *“nella (...) consueta attività di monitoraggio della soddisfazione degli utenti, l'A.to 6 si impegna a monitorare anche tramite customer satisfaction l'eventuale esigenza di rivedere le condizioni concesse con la presente deroga e di adeguarle prontamente alle nuove effettive esigenze che si dovessero manifestare”*;
- in aggiunta alle informazioni e agli elementi appena richiamati, a supporto dell'istanza di deroga, l'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale 6 - Alessandrino ha altresì evidenziato che, in occasione dell'incontro del 15 settembre, le Associazioni sindacali e le Associazioni dei consumatori intervenute si sono espresse favorevolmente nei confronti dell'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali, a fronte di una implementazione dei servizi *on line* e dell'apertura degli sportelli il sabato mattina (relativamente ai gestori Gestione Acqua S.p.a. e Comuni Riuniti Belforte S.r.l.);
- in considerazione di quanto sopra rappresentato, l'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale 6 – Alessandrino, tenuto conto delle esigenze manifestate dall'utenza e al fine di garantire un servizio di qualità mantenendo l'attuale diffusione territoriale degli sportelli fisici, ha confermato la richiesta di deroga dal rispetto dell'obbligo concernente l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali e - in conformità a quanto richiesto dalle Associazioni dei consumatori - ha stabilito che *“entro 6 mesi anche Gestione Acqua S.p.a. e Comuni Riuniti Belforte S.r.l. dovranno garantire l'apertura di almeno uno sportello al sabato mattina”*.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- l'Ente di governo dell'ambito, in data 23 giugno 2016, ha trasmesso all'Autorità la proposta tariffaria, per il periodo 2016-2019, relativa al gestore Amag S.p.a., Gestione Acqua S.p.a. e Comuni Riuniti Belforte Monferrato S.r.l. 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;
- successivamente, con deliberazione 634/2016/R/IDR, l'Autorità ha approvato lo specifico schema regolatorio, recante le predisposizioni tariffarie per il periodo 2016-2019, proposto dall'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale 6 – Alessandrino.

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 dei gestori, 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, sia opportuno 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 Asti avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII, dal gestore Amag S.p.a.;
 - le istanze di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli, nel rispetto degli standard di qualità di cui agli articoli 53 e 68 del RQSII, presentate ai sensi dell'articolo 52, comma 5, dall'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale 6 - Alessandrino relativamente:
 - ✓ allo sportello ubicato presso la sede di Alessandria del gestore Amag S.p.a.;
 - ✓ agli sportelli siti nei comuni di Novi Ligure, Tortona, Vignole Borbera gestiti dal gestore Gestione Acqua S.p.a.;
 - ✓ allo sportello provinciale sito presso la sede del gestore Comuni Riuniti Belforte S.r.l.

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 unico provinciale nel territorio della provincia di Asti avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII, dal gestore Amag S.p.a.;
2. di accogliere le istanze di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli, nel rispetto degli standard di qualità di cui agli articoli 53 e 68 del RQSII, presentate ai sensi dell'articolo 52, comma 5, dall'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale 6 - Alessandrino relativamente:
 - allo sportello ubicato presso la sede di Alessandria del gestore Amag S.p.a.;
 - agli sportelli siti nei comuni di Novi Ligure, Tortona, Vignole Borbera gestiti dal gestore Gestione Acqua S.p.a.;

- allo sportello provinciale sito presso la sede del gestore Comuni Riuniti Belforte S.r.l.;
- 3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

16 febbraio 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni