

DELIBERAZIONE 9 MARZO 2017
133/2017/R/IDR

APPROVAZIONE DELL'ISTANZA DI DEROGA ALLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII, PRESENTATA DALL'AUTORITÀ D'AMBITO SELE

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

Nella riunione del 9 marzo 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 (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);
- la deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, recante “Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale” (di seguito: deliberazione 218/2016/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 3 marzo 2017, 115/2017/R/IDR con cui l’Autorità ha accolto l’istanza di deroga temporale ai sensi dell’articolo 5 della deliberazione 218/2016/R/IDR, presentata dall’Autorità d’Ambito Sele;
- 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 6, 14 e 15 dicembre 2016 dall’Autorità d’Ambito Sele 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, nonché l’istanza di deroga temporale dall’applicazione della deliberazione 218/2016/R/IDR, presentata dall’Autorità d’Ambito Sele in data 12 luglio 2016, (prot. Autorità 19892), e le note allegate (di seguito: la comunicazione del 12 luglio 2016);
- le successive note - trasmesse in data 8 novembre 2016 (prot. Autorità 32452 e 32453), 17 novembre 2016 (prot. Autorità 33907), 16 febbraio 2017 (prot.

Autorità 6480) e 2 marzo 2017 (prot. Autorità 8328) - con cui l'Autorità d'Ambito Sele ha integrato la sopra citata 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 la disciplina per l'attivazione della gestione unica a livello di ambito territoriale ottimale, le correlate procedure e i relativi termini di attuazione. In particolare, il Decreto Sblocca Italia dispone:
 - l'obbligo, per gli Enti di governo dell'ambito che non avessero già provveduto, di adottare il Piano d'Ambito, scegliere la forma di gestione e disporre l'affidamento al gestore unico d'ambito entro il 30 settembre 2015;
 - il subentro del gestore unico del servizio idrico integrato agli ulteriori soggetti operanti all'interno del medesimo ambito territoriale;
 - la cessazione *ex lege* delle gestioni diverse dall'affidatario unico del servizio idrico integrato per l'ambito, con la sola eccezione delle c.d. gestioni salvaguardate, che proseguono ad esercire il servizio fino alla scadenza naturale del contratto di servizio.

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 l'articolo 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR, in considerazione dei diversi processi di aggregazione delle gestioni che interessano il settore idrico a seguito dell'applicazione del Decreto Sblocca Italia, l'Autorità ha altresì previsto 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;
- 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, l'Autorità d'Ambito Sele, d'intesa con i gestori ASIS salernitana reti ed impianti S.p.a. (di seguito: ASIS S.p.a.), AUSINO S.p.a., Salerno Sistemi S.p.a. e Consac Gestioni Idriche S.p.a., ha trasmesso all'Autorità, con la comunicazione del 12 luglio 2016, un'istanza di deroga dall'applicazione delle disposizioni in materia di qualità contrattuale recate dal RQSII, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, della menzionata deliberazione;
- nella sopra citata comunicazione l'Autorità d'Ambito Sele, precisando che i menzionati operatori gestiscono il servizio in base ad affidamenti assentiti in conformità alla normativa *pro tempore* vigente, ha rappresentato che:

- con riferimento ad ASIS S.p.a., è tutt'ora in atto un *“percorso di aggregazione orizzontale”*, iniziato nel 2016, che prevede il subentro della società in parola alle 33 gestioni in economia ancora presenti nel territorio di pertinenza, precisando che le relative operazioni di trasferimento *“si concluderanno entro il 2018”*;
- relativamente a AUSINO S.p.a., sta proseguendo il processo di subentro del medesimo operatore alle gestioni in economia; in particolare *“nel corso del triennio 2013-2015 il processo di subentro ha (...) interessato n. 11 Comuni (...), mentre per (...) altri 5 Comuni sono in atto i procedimenti (...) di trasferimento che si concluderanno entro il 2017”*;
- con riguardo a Salerno Sistemi S.p.a. - alla luce del fatto che *“nel Comune di Salerno sussiste una frammentazione gestionale di tipo “verticale” in quanto il servizio idrico [di acquedotto] è gestito dalla Salerno Sistemi S.p.a., il Comune gestisce in economia il segmento fognario, mentre il servizio di depurazione è espletato dalla società SIIS S.p.a.”* - il gestore *“sta procedendo ad acquisire azioni della società SIIS S.p.a”*, ponendosi quale *“ulteriore obiettivo, (...) l’acquisizione del servizio di fognatura, oggi erogato in economia dal Comune”*;
- infine, relativamente al gestore Consac Gestioni Idriche S.p.a., *“è tutt’ora in atto un (...) percorso di “aggregazione orizzontale” che prevede il subentro della società Consac S.p.a. nella gestione del SII dei 26 comuni in economia ancora restanti nel territorio affidato alla società”*, nonché un percorso per l’acquisizione dei servizi di fognatura e depurazione nei 16 comuni nei quali il medesimo operatore gestisce il solo servizio di acquedotto;
- a supporto della menzionata istanza di deroga, l’Autorità d’Ambito Sele ha altresì rappresentato che:
 - le gestioni comunali in economia interessate dal processo di aggregazione orizzontale *“presentano situazioni completamente disomogenee e incompatibili tra di loro, sia dal punto di vista dei sistemi informativi che per quanto riguarda le prassi e le procedure di sportello e di misura”*;
 - *“al fine di contenere i costi operativi e di investimento nell’ottica di un reale efficientamento”*, i gestori stanno impostando *“soluzioni non transitorie (...), cercando di armonizzare ed uniformare le metodologie, adeguando i sistemi informatici e gestionali presi in carico alle prescrizioni sia in materia di misura di utenza che di qualità contrattuale”*;
 - il cambiamento organizzativo e strutturale che sta interessando i gestori in parola *“non rende possibile [per i medesimi] ottemperare a tutte le prescrizioni in materia di (...) qualità contrattuale nei tempi previsti dalla deliberazione n. 655/2015”*;
- in considerazione di quanto sopra rappresentato, tenuto anche conto delle difficoltà tecniche e delle criticità legate al superamento della frammentazione delle gestioni esistenti nel territorio dell’Ambito, l’Autorità d’Ambito Sele ha trasmesso all’Autorità istanza di deroga all’applicazione delle disposizioni recate dal RQSII per dodici (12) mesi, al fine di garantire ai gestori coinvolti nel

processo di aggregazione in corso i tempi necessari per adeguare i sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni di qualità contrattuale del SII.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con la medesima comunicazione del 12 luglio 2016, l’Autorità d’Ambito Sele, in qualità di Ente di governo dell’ambito territorialmente competente, d’intesa con i gestori ASIS S.p.a., AUSINO S.p.a., Salerno Sistemi S.p.a. e Consac Gestioni Idriche S.p.a., ha inoltre avanzato 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, allegando a supporto della richiesta le note prodotte dai gestori;
- in particolare, il gestore ASIS S.p.a. ha dichiarato che:
 - sono attualmente aperti al pubblico undici (11) sportelli fisici distribuiti su dieci (10) comuni, con giorni e orari di apertura differenziati per sportello in base alle dimensioni del bacino d’utenza servito;
 - *“tale modulazione del servizio ha incontrato il favore della clientela e ciò si rileva dall’assenza di reclami, in tal senso, sia da parte degli utenti che da parte delle Associazioni dei consumatori”*;
 - il gestore dispone di un numero verde gratuito oltre che di un sito internet e di una applicazione per dispositivi mobili (APP) con cui vengono offerti numerosi servizi alla clientela;
- il gestore AUSINO S.p.a. ha rappresentato che:
 - sono attualmente aperti sul territorio gestito 17 sportelli dislocati in 19 comuni, ricadenti nella Costiera Amalfitana, nella Valle dell’Irno e nelle zone collinari dei Monti Picentini, con significative problematiche di collegamento viario;
 - è stato attivato un programma di progressiva chiusura degli sportelli fisici presenti sul territorio, secondo criteri di polarizzazione in sedi prossime e già compiutamente infrastrutturate, al fine di garantire un servizio più efficiente, diffuso e vicino alle esigenze delle utenze con minore dispendio di risorse economiche; tale programma prevede, in una prima fase, il mantenimento della presenza sul territorio gestito di 8 sportelli, con giorni ed orari di apertura differenziati per sportello in base alle dimensioni del bacino d’utenza servito;
 - il gestore ha previsto il potenziamento, ovvero l’implementazione di servizi alternativi allo sportello fisico, quali il *call center*, lo sportello *on line*, la posta elettronica;
- il gestore Salerno Sistemi S.p.a. ha dichiarato che:
 - è attualmente aperto nel comune di Salerno uno sportello fisico con orari di apertura dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.35 alle ore 16.15, nonché il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00;
 - allo stato attuale non sono stati avanzati reclami o evidenziati disservizi in merito alla gestione dello sportello, nonché ai relativi orari di apertura;

- il gestore Consac Gestioni Idriche S.p.a. ha rappresentato che:
 - il territorio gestito dalla società è costituito da piccoli centri abitati, mediamente al di sotto dei 3.000 abitanti, “*taluni con ulteriori suddivisioni in frazioni o nuclei abitati separati dal capoluogo*”, con significative problematiche di collegamento viario;
 - tenuto conto delle caratteristiche del territorio servito, il gestore ha rilavato l’opportunità di attivare tre (3) sportelli fisici, uno nel comune di Vallo della Lucania, uno nel comune di Sapri e uno nel comune di Sala Consilina - che assumono per i piccoli comuni contermini il ruolo di centro di riferimento - con un orario di apertura di ciascuno sportello pari 10 ore settimanali;
- a supporto della menzionata istanza di deroga, l’Ente di governo dell’ambito in parola ha altresì trasmesso all’Autorità copia dei verbali di intesa raggiunta con le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti, le quali hanno espresso il proprio parere favorevole all’accoglimento della deroga agli obblighi concernenti l’orario minimo di apertura degli sportelli;
- alla luce di quanto sopra rappresentato, ed evidenziando come le soluzioni organizzative proposte dai gestori risultino appropriate alle caratteristiche del territorio gestito in quanto consentono di garantire adeguati livelli di servizio minimizzando gli oneri per l’utenza, l’Autorità d’Ambito Sele ha avanzato all’Autorità istanza di deroga ai sensi dell’articolo 52, comma 5, del RQSII, confermando le proposte di apertura degli sportelli provinciali e di modulazione dei relativi orari formulate dai gestori ASIS S.p.a., AUSINO S.p.a., Salerno Sistemi S.p.a. e Consac Gestioni Idriche S.p.a..

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- l’Ente di governo dell’ambito ha trasmesso all’Autorità le proposte tariffarie, per il periodo 2016-2019, relative ai gestori in parola, nell’ambito delle quali non è stata formulata istanza per il riconoscimento di costi aggiuntivi $Opex_{OC}$, 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;
- a tal fine sia opportuno garantire ai gestori coinvolti nel processo di aggregazione in corso i tempi necessari per:
 - completare il processo di aggregazione in atto, superando al contempo le difficoltà tecnico operative connesse alla definizione dello stato di consistenza delle infrastrutture comunali da prendere in gestione;
 - completare l’unificazione della banca dati utenze in vista della migrazione e della normalizzazione dei dati anagrafici dei singoli punti di riconsegna;

- 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;
- nelle more del completamento dei processi di aggregazione in corso, tenuto conto dell'esigenza di pervenire ad un'armonizzazione strutturale e gestionale relativamente all'erogazione delle prestazioni da assicurare all'utenza, sia opportuno accogliere l'istanza di deroga avanzata dall'Autorità d'Ambito Sele ai sensi dell'articolo 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR, posticipando di 12 mesi l'applicazione del RQSII per i gestori ASIS S.p.a., AUSINO S.p.a., Salerno Sistemi S.p.a. e Consac Gestioni Idriche S.p.a..

RITENUTO, INFINE, CHE:

- 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 operanti nel territorio, sia opportuno accogliere:
 - l'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi relativi all'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali, nel rispetto degli standard di qualità di cui agli articoli 53 e 68 del RQSII avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, dall'Autorità d'Ambito Sele;
 - la proposta di modulazione degli orari di apertura come illustrata nella menzionata istanza

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza di deroga avanzata dall'Autorità d'Ambito Sele ai sensi dell'articolo 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR;
2. di prevedere che, in deroga alle scadenze fissate dall'articolo 1, comma 2, della sopraccitata deliberazione, i gestori ASIS S.p.a., AUSINO S.p.a., Salerno Sistemi S.p.a. e Consac Gestioni Idriche S.p.a. siano tenuti all'applicazione del RQSII a partire dal 1 luglio 2017;
3. di accogliere l'istanza di deroga dagli obblighi relativi all'orario minimo di apertura dello sportello provinciale avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dall'Autorità d'Ambito Sele, d'intesa con i gestori ASIS S.p.a., AUSINO S.p.a., Salerno Sistemi S.p.a. e Consac Gestioni Idriche S.p.a. e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti;

4. di accogliere la proposta di modulazione degli orari di apertura come illustrata nella istanza di cui al precedente punto 3;
5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

9 marzo 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni