

**DELIBERAZIONE 1 GIUGNO 2017
400/2017/R/IDR**

**APPROVAZIONE DELL'ISTANZA DI DEROGA ALLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI
QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII, PRESENTATA DALL'ENTE DI GOVERNO PER I
RIFIUTI E LE RISORSE IDRICHE DELLA BASILICATA**

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

Nella riunione del 1 giugno 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 legge della regione Basilicata 5 febbraio 2010, 18 recante “Misure finalizzate al riassetto ed al risanamento dei Consorzi per lo Sviluppo Industriale”;
- la legge della regione Basilicata 11 gennaio 2017, 1 recante “Nuova disciplina in materia di bonifica integrale, irrigazione e tutela del territorio”;
- 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 25 maggio 2017, 380/2017/R/IDR, “Approvazione dello specifico schema regolatorio, recante le predisposizioni tariffarie per il periodo 2016 – 2019, proposto dall’Ente di Governo per i Rifiuti e le Risorse Idriche della Basilicata” (di seguito: deliberazione 380/2017/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 ai sensi dell’articolo 52, comma 5 del RQSII, dal rispetto degli obblighi relativi all’orario minimo di apertura degli sportelli provinciali (di seguito: comunicazione del 1 luglio 2016), avanzata dall’Ente di Governo per i Rifiuti e le Risorse Idriche della Basilicata (di seguito: EGRIB);
- la successiva trasmissione da parte dell’EGRIB dell’aggiornamento e dell’integrazione (disposta con decreto 30 del 15 maggio 2017 del medesimo soggetto competente) dei dati, degli atti e dei documenti in precedenza inviati ai

sensi della deliberazione 664/2015/R/IDR, nonché delle determinazioni 2/2016 DSID e 3/2016 DSID;

- l'istanza di deroga dall'applicazione delle prescrizioni in materia di qualità contrattuale trasmessa dall'EGRIB in data 15 maggio 2017, prot. Autorità 17446 (di seguito: comunicazione del 15 maggio 2017);
- la successiva comunicazione del 19 maggio 2017, prot. Autorità 18060, con cui l'EGRIB ha confermato e integrato la sopra citata istanza di deroga (di seguito: comunicazione del 19 maggio 2017).

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, con comunicazione del 1 luglio 2016, l'EGRIB, in qualità di Ente di governo dell'ambito territorialmente competente, d'intesa con il gestore Acquedotto Lucano 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, allegando, a supporto della menzionata istanza, la nota del 14 giugno 2016 prodotta dal gestore;
- nella sopra citata nota il gestore Acquedotto Lucano S.p.a. ha rappresentato che:
 - attualmente viene garantita l'apertura al pubblico degli sportelli presenti in ciascun ufficio dalle ore 9.00 alle ore 13.00, in tutti i giorni feriali, e dalle ore 15.30 alle ore 17.00 nelle giornate di lunedì e mercoledì;
 - *“ad oggi non risultano richieste da parte di utenti o associazioni finalizzate al prolungamento degli orari di apertura nella giornata del sabato, circostanza che induce a ritenere l'assenza di una esigenza particolare di tal fatta e, di contro, la soddisfazione circa gli orari attualmente osservati”*;
 - *“il programma aziendale è incentrato sull'implementazione di strumenti tecnologici che consent[ono] di rendere maggiormente efficiente, nonché più facilmente fruibile il servizio reso agli utenti, attraverso canali internet – ed in particolare lo sportello on line, contact center, ecc.”*;
- a supporto della menzionata istanza di deroga, con successiva comunicazione del 15 maggio 2017, l'Ente di governo dell'Ambito in parola ha riportato le ulteriori informazioni fornite dal gestore Acquedotto Lucano S.p.a., il quale ha altresì rappresentato che:
 - l'esiguo numero di contatti registrato presso gli sportelli provinciali di Potenza e Matera, specialmente nella giornata del sabato, non giustificherebbe il sostenimento degli ulteriori costi derivanti dal prolungamento dell'orario di apertura;
 - sulla sopra citata istanza di deroga è stata raggiunta - in occasione dell'incontro tenutosi in data 8 settembre 2016 - un'intesa con le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti (Cittadinanza Attiva, Federconsumatori, Adiconsum Basilicata e Lega Consumatori), le quali hanno condiviso la proposta di garantire l'apertura degli sportelli provinciali per 40 ore settimanali in luogo delle 44 previste dal RQSII;
- in considerazione di quanto sopra rappresentato, tenuto anche conto della scarsa affluenza di utenti presso gli sportelli fisici e della preferenza accordata dalla clientela ad altre forme di contatto attualmente disponibili, l'EGRIB ha formulato istanza di deroga ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, *“condividendo con il gestore la richiesta di deroga dall'apertura degli sportelli nella giornata del sabato al fine di contenere costi di personale ulteriori”*.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con la successiva comunicazione del 19 maggio 2017, l'EGRIB, d'intesa con il gestore Acquedotto Lucano S.p.a., ha inoltre trasmesso all'Autorità un'istanza di deroga dall'applicazione delle prescrizioni in materia di qualità contrattuale recate dal RQSII, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR;
- con la sopra citata comunicazione del 19 maggio 2017, l'Ente di governo dell'Ambito in parola ha rappresentato che, come previsto dalla l.r. 1/2017, entro il 31 dicembre 2018 *“devono transitare al Servizio Idrico Integrato, e devono quindi essere gestite da Acquedotto Lucano S.p.a., tutte le infrastrutture (...) afferenti al Servizio Idrico Integrato ed utilizzate per scopi potabili della risorsa idrica e ad essi derivanti”*;
- a supporto della richiamata istanza di deroga, l'Ente di governo dell'Ambito ha altresì riportato le informazioni fornite dal gestore Acquedotto Lucano S.p.a., il quale ha rappresentato che:
 - sono state avviate le procedure finalizzate alla presa in gestione delle reti idriche e fognarie attualmente gestite dai Consorzi Industriali e dai Consorzi di Bonifica;
 - *“a seguito del passaggio in gestione di tali opere, il perimetro di attività di Acquedotto Lucano muterà con l'aumento di circa 800 km di reti idrico/fognarie e una decina di impianti (depuratori, sollevamenti o serbatoi) gestiti”*.
 - il percorso di adeguamento degli strumenti informatici e gestionali alle prescrizioni di qualità contrattuale ha evidenziato una serie di criticità organizzative ed economiche, che ha reso necessario modificare la programmazione aziendale.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- l'Ente di governo dell'Ambito, in data 15 maggio 2017, ha completato la trasmissione all'Autorità della proposta tariffaria, per il periodo 2016-2019, relativa al gestore Acquedotto Lucano 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;
- successivamente, con deliberazione 380/2017/R/IDR, l'Autorità ha approvato lo specifico schema regolatorio, recante le predisposizioni tariffarie per il periodo 2016-2019, proposto dall'Ente di Governo per i Rifiuti e le Risorse Idriche della Basilicata.

RITENUTO 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 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, 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'EGRIB, d'intesa con il gestore Acquedotto Lucano S.p.a. e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti.

RITENUTO, INFINE, 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 al gestore Acquedotto Lucano S.p.a. i tempi necessari per:
 - completare le procedure relative all'acquisizione delle infrastrutture e delle reti gestite dai Consorzi Industriali e dai Consorzi di Bonifica;
 - 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 delle procedure relative all'affidamento delle reti e delle infrastrutture al gestore unico d'Ambito, tenuto conto dell'esigenza di superare le difficoltà gestionali ed organizzative evidenziate, sia opportuno accogliere l'istanza di deroga avanzata dall'EGRIB ai sensi dell'articolo 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR, posticipando di 12 mesi l'applicazione del RQSII per il gestore Acquedotto Lucano S.p.a.

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza di deroga dagli obblighi relativi all'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dall'EGRIB, d'intesa con il gestore Acquedotto Lucano S.p.a. e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti;

2. di accogliere l'istanza di deroga avanzata dall'EGRIB, d'intesa con il gestore Acquedotto Lucano S.p.a., ai sensi dell'articolo 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR;
3. di prevedere che, in deroga alle scadenze fissate dall'articolo 1, comma 2, della sopraccitata deliberazione, il gestore Acquedotto Lucano S.p.a. sia tenuto all'applicazione del RQSII a partire dal 1 luglio 2017, fatto salvo quanto disposto al precedente punto 1;
4. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

1 giugno 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni