

DELIBERAZIONE 30 NOVEMBRE 2017
803/2017/R/IDR

APPROVAZIONE DELLE ISTANZE DI DEROGA DAGLI OBBLIGHI RELATIVI AGLI ORARI
E ALL'APERTURA DEGLI SPORTELLI PROVINCIALI, PRESENTATE DALL'ATO OVEST
PROVINCIA DI IMPERIA

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

Nella riunione del 30 novembre 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);
- 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 3 febbraio 2017, dall’ATO Ovest Provincia di Imperia ai sensi della deliberazione 664/2015/R/IDR, nonché delle determinazioni 2/2016 DSID e 3/2016 DSID;
- la comunicazione dell’ATO Ovest Provincia di Imperia, del 30 agosto 2016, prot. Autorità 23877;
- l’istanza di deroga dal rispetto degli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli provinciali, presentata dall’ATO Ovest Provincia di Imperia, d’intesa con il gestore Ireti S.p.a., in data 22 marzo 2017, prot. Autorità 11663 (di seguito: comunicazione del 22 marzo 2017), successivamente integrata in data 12 giugno 2017, prot. Autorità 20270 (di seguito: comunicazione del 12 giugno 2017), e 20 novembre 2017, prot. Autorità 37900 (di seguito: comunicazione del 20 novembre 2017);
- l’istanza di deroga dall’obbligo di apertura degli sportelli provinciali presentata dall’ATO Ovest Provincia di Imperia, d’intesa con il gestore 2i Rete Gas S.p.a.

in data 21 aprile 2017, prot. Autorità 15246 (di seguito: comunicazione del 21 aprile 2017);

- l'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli provinciali, presentata dall'ATO Ovest Provincia di Imperia, d'intesa con il comune di Triora e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti, trasmessa con la comunicazione del 20 novembre 2017;
- la successiva comunicazione dell'ATO Ovest Provincia di Imperia, inviata in data 23 novembre 2017, prot. Autorità 38398 (di seguito: comunicazione del 23 novembre 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 (...)*”;
 - “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 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 (articolo 52, comma 2);
 - le gestioni del servizio idrico in forma autonoma esistenti nei comuni montani con popolazione inferiore a 1.000 abitanti istituite ai sensi del comma 5 dell'articolo 148 del d.lgs. 152/06 siano:

- ✓ tenute a garantire un orario minimo di apertura degli sportelli all'utenza non inferiore alle 5 ore giornaliere nei giorni compresi tra il lunedì e il sabato (articolo 52, comma 4, lettera a));
 - ✓ esentate dal monitoraggio degli indicatori di cui al successivo articolo 53 del RQSII (articolo 52, comma 4, lettera b));
- 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;
- 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.

CONSIDERATO CHE:

- successivamente alla pubblicazione della deliberazione 655/2015/R/IDR, con comunicazione del 22 marzo 2017, l'ATO Ovest Provincia di Imperia, in qualità di Ente di governo dell'ambito territorialmente competente, d'intesa con il gestore Ireti 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;
- in particolare, con la sopra citata comunicazione, l'ATO Ovest Provincia di Imperia ha rappresentato, alla luce delle motivazioni addotte dal medesimo

gestore, di ritenere meritevole di accoglimento la proposta di deroga volta al *“mantenimento dell’attuale orario di apertura dello sportello fisico nel Comune di Camporosso atteso che lo stesso appare coerente con il bacino di utenze servito”*;

- a supporto della richiamata istanza, con la comunicazione del 12 giugno 2017 l’Ente di governo dell’ambito in parola, richiamando le informazioni fornite dal gestore Ireti S.p.a. con nota del 6 giugno 2017, ha altresì rappresentato che la società ha comunicato di *“rinunciare all’istanza, formulata nell’ambito del processo di rendicontazione ai fini dell’approvazione tariffaria MTI-2 2016 - 2019, di riconoscimento dei costi per la qualità contrattuale di cui all’art. 23.3 dell’Allegato A del. 664/2015”*;
- con la successiva comunicazione del 20 novembre 2017, l’Ente di governo dell’ambito in parola ha specificato che le Associazioni dei consumatori operanti sul territorio (Adiconsum, Codacons e Federconsumatori), pur condividendo la proposta di deroga formulata dal gestore, hanno richiesto, in occasione dell’incontro tenutosi in data 20 novembre 2017, di modificare la distribuzione dell’orario di apertura dello sportello (aperto attualmente dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 11.30), prevedendo in particolare:
 - l’apertura per due giorni a settimana solo nella fascia pomeridiana, indicativamente dalle ore 15.00 alle ore 18.00;
 - l’apertura per due giorni a settimana (diversi da quelli di cui al precedente alinea) solo nella fascia mattutina, dalle ore 10.00 alle ore 13.00;
- infine, con la comunicazione del 23 novembre 2017, l’Ente di governo dell’ambito in parola, nell’esprimere il proprio nulla osta alla sopra citata istanza di deroga, ha confermato la richiesta di Ireti S.p.a., con la precisazione che la medesima istanza può ritenersi accoglibile, a condizione che il gestore si impegni a garantire l’orario di apertura dello sportello, secondo quanto richiesto dalle Associazioni dei consumatori in occasione dell’incontro del 20 novembre 2017.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- a seguito della pubblicazione della deliberazione 217/2016/R/IDR, con comunicazione del 21 aprile 2017, l’ATO Ovest Provincia di Imperia, in qualità di Ente di governo dell’ambito territorialmente competente, d’intesa con il gestore 2i Rete Gas S.p.a., ha trasmesso all’Autorità un’istanza di deroga, ai sensi dell’articolo 52, comma 2, del RQSII, dal rispetto degli obblighi relativi all’apertura dello sportello unico provinciale;
- con la sopra citata comunicazione l’Ente di governo dell’ambito, richiamando le informazioni fornite dal medesimo gestore in occasione di un primo incontro preliminare con le Associazioni dei consumatori tenutosi in data 21 luglio 2016, ha rappresentato che:

- il numero di utenze gestite da 2i Rete Gas S.p.a. nei comuni di Riva Ligure e Santo Stefano al Mare risulta inferiore al 5% delle utenze a livello provinciale;
- il gestore si impegna a mantenere attivo lo sportello fisico ubicato nel comune di Santo Stefano al Mare garantendo gli attuali orari di apertura, tenuto conto che, anche in considerazione dell'esperienza acquisita sul territorio, il servizio offerto appare più che sufficiente a soddisfare le esigenze manifestate dall'utenza;
- in occasione dell'incontro tenutosi in data 18 aprile 2017, le Associazioni dei consumatori operanti sul territorio (Adiconsum, Codacons, Federconsumatori) hanno espresso parere favorevole alla richiesta di deroga avanzata dal gestore.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- con la successiva comunicazione del 20 novembre 2017, l'ATO Ovest Provincia di Imperia, in qualità di Ente di governo dell'ambito territorialmente competente, ha trasmesso inoltre all'Autorità l'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali avanzata ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII dal comune di Triora;
- in particolare, negli atti e documenti trasmessi dall'Ente di governo dell'ambito in parola, inviati a corredo della proposta tariffaria, viene precisato che nell'ATO di Imperia vi sono 25 comuni salvaguardati con popolazione sotto i mille abitanti, tra i quali figura il sopra citato comune di Triora;
- a supporto della richiamata istanza di deroga, l'Ente di governo dell'ambito in oggetto ha riportato le informazioni fornite con nota del 7 settembre 2017 dal gestore, rappresentando che:
 - *“il comune di Triora occupa una porzione di territorio montano della provincia di Imperia nella quale vivono attualmente 361 abitanti e circa 300 utenze.”*. Il medesimo comune gestisce una quota di popolazione e di utenza inferiore al 5% del compendio provinciale;
 - lo sportello utenti attualmente operativo assicura un'apertura al pubblico dal lunedì al sabato per un totale di 15 ore settimanali;
 - *“l'efficienza e l'efficacia della distribuzione oraria è confermata dall'assenza ad oggi di reclami o segnalazioni aventi ad oggetto i tempi di attesa agli sportelli o il servizio di assistenza clienti”*;
 - in un contesto di continuo rinnovamento è prevista l'implementazione del sito web aziendale; inoltre, *“al fine di migliorare e controllare la qualità del servizio erogato all'utente finale, è in corso di installazione una strumentazione per la gestione delle code di affluenza”*;
- con la sopra citata comunicazione, l'ATO Ovest Provincia di Imperia ha altresì rappresentato che le Associazioni dei consumatori operanti sul territorio hanno condiviso la proposta di deroga formulata dal gestore e, in occasione dell'incontro tenutosi in data 20 novembre 2017, hanno espresso parere favorevole al mantenimento degli attuali orari di apertura dello sportello.

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 raggiunta con le Associazioni dei consumatori, sia opportuno 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 gestore Ireti S.p.a., disponendo contestualmente che l'orario di apertura dello sportello provinciale sito nel comune di Camporosso venga adeguato sulla base delle richieste formulate in merito dalle Associazioni dei consumatori in occasione dell'incontro tenutosi in data 20 novembre 2017;
 - allo stato dell'attuale consistenza e ripartizione geografica delle utenze gestite, l'istanza di deroga dall'obbligo di apertura dello sportello unico provinciale avanzata ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII dal gestore 2i Rete Gas S.p.a.;
 - 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 comune di Triora

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, dall'ATO Ovest Provincia di Imperia, d'intesa con il gestore Ireti S.p.a. e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti;
2. di prevedere che il gestore Ireti S.p.a. adegui l'orario di apertura dello sportello provinciale sito nel comune di Camporosso sulla base delle richieste formulate in merito dalle Associazioni dei consumatori in occasione dell'incontro tenutosi in data 20 novembre 2017;
3. 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 Imperia avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII, dall'ATO Ovest Provincia di Imperia, d'intesa con il gestore 2i Rete Gas S.p.a.;

4. di accogliere l'istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura dello sportello provinciale avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dall'ATO Ovest Provincia di Imperia, d'intesa con il comune di Triora e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti;
5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

30 novembre 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni