

**DELIBERAZIONE 1 MARZO 2018  
120/2018/R/IDR**

**APPROVAZIONE DELL'ISTANZA DI DEROGA DAGLI OBBLIGHI RELATIVI AGLI ORARI  
DI APERTURA DEGLI SPORTELLI PROVINCIALI, PRESENTATA DALL'ASSEMBLEA DI  
AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE 3 MARCHE CENTRO - MACERATA**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA  
RETI E AMBIENTE**

Nella 1009<sup>a</sup> riunione del 1 marzo 2018

- Premesso che l'Autorità, ai sensi della deliberazione 64/2018/A, opera, a far data dal 12 febbraio 2018, in regime di specifica *prorogatio*;
- ritenuto il presente provvedimento atto di ordinaria amministrazione.

**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 la Regolazione di Energia Reti e Ambiente (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 dell’8 settembre 2016, 489/2016/R/IDR, recante “Approvazione dell’istanza di deroga alle disposizioni in materia di qualità contrattuale del SII, presentata dall’Assemblea Territoriale di Ambito 3 Marche Centro - Macerata” (di seguito: deliberazione 489/2016/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità del 4 novembre 2016, 635/2016/R/IDR, recante “Approvazione delle predisposizioni tariffarie, per il periodo 2016-2019, proposte dall’Assemblea di Ambito Territoriale Ottimale 3 Marche Centro – Macerata” (di seguito: deliberazione 635/2016/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità del 28 dicembre 2016, 810/2016/R/com, recante “Avvio di procedimento ai sensi del d.l. 189/2016 e ulteriori disposizioni urgenti in materia di interventi per le popolazioni colpite dagli eventi sismici verificatisi il giorno 24 agosto 2016 e successivi” (di seguito: deliberazione 810/2016/R/COM);

- 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 19 luglio 2016 - e successivamente aggiornati e integrati, da ultimo, in data 26 ottobre 2016 - dall'Assemblea di Ambito Territoriale Ottimale 3 Marche Centro - Macerata, ai sensi della deliberazione 664/2015/R/IDR, nonché delle determinine 2/2016 DSID e 3/2016 DSID;
- l'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli provinciali presentata dall'Assemblea di Ambito Territoriale Ottimale 3 Marche Centro – Macerata (di seguito: Assemblea di Ambito 3 Marche Centro – Macerata), in data 9 febbraio 2018, prot. Autorità n. 3916, e le note allegate (di seguito: comunicazione del 9 febbraio 2018);
- la successiva comunicazione dell'Assemblea di Ambito 3 Marche Centro – Macerata del 21 febbraio 2018, prot. Autorità n. 5000.

**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*”.

#### **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;
- 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 l’articolo 6, comma 1, della deliberazione 810/2016/R/com, l’Autorità, tenuto conto della particolare situazione emergenziale e della situazione di crisi che coinvolge numerose attività economiche danneggiate dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e successivi, ha disposto a favore dei gestori del SII, la cui sede legale o operativa ricada nei comuni danneggiati dai richiamati eventi, la deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale, misura d’utenza e *unbundling* contabile, nonché dalle eventuali scadenze previste dal TIUC, dal RQSII e dal TMSII per adempiere ai summenzionati obblighi.

**CONSIDERATO CHE:**

- successivamente alla pubblicazione della deliberazione 655/2015/R/IDR, tenuto conto del processo di aggregazione gestionale in corso nel pertinente territorio, l’Assemblea di Ambito 3 Marche Centro - Macerata, d’intesa con i gestori Centro Marche Acque S.c.r.l., Astea S.p.a., Acquambiente Marche S.r.l., S.I. Marche S.c.r.l., Azienda Pluriservizi Macerata S.p.a. (di seguito: A.P.M. S.p.a.),

ATAC Civitanova S.p.a., Unidra S.c.r.l., Azienda Specializzata Settore Multiservizi S.p.a. (di seguito: A.S.S.M. S.p.a.) e Azienda San Severino Marche S.p.a. (di seguito: A.S.S.E.M. S.p.a.), ha trasmesso all'Autorità, con la comunicazione del 26 luglio 2016, un'istanza di deroga di dodici (12) mesi dall'applicazione delle prescrizioni in materia di qualità contrattuale recate dal RQSII, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, della menzionata deliberazione;

- con deliberazione 489/2016/R/IDR, l'Autorità ha accolto la menzionata istanza di deroga, prevedendo per i gestori Centro Marche Acque S.c.r.l., Astea S.p.a., Acquambiente Marche S.r.l., S.I. Marche S.c.r.l., A.P.M. S.p.a., ATAC Civitanova S.p.a., Unidra S.c.r.l., A.S.S.M. S.p.a. e A.S.S.E.M. S.p.a. l'applicazione del RQSII a far data dal 1 luglio 2017.
- i gestori Acquambiente Marche S.r.l., ASTEA S.p.a., A.P.M. S.p.a., A.S.S.M. S.p.a. e A.S.S.E.M. S.p.a. sono stati successivamente derogati dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale, misura d'utenza e *unbundling* contabile ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della deliberazione 810/2016/R/com, fino al 31 dicembre 2017.

#### **CONSIDERATO CHE:**

- a seguito della pubblicazione della deliberazione 217/2016/R/IDR, con comunicazione del 9 febbraio 2018, l'Assemblea di Ambito 3 Marche Centro - Macerata, in qualità di Ente di governo dell'ambito territorialmente competente, d'intesa con i gestori Acquambiente Marche S.r.l., Astea S.p.a., A.P.M. S.p.a., A.S.S.M. S.p.a. e A.S.S.E.M. 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;
- con la sopra citata comunicazione l'Ente di governo dell'ambito in parola ha rappresentato che:
  - con riferimento al gestore Acquambiente Marche S.r.l., la società:
    - gestisce per conto del gestore affidatario Centro Marche Acque S.r.l. il servizio idrico integrato in quattro (4) comuni dell'Ambito, di cui tre (3) appartenenti alla provincia di Ancona (Numana, Sirolo, Filottrano) e uno (1) alla provincia di Macerata (Cingoli);
    - propone l'apertura dello sportello principale ubicato nel comune di Castelfidardo, in provincia di Ancona, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00 e nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 16.00 alle ore 18.00, per un totale di 34 ore settimanali;
    - propone altresì, tenuto anche conto del numero esiguo di utenti che utilizzano il servizio, il mantenimento dell'apertura dello sportello sito nel comune di Cingoli, afferente alla provincia di Macerata, nella sola giornata del giovedì, dalle ore 9.15 alle ore 12.45, nonché l'apertura per un giorno a settimana degli sportelli secondari ubicati nei comuni di Sirolo, Numana e Filottrano in provincia di Ancona;
  - relativamente ai gestori Astea S.p.a. e A.P.M. S.p.a.:

- la società Astea S.p.a. gestisce per conto del gestore affidatario Centro Marche Acque S.r.l. il servizio idrico integrato in sei (6) comuni della provincia di Macerata e in due (2) comuni della provincia di Ancona;
- la società A.P.M. S.p.a. gestisce per conto del gestore affidatario S.I. Marche S.c.r.l. il servizio idrico integrato nel comune di Castelfidardo in provincia di Ancona e in nove (9) comuni della provincia di Macerata;
- le summenzionate società hanno sottoscritto un accordo di collaborazione commerciale che prevede, nelle more del completamento del processo di aggregazione, la condivisione di due sportelli provinciali, uno dei quali sito nel comune di Osimo e aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.00, l'altro aperto nel comune di Macerata dal lunedì al sabato (per un totale di 32,5 ore settimanali); i suddetti sportelli consentono di gestire tutte le richieste degli utenti serviti da Astea S.p.a. nonché quelle presentate dagli utenti gestiti dalla società A.P.M. S.p.a.;
- al fine di minimizzare i disagi per l'utenza, entrambe le società propongono di:
  - ✓ integrare per un periodo transitorio di almeno 12 mesi il servizio offerto dagli sportelli provinciali mediante l'apertura di ulteriori sportelli dislocati sul territorio;
  - ✓ garantire l'accessibilità al servizio telefonico per 65 ore settimanali (superiori alle 35 ore previste dal RQSII);
- con riferimento al gestore A.S.SE.M. S.p.a, la società:
  - gestisce per conto del gestore affidatario Unidra S.c.r.l. il servizio idrico integrato in cinque (5) comuni afferenti alla provincia di Macerata (San Severino Marche, Castelraimondo, Pioraco, Gagliole e Fiuminata);
  - propone di incrementare l'orario di apertura al pubblico dello sportello provinciale sito nel comune di San Severino Marche, al fine di garantire il servizio nelle giornate di lunedì, mercoledì e giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle 17.30 e nelle giornate di martedì, venerdì e sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30;
  - tenuto conto del protrarsi della situazione emergenziale nei territori colpiti dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e successivi, al fine di agevolare la popolazione riducendo al minimo la necessità di spostamento dalle aree di residenza e di nuova ubicazione, intende garantire il mantenimento degli attuali orari di apertura degli sportelli siti nei comuni di Castelraimondo (per un totale di 16 ore settimanali), Pioraco (per un totale di 18 ore settimanali) e Fiuminata (per un totale di 21 ore settimanali);
- con riferimento, infine, al gestore A.S.S.M. S.p.a., la società:
  - gestisce per conto del gestore affidatario Unidra S.c.r.l. il servizio idrico integrato in otto (8) comuni appartenenti alla provincia di Macerata;
  - intende garantire l'apertura dello sportello provinciale sito nel comune di Tolentino per un totale di 30 ore settimanali, articolate nelle giornate di lunedì e mercoledì dalle ore 8.00 alle ore 12.45 e dalle ore 14.15 alle ore

17.30; nelle giornate di martedì, giovedì e venerdì lo sportello garantirà un'apertura dalle ore 8.00 alle ore 12.45;

- al fine di garantire un servizio ancor più capillare nei comuni montani particolarmente colpiti dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e successivi, intende altresì garantire l'apertura di un sportello secondario sito nel comune di Camerino che, tenuto anche conto dell'avvio effettivo delle attività di riparazione e ricostruzione degli edifici danneggiati dal sisma, in una prima fase risulterà attivo nelle sole giornate del martedì e del giovedì;
- dispone di un servizio telefonico di pronto intervento e di un ulteriore servizio telefonico attivo durante il normale orario di lavoro stabilito dall'azienda (per un totale di 38,5 ore settimanali).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- a supporto della richiamata istanza di deroga l'Ente di governo dell'ambito in parola ha, altresì, rappresentato che *“in data 11 dicembre 2017 è stata convocata la Consulta dei consumatori (...) che ha evidenziato di condividere le proposte formulate dai gestori, in via temporanea e fino alla prevista aggregazione dei gestori [affidatari del SII nell'ATO 3 Marche Centro – Macerata], anche in vista delle diversità territoriali presenti nell'Ambito e al fine di garantire la capillarità del servizio di apertura degli sportelli sul territorio provinciale”*;
- in considerazione di quanto sopra rappresentato, tenuto anche conto che le soluzioni organizzative prospettate consentono di soddisfare le esigenze manifestate dall'utenza sul territorio e di *“contenere i costi e gli oneri complessivi che diversamente andrebbero a gravare sugli utenti finali”*, l'Assemblea di Ambito 3 Marche Centro - Macerata ha presentato istanza di deroga dal rispetto degli orari minimi di apertura degli sportelli provinciali.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- l'Ente di governo dell'ambito, in data 19 luglio 2016, ha trasmesso, all'Autorità, la proposta tariffaria, per il periodo 2016-2019, relativa al gestore virtuale d'ambito, composto da Acquambiente Marche S.r.l., ASTEA S.p.a., A.P.M. S.p.a., ATAC Civitanova S.p.a., A.S.S.M. S.p.a. e A.S.SE.M. S.p.a., nell'ambito della quale non è stata formulata istanza per il riconoscimento di costi aggiuntivi *Opex<sub>OC</sub>*, connessi all'adeguamento agli standard di qualità del servizio previsti dalla deliberazione 655/2015/R/IDR;
- successivamente con la deliberazione 635/2016/R/IDR l'Autorità ha approvato lo specifico schema regolatorio, recante le predisposizioni tariffarie per il periodo 2016-2019, proposto dall'Assemblea di Ambito Territoriale 3 Marche Centro – Macerata.

#### **RITENUTO CHE:**

- sia necessario promuovere l'applicazione della 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 raggiunta con le Associazioni dei consumatori, sia opportuno 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'Assemblea di Ambito 3 Marche Centro – Macerata relativamente:
  - allo sportello provinciale sito nel comune di Castelfidardo e a quello sito nel comune di Cingoli gestiti dal gestore Acquambiente Marche S.r.l.;
  - agli sportelli siti nei comuni di Osimo e Macerata gestiti dal gestore Astea S.p.a. e dal gestore A.P.M. S.p.a. in virtù dell'accordo di collaborazione commerciale pattuito tra i medesimi gestori;
  - allo sportello provinciale ubicato nel comune di San Severino Marche gestito dal gestore A.S.SE.M. S.p.a.;
  - allo sportello provinciale sito nel comune di Tolentino gestito dal gestore A.S.S.M. S.p.a

#### **DELIBERA**

1. 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'Assemblea di Ambito 3 Marche Centro - Macerata relativamente:
  - allo sportello provinciale sito nel comune di Castelfidardo e a quello sito nel comune di Cingoli gestiti dal gestore Acquambiente Marche S.r.l.;
  - agli sportelli siti nei comuni di Osimo e Macerata gestiti dal gestore Astea S.p.a. e dal gestore A.P.M. S.p.a. in virtù dell'accordo di collaborazione commerciale pattuito tra i medesimi gestori;
  - allo sportello provinciale ubicato nel comune di San Severino Marche gestito dal gestore A.S.SE.M. S.p.a.;
  - allo sportello provinciale sito nel comune di Tolentino gestito dal gestore A.S.S.M. S.p.a.;

2. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

1 marzo 2018

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*