

**DELIBERAZIONE 22 GENNAIO 2019
19/2019/R/IDR**

**ACCOGLIMENTO DELLE ISTANZE DI DEROGA DAL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI
RELATIVI ALL'ORARIO MINIMO DI APERTURA DEGLI SPORTELLI PROVINCIALI,
PRESENTATE DALL'ATO OVEST PROVINCIA DI IMPERIA, PER ALCUNE GESTIONI
OPERANTI SUL PERTINENTE TERRITORIO**

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

Nella 1049^a riunione del 22 gennaio 2019

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 di Regolazione per 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 del 13 novembre 2018, 571/2018/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per il monitoraggio sull'applicazione della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, nonché per l'integrazione della disciplina vigente (RQSII);
- 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 dal rispetto degli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli provinciali, presentata dall'ATO Ovest Provincia di Imperia, d'intesa con i comuni di Aquila d'Arroscia, Caravonica, Castelvittorio, Cesio, Molini di Triora, Montegrosso Pian Latte e Pigna, con la comunicazione del 20 luglio 2018, prot. Autorità 21941 (di seguito: comunicazione del 20 luglio 2018) e successivamente integrata con le comunicazioni 18 dicembre 2018, prot. Autorità 35974 (di seguito: comunicazione del 18 dicembre 2018) e 27 dicembre 2018, prot. Autorità 36615;
- la nota dell'ATO Ovest Provincia di Imperia del 3 dicembre 2018, prot. Autorità 34306, successivamente integrata con la comunicazione del 6 dicembre 2018,

prot. Autorità 34765, avente ad oggetto “Relazione ai sensi dell’art.172, comma 3-bis, del decreto legislativo 3 aprile 2006 n. 152”;

- 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 i comuni di Lucinasco, Mendatica, Prelà e Vasia, con la comunicazione del 18 dicembre 2018.

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 degli articoli 52 e 55 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;
 - specifiche esenzioni per 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; in particolare, tali gestioni sono:

- ✓ 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;
- ✓ esentate dal monitoraggio degli indicatori di cui all'articolo 53 del RQSII:
- ✓ tenute a garantire un orario minimo di apertura del servizio telefonico non inferiore alle 4 ore giornaliere nei giorni compresi tra il lunedì e il sabato;
- 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 20 luglio 2018, l'ATO Ovest Provincia di Imperia, in qualità di Ente di governo dell'ambito territorialmente competente, ha trasmesso all'Autorità un'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 per i comuni di Aquila d'Arroschia, Caravonica, Castelvittorio, Cesio, Molini di Triora, Montegrosso Pian Latte e Pigna, comuni montani con una popolazione inferiore a 1.000 abitanti che operano nell'ATO di Imperia in regime di salvaguardia;

- a supporto della richiamata istanza, con la successiva comunicazione del 18 dicembre 2018, l'ATO Ovest Provincia di Imperia ha trasmesso le note inviate dai citati comuni, con le quali, tenuto in particolare conto delle specificità locali, è stato rappresentato che:
 - con riferimento al comune di Aquila d'Arroschia:
 - *“il comune occupa una porzione di territorio montano della provincia di Imperia nella quale vivono (...) 158 abitanti (al 31/12/2017)”* e serve una quota di popolazione e di utenza inferiore al 5% del compendio provinciale;
 - la distribuzione degli orari di apertura al pubblico degli sportelli, per un totale di 30 ore settimanali (articolate dal lunedì al venerdì), coincide con quella degli uffici comunali e risulta adeguata alle esigenze manifestate dai cittadini, come peraltro confermato dall'assenza di reclami e segnalazioni aventi ad oggetto i tempi di attesa agli sportelli o il servizio di assistenza clienti;
 - relativamente al comune di Caravonica:
 - il comune occupa una porzione del territorio montano della provincia di Imperia nel quale risultano attive circa 200 utenze e serve una quota di popolazione e di utenza inferiore al 5% del compendio provinciale;
 - lo sportello utenti assicura un'apertura al pubblico per un totale di 20 ore settimanali complessive (nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì);
 - l'organizzazione del servizio di sportello ha consentito un soddisfacente supporto al cittadino per le relative esigenze, sia di carattere informativo sia afferenti alla gestione del rapporto contrattuale; inoltre, le soluzioni organizzative adottate dal comune prevedono l'implementazione dello sportello *online*;
 - con riferimento al comune di Castel Vittorio:
 - il comune occupa una porzione del territorio montano della provincia di Imperia nel quale risultano presenti circa 315 utenze e serve una quota di popolazione e di utenza inferiore al 5% del compendio provinciale;
 - l'efficacia della distribuzione degli orari di apertura al pubblico dello sportello, per un totale di 30 ore settimanali (articolate dal lunedì al venerdì), è confermata dall'assenza di reclami o segnalazioni aventi ad oggetto i tempi di attesa agli sportelli o il servizio di assistenza clienti;
 - per quanto attiene al comune di Cesio:
 - il comune occupa una porzione del territorio montano della provincia di Imperia nella quale risultano presenti circa 400 utenze;
 - lo sportello utenti attualmente operativo è situato nel centro storico del

- comune ed assicura un'apertura al pubblico per un totale di 12 ore settimanali (nei giorni di lunedì, martedì, giovedì e venerdì);
- l'organizzazione del servizio di sportello ha garantito un soddisfacente supporto al cittadino per tutte le esigenze rappresentate dall'utenza;
- relativamente al comune di Molini di Triora:
- nel territorio del comune risultano attualmente attive circa 1020 utenze;
 - la distribuzione degli orari di apertura al pubblico dello sportello provinciale, per un totale di 15 ore settimanali, risulta adeguata alle esigenze manifestate dall'utenza, come peraltro confermato dall'assenza di reclami o segnalazioni aventi ad oggetto i tempi di attesa agli sportelli o il servizio di assistenza clienti;
 - inoltre, le soluzioni organizzative adottate dal comune prevedono l'attivazione del servizio di *front office* anche nella giornata del sabato, mediante la collaborazione del comune di Triora, e l'attivazione del servizio di *call center*, disponibile dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30;
- con riferimento al comune di Montegrosso Pian Latte:
- *“il comune (...) occupa una porzione di territorio montano della provincia di Imperia nella quale vivono (...) 121 abitanti (al 31/12/2017)”*; *“il numero di utenze attive tutto l'anno [circa 240] è oggettivamente esiguo (buona parte dei contatori infatti è a servizio di seconde case abitate solo nel periodo estivo)”*;
 - la distribuzione degli orari di apertura al pubblico degli sportelli coincide con quella degli uffici comunali, per un totale di 36 ore settimanali, e risulta adeguata alle esigenze manifestate nel corso degli anni dall'utenza;
- relativamente al comune di Pigna:
- nel territorio del comune *“vivono attualmente 837 abitanti e [risultano] presenti circa 1100 utenze”*; il comune di Pigna serve una quota di popolazione e di utenza inferiore al 5% del compendio provinciale;
 - l'organizzazione del servizio di sportello, aperto per un totale di 20 ore settimanali, ha consentito un soddisfacente supporto al cittadino;
 - inoltre, le soluzioni organizzative adottate dal comune prevedono l'implementazione dello sportello *online*;
- infine, tutti i gestori, tenuto conto delle soluzioni organizzative adottate nel corso degli anni, hanno rappresentato che l'adeguamento degli orari di apertura degli sportelli alle disposizioni del RQSII determinerebbe *“oneri amministrativi e gestionali derivanti dall'incremento della periodicità [non commisurati] all'[effettivo] vantaggio dell'utenza”*;
 - in occasione dell'incontro tenutosi in data 19 marzo 2018, le Associazioni dei consumatori operanti sul territorio (Codacons, Federconsumatori) hanno espresso parere favorevole alla richiesta di deroga avanzata dalle gestioni sopra menzionate.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con la richiamata comunicazione del 18 dicembre 2018, l'ATO Ovest Provincia di Imperia, ha trasmesso all'Autorità - ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII - un'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali, anche per i comuni montani di Lucinasco, Mendatica, Prelà e Vasia, anch'essi con una popolazione inferiore a 1.000 abitanti e operanti nell'ATO di Imperia in regime di salvaguardia;
- a supporto dell'istanza di deroga, l'Ente di governo dell'ambito in oggetto ha trasmesso le note inviate dai citati comuni, con le quali è stato rappresentato che:
 - con riferimento al comune di Lucinasco:
 - il comune occupa una porzione di territorio montano della provincia di Imperia nella quale risultano attive circa 278 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 venerdì per un totale di 20 ore settimanali;
 - l'organizzazione del servizio di sportello ha presentato una buona risposta da parte dell'utenza, risultando adeguata alle esigenze manifestate dagli utenti nel corso degli anni;
 - per quanto attiene al comune di Prelà:
 - il comune occupa una porzione di territorio montano della provincia di Imperia *"nella quale vivono attualmente 490 residenti e [risultano attive] circa 896 utenze"*;
 - lo sportello utenti attualmente operativo, sito presso la sede del comune, garantisce un orario di apertura al pubblico pari a 12 ore settimanali, dal lunedì al sabato;
 - le soluzioni organizzative adottate dal gestore prevedono l'implementazione dello sportello *online* che consente all'utente finale di avere in modo immediato le informazioni sul proprio rapporto contrattuale;
 - relativamente al comune di Mendatica:
 - nel territorio del comune risultano attualmente attive circa 600 utenze, asservite principalmente a seconde case, abitate solo nel periodo estivo;
 - la distribuzione degli orari di apertura al pubblico dello sportello provinciale coincide con quella degli uffici comunali, per un totale di 36 ore settimanali articolate dal lunedì al sabato, e risulta adeguata alle esigenze manifestate nel corso degli anni dall'utenza;
 - relativamente al comune di Vasia:
 - nel territorio del comune risultano attualmente presenti circa 500 utenze; il comune di Vasia serve una quota di popolazione e di utenza inferiore all'1% del compendio provinciale;
 - l'organizzazione del servizio di sportello aperto al pubblico per un

totale di 33 ore settimanali, articolate dal lunedì al sabato, risulta adeguata alle esigenze manifestate dall'utenza, come peraltro confermato dall'assenza di reclami o segnalazioni aventi ad oggetto i tempi di attesa agli sportelli o il servizio di assistenza clienti;

- è attualmente operativo il servizio di *call center*, che garantisce un orario di apertura dal lunedì al sabato per un totale di 40 ore settimanali;
- infine, tutti i gestori, richiamando le specificità locali appena segnalate, hanno rappresentato che l'adeguamento degli orari di apertura degli sportelli alle disposizioni del RQSII determinerebbe *“oneri amministrativi e gestionali derivanti dall'incremento della periodicità [eccessivi] in rapporto all'[effettivo] vantaggio dell'utenza”*;
- con la sopra citata comunicazione del 18 dicembre 2018, l'ATO Ovest Provincia di Imperia ha rappresentato che le Associazioni dei consumatori operanti sul territorio hanno condiviso la proposta di deroga formulata dai menzionati gestori e, in occasione dell'incontro tenutosi in data 29 gennaio 2018, nell'esprimere parere favorevole al mantenimento degli attuali orari di apertura degli sportelli, hanno richiesto al comune di Lucinasco l'apertura dello sportello anche nella giornata del sabato, comunque nel rispetto delle 20 ore settimanali attualmente garantite.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- sulla base delle informazioni trasmesse a supporto delle menzionate istanze di deroga, emerge che:
 - i comuni di Mendatica e Vasia assicurano un orario di apertura al pubblico degli sportelli migliorativo rispetto a quello minimo previsto dal RQSII per le gestioni del servizio idrico in forma autonoma con popolazione inferiore ai 1.000 abitanti;
 - per i comuni di Cesio e Prelà non sembrerebbe rispettato l'orario minimo di apertura del servizio telefonico, previsto dall'articolo 55, comma 2, lettera a) del RQSII, per le gestioni del servizio idrico in forma autonoma con popolazione inferiore ai 1.000 abitanti.

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, dall'ATO Ovest Provincia di Imperia, d'intesa con i comuni di Aquila d'Arroscia, Caravonica, Castelvittorio, Cesio, Molini di Triora, Montegrosso Pian Latte, Pigna e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti;
 - 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 i comuni di Lucinasco, Prelà e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti.

RITENUTO, INFINE, CHE:

- sia necessario richiedere che l'Ato Ovest Provincia di Imperia, d'intesa con il comune di Lucinasco, provveda ad inviare all'Autorità, entro 30 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, la Carta dei servizi (aggiornata ai sensi di quanto previsto dal RQSII nonché dal presente provvedimento), al fine di adeguare le modalità di articolazione dell'orario di apertura dello sportello secondo quanto richiesto dalle Associazioni dei consumatori territorialmente competenti in occasione dell'incontro del 29 gennaio 2018;
- sia, altresì, necessario prevedere che l'Ato Ovest Provincia di Imperia, d'intesa con i comuni di Cesio e Prelà, provveda ad inviare all'Autorità, entro 30 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, la Carta dei servizi (come adeguata ai sensi di quanto previsto dal RQSII nonché dal presente provvedimento) attestante il recepimento degli obblighi relativi all'orario minimo di apertura del servizio telefonico di cui all'articolo 55, comma 2, lettera a) del medesimo RQSII

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 i comuni di Aquila d'Arroscia, Caravonica, Castelvittorio, Cesio, Molini di Triora, Montegrosso Pian Latte e Pigna e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti;
2. 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 Lucinasco e Prelà, anche tenuto conto - per il comune di Lucinasco - della richiesta formulata, in occasione dell'incontro del 29 gennaio 2018, dalle Associazioni dei

- consumatori territorialmente competenti;
3. di richiedere all'Ato Ovest Provincia di Imperia, d'intesa con il comune di Lucinasco, di trasmettere all'Autorità, entro 30 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, la Carta dei servizi (aggiornata ai sensi di quanto previsto dal RQSII nonché dal precedente punto 2), al fine di adeguare le modalità di articolazione dell'orario di apertura dello sportello, secondo quanto richiesto dalle Associazioni dei consumatori territorialmente competenti in occasione dell'incontro del 29 gennaio 2018;
 4. di richiedere, altresì, all'Ato Ovest Provincia di Imperia, d'intesa con i comuni di Cesio e Prelà, di inviare all'Autorità, entro 30 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, la Carta dei servizi (come adeguata ai sensi di quanto previsto dal RQSII nonché dai precedenti punti 1 e 2) attestante, in particolare, il recepimento degli obblighi relativi all'orario minimo di apertura del servizio telefonico di cui all'articolo 55, comma 2, lettera a) del medesimo RQSII;
 5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

22 gennaio 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini