

**DELIBERAZIONE 15 OTTOBRE 2019
413/2019/R/IDR**

**APPROVAZIONE DELL'ISTANZA DI DEROGA DAGLI OBBLIGHI RELATIVI AGLI ORARI
DI APERTURA DELLO SPORTELLO PROVINCIALE, PRESENTATA DALL'ENTE DI
GOVERNO DELL'ATO CENTRO OVEST 2 DEL SAVONESE, D'INTESA CON IL GESTORE
C.I.R.A. S.R.L.**

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

Nella 1083^a riunione del 15 ottobre 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);
- 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 legge 133/14);
- 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 “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”, come integrato dalla deliberazione 27 dicembre 2017, 918/2017/R/IDR, recante “Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato”;
- 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 2 febbraio 2017, 44/2017/R/IDR, recante “Approvazione dell’istanza di deroga alle disposizioni in materia di qualità contrattuale del SII, presentata dall’Ente di Governo degli Ambiti Territoriali Ottimali Centro Ovest 1, 2 e 3 del Savonese, d’intesa con il gestore C.I.R.A. S.r.l.” (di seguito: deliberazione 44/2017/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità del 2 febbraio 2017, 45/2017/R/IDR, recante “Approvazione dell’istanza di deroga temporale dall’applicazione di specifiche prescrizioni del TIMSII, presentata dall’Ente di Governo degli Ambiti Territoriali Ottimali Centro Ovest 1, 2 e 3 del Savonese, d’intesa con il gestore C.I.R.A. S.r.l.”;
- 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’Ente di governo dell’Ato Centro Ovest 2 del Savonese, d’intesa con il gestore C.I.R.A. S.r.l., in data 22 agosto 2019, prot. Autorità 21625, e la nota allegata (di seguito: comunicazione del 22 agosto 2019);

- la successiva comunicazione del 4 ottobre 2019, prot. Autorità 25323, con cui l'Ente di governo dell'Ato Centro Ovest 2 del Savonese ha integrato la citata istanza di deroga.

CONSIDERATO CHE:

- l'articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/11 ha trasferito all'Autorità *“le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici, precisando che tali funzioni “vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481”;*
- l'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95 stabilisce che l'Autorità *“emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente (...);”*
- il citato 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”;*
 - 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 di governo dell'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 specificando che la medesima:
 - “a) *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) *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 legge 133/14 (c.d. "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, tenuto conto del processo di aggregazione gestionale in corso nel pertinente territorio, l'Ente di governo dell'Ato Centro Ovest 2 del Savonese, d'intesa con il gestore C.I.R.A. S.r.l., ha trasmesso all'Autorità, con la comunicazione del 21 giugno 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 44/2017/R/IDR l'Autorità ha accolto la menzionata istanza di deroga, prevedendo per il gestore C.I.R.A. S.r.l. l'applicazione del RQSII a far data dal 1 luglio 2017.

CONSIDERATO CHE:

- più di recente, con comunicazione del 22 agosto 2019, l'Ente di governo dell'Ato Centro Ovest 2 del Savonese, in qualità di Ente di governo dell'ambito territorialmente competente, d'intesa con il gestore C.I.R.A. S.r.l., 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 dello sportello provinciale;
- a supporto della richiamata istanza di deroga, l'Ente di governo dell'Ambito in parola ha trasmesso – condividendone i presupposti e le finalità – la comunicazione inviata in data 21 agosto 2019 dal gestore C.I.R.A. S.r.l., il quale ha rappresentato che:
 - attualmente la società garantisce l'apertura di uno sportello provinciale sito nel comune di Deago per un totale di venti (20) ore settimanali;
 - non risultano pervenuti reclami o segnalazioni da parte degli utenti relativamente agli orari e ai giorni di apertura garantiti dallo sportello fisico;
 - sono state implementate e potenziate forme di contatto con gli utenti

- maggiormente fruibili senza necessità di spostamenti, finalizzate a garantire il celere accesso al servizio e al miglioramento della qualità dello stesso;
- con la citata comunicazione del 21 agosto 2019, il gestore ha altresì rappresentato che:
 - l'apertura dello sportello provinciale, nel rispetto degli orari previsti dal RQSII, implicherebbe il sostenimento di costi aggiuntivi che *“paiono non motivati da una reale richiesta del territorio e non risponderebbero al principio di economicità della gestione”*;
 - *“nella esperienza di gestione del territorio della provincia di Savona la necessità di apertura negli orari richiesti, in particolare il pomeriggio e il sabato mattina, non è mai stata avanzata dagli utenti finali né dalle Associazioni rappresentative degli stessi utenti”*.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in data 13 agosto 2019, l'Associazione dei consumatori Assoutenti territorialmente competente ha condiviso la proposta di deroga avanzata dal gestore, rilasciando il proprio nulla osta alla proposta di organizzazione del servizio di sportello, nell'ottica di *“garantire (...) comunque le esigenze degli utenti”*.

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;
- alla luce degli elementi forniti dall'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente e del nulla osta formulato dall'Associazione dei consumatori, sia opportuno 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'Ente di governo dell'Ato Centro Ovest 2 del Savonese

DELIBERA

1. 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'Ente di governo dell'Ato Centro Ovest 2 del Savonese, d'intesa con il gestore C.I.R.A. S.r.l. e l'Associazione dei consumatori territorialmente competente;
2. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

15 ottobre 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini