

**DELIBERAZIONE 31 MAGGIO 2016**  
**289/2016/R/IDR**

**APPROVAZIONE DELL'ISTANZA DI ESENZIONE DALL'OBBLIGO DI APERTURA DELLO**  
**SPORTELLO UNICO PROVINCIALE, PRESENTATA DAL GESTORE SERVIZIO IDRICO**  
**INTEGRATO DEL BIELLESE E VERCELLESE S.P.A.**

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

Nella riunione del 31 maggio 2016

### **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 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) 27 marzo 2014, 142/2014/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per la regolazione della qualità del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”;
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR (di seguito: deliberazione 655/2015/R/IDR) e il relativo Allegato A, recante “Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (di seguito: RQSII);
- la deliberazione dell’Autorità del 28 dicembre 2015, 664/2015/R/IDR e il relativo Allegato A, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI-2”;
- la deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 217/2016/R/IDR con cui l’Autorità ha avviato il procedimento per la valutazione delle istanze di deroga ed esenzione che possono essere presentate ai sensi delle disposizioni in materia di qualità contrattuale del SII (di seguito: deliberazione 217/2016/R/IDR);
- 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 esenzione dall’obbligo di apertura dello sportello provinciale avanzata dal gestore del Servizio Idrico Integrato del Biellese e Vercellese S.p.a. (di seguito: S.I.I. S.p.a.) con comunicazione del 17 maggio 2016, prot. Autorità n. 14395 (di seguito: la comunicazione del 17 maggio);
- la comunicazione di S.I.I. S.p.a. del 19 maggio 2016, prot. Autorità n. 14666 (di seguito: comunicazione del 19 maggio);
- la comunicazione dell’Ambito Territoriale Ottimale n. 2 Piemonte, del 23 maggio 2016, prot. Autorità n. 14973 (di seguito: comunicazione 23 maggio 2016).

#### **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, comma 2, del RQSII, che il gestore può presentare all'Autorità apposita istanza per l'esenzione dall'obbligo di apertura dello sportello provinciale per le province nelle quali è 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.

#### **CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- successivamente alla pubblicazione della deliberazione 655/2015/R/IDR, il gestore S.I.I. S.p.a., con la comunicazione del 17 maggio 2016, ha inoltrato all'Autorità un'istanza di esenzione dall'obbligo di apertura di un nuovo sportello per le utenze presenti nel territorio delle province di Torino e Novara, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII;
- nella sopracitata comunicazione la società S.I.I. S.p.a. ha dichiarato:
  - di gestire 38.722 utenze dislocate su un territorio di 44 km<sup>2</sup> in 51 comuni delle province di Biella, Vercelli, Torino e Novara;
  - che “*per gli utenti dei Comuni presenti in Provincia di Vercelli con un totale di 23.117 utenze è aperto uno sportello presso la sede amministrativa di Vercelli*” e per quelli dei “*Comuni presenti in Provincia di Biella con un totale di 13.845 utenze è aperto uno sportello presso la sede tecnica di Cerrione*”; in particolare, “*il flusso medio di utenze degli ultimi cinque anni*”

- presso lo sportello di Vercelli è [stato] pari a 1.543 utenti/anno e presso la sede di Cerrione è [stato] pari a 840 utenti/anno”;*
- *che “per quanto riguarda le utenze dei comuni [presenti] in Provincia di Torino – 1460 utenze – e Novara – 263 utenze – non sono presenti sportelli attivi”;*
  - *che “l’eventuale creazione di altri due sportelli, uno in Provincia di Torino e l’altro in Provincia di Novara comporterebbe costi aggiuntivi significativi a fronte di una base di utenze potenzialmente interessata particolarmente esigua, con aggravio degli oneri su tutti gli altri utenti”;*
  - il gestore ha richiesto l’esenzione dal rispetto dell’obbligo di apertura dello sportello nelle province di Torino e Novara in considerazione di quanto sopra dichiarato, *“al fine di evitare (...) incrementi di costi, non connessi a percettibili miglioramenti del servizio”*, anche tenuto conto che *“l’uso dello sportello fisico è ormai quasi totalmente sostituito dai sistemi informatici e dal numero verde”* e che risulta possibile continuare a garantire il servizio agli utenti mediante l’apertura degli sportelli esistenti attivi presso la sede amministrativa di Vercelli e quella tecnica di Cerrione;
  - nella successiva comunicazione pervenuta all’Autorità in data 19 maggio 2016, il gestore, facendo seguito alla richiesta di chiarimento avanzata dagli uffici per le vie brevi:
    - ha rettificato il dato relativo al numero delle utenze, precisando che *“il numero di utenze totali gestite è pari a 38.685”;*
    - ha chiarito che *“i comuni di Azeglio, Piverone in provincia di Torino e Vinzaglio in provincia di Novara sono afferenti all’ATO 2 Piemonte”;*
  - con la successiva comunicazione 23 maggio 2016, l’Ente di governo dell’ambito territorialmente competente:
    - ha confermato che il bacino di utenza gestito nei territori afferenti ai comuni di Azeglio e Piverone, per la provincia di Torino, e Vinzaglio, per la provincia di Novara, risulta, in entrambi i casi, inferiore al 5% delle utenze gestite;
    - *“tenuto conto dei costi aggiuntivi per la gestione che si andrebbero a creare con l’istituzione di due ulteriori sportelli provinciali che andrebbero a gravare sulle tariffe dell’utenza”* e della possibilità per gli utenti di ricorrere a *“canali alternativi di comunicazione oltre agli sportelli fisici”*, ha comunicato per quanto di competenza, il proprio nulla osta alla richiesta di esenzione dall’obbligo di apertura di un nuovo sportello nel territorio delle province di Torino e Novara formulata dal gestore.

**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;

- le informazioni riportate dalla società istante e dall'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente confermano, allo stato dell'attuale consistenza e ripartizione geografica delle utenze servite dal gestore S.I.I. S.p.a., il rispetto del requisito previsto dall'articolo 52, comma 2, del RQSII, presupposto necessario ai fini dell'accettazione dell'istanza di esenzione dall'obbligo di apertura dello sportello provinciale;
- in considerazione degli elementi forniti dalla società istante S.I.I. S.p.a. e di quelli comunicati dall'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente, sia opportuno accogliere l'istanza di esenzione dall'obbligo di apertura di un nuovo sportello provinciale nelle province di Torino e Novara avanzata ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII

### **DELIBERA**

1. di accogliere, allo stato dell'attuale consistenza e ripartizione geografica delle utenze gestite, l'istanza di esenzione dall'obbligo di apertura dello sportello provinciale nel territorio dei comuni ubicati nelle province di Torino e Novara avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII, dal gestore S.I.I. S.p.a.;
2. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

31 maggio 2016

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*