

DELIBERAZIONE 9 GIUGNO 2016
306/2016/R/IDR

APPROVAZIONE DELL'ISTANZA DI DEROGA DAGLI OBBLIGHI RELATIVI AGLI ORARI DI APERTURA DELLO SPORTELLO UNICO PROVINCIALE PRESENTATA DALL'AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE 5 MARCHE SUD ASCOLI PICENO, D'INTESA CON IL GESTORE CIIP S.P.A.

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

Nella riunione del 9 giugno 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 (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;
- l’istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura dello sportello unico provinciale presentata dall’Autorità d’Ambito Territoriale Ottimale 5 Marche Sud Ascoli Piceno, d’intesa con il gestore Ciip S.p.a., in data 23 maggio 2016, prot. Autorità n. 14975 (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 (...)*”;
 - “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 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;
- 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.

CONSIDERATO CHE:

- successivamente alla pubblicazione della deliberazione 655/2015/R/IDR, l’Autorità d’Ambito Territoriale Ottimale 5 Marche Sud Ascoli Piceno, d’intesa con il gestore Ciip S.p.a., con comunicazione 23 maggio 2016, ha inoltrato all’Autorità un’istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura dello sportello unico

provinciale per le utenze presenti nel territorio delle province di Ascoli Piceno e Fermo, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII;

- a supporto dell'istanza di deroga avanzata all'Autorità, l'Ente di governo dell'ambito ha fornito copia del verbale d'intesa con il gestore Ciip S.p.a. e le Associazioni dei consumatori, redatto nel corso dell'incontro tenutosi in data 18 maggio 2016 (di seguito: incontro del 18 maggio);
- nel sopraccitato incontro è stata illustrata alle Associazioni dei consumatori partecipanti (ADOC di Ascoli Piceno e Movimento Difesa del Cittadino di Ascoli Piceno) l'attuale attività di gestione del *call center* effettuata dalla società Ciip S.p.a. e la proposta del medesimo gestore che prevede di rimodulare gli orari di apertura dello sportello telefonico e l'apertura di due sportelli fisici provinciali presso i quali sarà possibile assolvere alle richieste degli utenti;
- la sopraccitata proposta prevede, a partire dal 1 luglio 2016:
 - i. l'adeguamento delle procedure informatiche per la gestione dell'intero rapporto contrattuale con l'utenza;
 - ii. il mantenimento della gratuità per le chiamate allo sportello telefonico, cui sarà possibile accedere per un totale di 55 ore settimanali;
 - iii. l'attivazione di un numero di pronto intervento totalmente gratuito;
 - iv. l'apertura di uno sportello fisico per la provincia di Ascoli Piceno e di uno sportello fisico per la provincia di Fermo, la cui apertura, pari a 30 ore settimanali, sarebbe garantita dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle ore 15.00 alle 17.00 per i giorni di martedì, mercoledì e giovedì;
- il direttore dell'Ente di governo dell'ambito ha, altresì, rappresentato alle Associazioni dei consumatori che:
 - il gestore Ciip S.p.a. *“da oltre 15 anni non ha sportelli fisici sul territorio ma solo uno sportello telefonico”*; *“tale decisione fu condivisa dall'Autorità d'Ambito sia all'atto dell'affidamento transitorio del SII avvenuto nel 2003 che nel successivo affidamento venticinquennale 2008-2032 avvenuto a novembre 2007”*;
 - il gestore Ciip S.p.a. *“in questi anni ha gestito i rapporti con la clientela unicamente con un proprio sportello telefonico attivo dal Lunedì al Sabato dalle 08,00 alle 20,00 offrendo un servizio per 72 ore settimanali a cui è stato possibile accedere gratuitamente sia da telefonia fissa che mobile.”*;
 - in particolare, *“il Servizio di segnalazioni guasti anch'esso gratuito è attivo h 24 ed è svolto dalle 8 alle 20 da personale CIIP e dalle 20 alle 8 mediante un call center esterno che invia le segnalazioni pervenute direttamente al tecnico reperibile della CIIP”*;
 - *“lo sportello telefonico ha incontrato il favore della clientela come è stato possibile rilevare sia dalle indagini di customer satisfaction effettuate nel corso di questi 15 anni, sia dall'assenza di reclami presso l'AATO 5. L'indagine 2014 evidenzia un CSI indice di soddisfazione complessivo per i servizi resi dal Gestore pari al 91,8 contro la media del centro Italia dell'86,7 e la media italiana dell'88,8”*;

- *“questa organizzazione del servizio ha consentito (...) il contenimento dei costi operativi del gestore”, il quale dispone anche di un sito internet che offre numerosi servizi alla clientela.*

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- la proposta di modulazione degli orari di apertura dello sportello telefonico e degli sportelli fisici provinciali, secondo quanto rappresentato dal gestore, consentirà che *“i servizi (...) [siano] garantiti all’utenza con contenimento dei costi [operativi] e invarianza dell’organico”*;
- la rimodulazione degli orari di apertura dello sportello telefonico e dello sportello provinciale consentirà altresì, oltre al mantenimento dello stesso standard di qualità previsto dall’Autorità per lo sportello telefonico, *“6 ore di complessivo maggior servizio rispetto ai minimi AEEGSI”*.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- i rappresentanti delle Associazioni dei consumatori presenti all’incontro del 18 maggio hanno espresso *“il loro parere favorevole circa l’istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l’orario minimo di apertura degli sportelli provinciali da presentare all’AEEGSI, apprezzando la volontà di non aumentare i costi a fronte di questo ulteriore servizio”*;
- Federconsumatori, pur non essendo presente all’incontro, ha espresso *“parere favorevole rispetto alla proposta di attivazione degli sportelli fisici per la gestione dei rapporti con gli utenti”*;
- nella sopraccitata comunicazione 23 maggio 2016, l’Ente di governo dell’ambito territorialmente competente, acquisita l’intesa delle Associazioni dei consumatori, ha richiesto la deroga dal rispetto dell’obbligo concernente l’orario minimo di apertura degli sportelli provinciali, nel rispetto degli standard di qualità, di cui agli articoli 53 e 68 del RQSII, precisando che, nelle more della decisione di merito dell’Autorità, il *“Gestore Ciip spa è autorizzato ad organizzare gli [sportelli provinciali] secondo gli orari concordati nel corso della riunione dello scorso 18 maggio 2016”*.

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 della proposta di organizzazione 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 con l'Associazione dei consumatori, sia opportuno accogliere l'istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura dello sportello unico provinciale, nel rispetto degli standard di qualità di cui agli articoli 53 e 68 del RQSII

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura dello sportello unico provinciale nel territorio delle province di Ascoli Piceno e Fermo avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dall'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale 5 Marche Sud Ascoli Piceno, d'intesa con il gestore Ciip S.p.a.;
2. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

9 giugno 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni