

DELIBERAZIONE 28 GIUGNO 2016
361/2016/R/IDR

APPROVAZIONE DELLE ISTANZE DI DEROGA DAGLI OBBLIGHI RELATIVI AGLI ORARI DI APERTURA DELLO SPORTELLO DI BRESCIA E DI GARDONE VALTROMPIA, PRESENTATE DALL'UFFICIO D'AMBITO DI BRESCIA, D'INTESA CON IL GESTORE A2A CICLO IDRICO S.P.A. E IL GESTORE AZIENDA SERVIZI VALTROMPIA S.P.A.

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

Nella riunione del 28 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’Ufficio d’Ambito di Brescia, d’intesa con il gestore A2A Ciclo Idrico S.p.a., in data 16 giugno 2016, prot. Autorità n. 17394 (di seguito: comunicazione prot. 17394);
- l’istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli provinciali presentata dall’Ufficio d’Ambito di Brescia, d’intesa con il gestore Azienda Servizi Valtrompia S.p.a., in data 16 giugno 2016, prot. Autorità n. 17396 (di seguito: comunicazione prot. 17396);
- la comunicazione del 21 giugno 2016 (prot. Autorità n. 17581) con cui l’Ufficio d’Ambito di Brescia ha trasmesso le istanze di deroga presentate dai gestori A2A Ciclo Idrico S.p.a. e Azienda Servizi Valtrompia S.p.a. (di seguito: comunicazione 21 giugno 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, con comunicazione prot. 17394 e comunicazione prot. 17396, l'Ufficio d'Ambito di Brescia, d'intesa con i gestori A2A Ciclo Idrico S.p.a. e Azienda Servizi Valtrompia S.p.a., ha inoltrato, all'Autorità, un'istanza di deroga, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dagli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli provinciali gestiti dalla società A2A Ciclo Idrico S.p.a. e dalla società Azienda Servizi Valtrompia S.p.a.;
- nelle sopracitate comunicazioni, l'Ufficio d'Ambito di Brescia ha dichiarato che:
 - la società A2A Ciclo Idrico S.p.a. gestisce nella provincia di Brescia una serie di comuni, tra cui il capoluogo dell'omonima provincia, servendo complessivamente il 44% circa della popolazione provinciale;
 - nella sede della medesima società sita in Brescia è presente lo sportello fisico provinciale, aperto per un totale di 32 ore settimanali, articolate dal lunedì al giovedì dalle ore 8.15 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 15.30; il venerdì dalle 8.15 alle 13.00; il mercoledì dalle 8.15 alle 15.30 con orario continuato;
 - l'Azienda Servizi Valtrompia S.p.a. *“per il servizio di sportello fisico di accoglienza Utenti si avvale della struttura della Società A2ACiclo Idrico S.p.a. (che detiene il 49% delle partecipazioni) presente in via Lamarmora a Brescia e di uno sportello nella propria sede in Comune di Gardone Val Trompia”* che garantisce il servizio agli utenti per un totale di 16 ore settimanali (lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30); *“tale impostazione deriva dall'esperienza maturata sul territorio gestito nel corso degli anni”*;
 - a seguito di incontri con le società A2A Ciclo Idrico S.p.a. e con l'Azienda Servizi Valtrompia S.p.a. *“in merito all'applicazione della deliberazione 655/2015/R/IDR, è emers[o] che (...) l'apertura [degli] sportelli ai sensi dell'articolo 52 della citata delibera”* implicherebbe il sostenimento di *“costi aggiuntivi che paiono non motivati da una reale richiesta del territorio”*;
 - inoltre, il rispetto dell'apertura dello sportello anche nella giornata del sabato e la diversa turnazione degli addetti sulle giornate dal lunedì al venerdì rispetto all'attuale imporrebbe l'adeguamento delle disposizioni contrattuali in essere oltre l'apertura della sede nella medesima giornata del sabato *“che coinvolgerebbe non solo il settore sportelli ma anche altri reparti direttamente collegati”*; *“gli addetti operativi eventualmente coinvolti per le problematiche più complesse in alcuni orari (venerdì pomeriggio e sabato mattina) non risultano presenti per contratto: condizione che potrebbe rinviare la risoluzione delle questioni con l'utente a successive fasi”*.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- a supporto dell'istanza di deroga avanzata all'Autorità, l'Ufficio d'Ambito di Brescia ha trasmesso, con comunicazione 21 giugno 2016, le istanze di deroga presentate dai gestori A2A Ciclo Idrico S.p.a. e Azienda Servizi Valtrompia S.p.a. d'intesa con le Associazioni dei consumatori operanti sul territorio;
- nelle sopraccitate istanze, i gestori nell'illustrare la propria proposta di mantenimento delle attuali regole di apertura degli sportelli hanno rappresentato che:
 - *“nella pluridecennale esperienza di gestione del territorio della provincia di Brescia”, la necessità di apertura dello sportello fisico negli orari richiesti e, in particolare, il sabato mattina “non è mai stata avanzata dagli utenti finali e/o dalle Amministrazioni comunali servite, né dalle Associazioni rappresentative degli stessi utenti”; inoltre, la “risoluzione delle problematiche più complesse potrebbe comunque essere rimandata alla presenza degli addetti operativi non soggetti ad un orario di lavoro differente rispetto a quello [richiesto] di apertura degli sportelli (non presenti il sabato mattina né il venerdì pomeriggio)”;*
 - *sono state implementate e potenziate “forme di contatto con gli utenti alternative, maggiormente e comodamente fruibili senza necessità di spostamenti (sportello on line, sito internet, call center), finalizzate a garantire il celere accesso al servizio a tutti gli utenti ed al miglioramento della qualità dello stesso”;*
- i rappresentanti delle Associazioni dei consumatori territorialmente competenti (ADICONSUM, ADOC, CONIACUT, Federconsumatori e Lega Consumatori) hanno condiviso la proposta di mantenere invariato l'attuale orario di apertura degli sportelli e, in particolare, hanno:
 - *concordato con i gestori “una verifica della qualità del servizio erogato agli utenti finali, nell'ambito degli incontri periodici organizzati con il gruppo A2A, per valutare eventuali criticità e porre in essere possibili azioni migliorative”;*
 - *manifestato una sostanziale condivisione della proposta del gestore A2A Ciclo Idrico S.p.a., “motivata anche dai parametri di qualità contrattuale che, ad oggi, risultano abbondantemente sotto le soglie introdotte dall'AEEGSI (tempi medi di attesa per il 1° trimestre 2016: sportello fisico pari a 8,51 minuti, contact center 1,21 minuti)”;*
 - *manifestato una sostanziale condivisione della proposta del gestore Azienda Servizi Valtrompia S.p.a., “motivata sia dai parametri di qualità contrattuale raggiunti che dalla modesta percentuale di utenze gestite (circa il 7,5%) a livello provinciale.”;*
- in aggiunta alle informazioni e agli elementi forniti a supporto delle istanze di deroga, l'Ufficio d'Ambito di Brescia ha altresì ritenuto utile evidenziare che:
 - *“già con la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato (...) in vigore dall'anno 2009, erano emerse differenze tra gli orari di apertura dei*

gestori operanti sul territorio e le previsioni del d.P.C.M. 29 aprile 1999; anche all'epoca (...) non era emersa l'esigenza di modificare lo status quo in quanto i benefici dell'operazione rispetto ai costi risultavano minimi".

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 con le Associazioni dei consumatori operanti nel territorio, 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 dall'Ufficio d'Ambito di Brescia relativamente:
 - allo sportello ubicato nel comune di Brescia gestito dalla società A2A Ciclo Idrico S.p.a.;
 - allo sportello ubicato nel comune di Gardone Val Trompia gestito dalla società Azienda Servizi Valtrompia S.p.a.

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura dello sportello unico provinciale ubicato nel comune di Brescia avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dall'Ufficio d'Ambito di Brescia, d'intesa con il gestore A2A Ciclo Idrico S.p.a.;
2. di accogliere l'istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura dello sportello di Gardone Val Trompia avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dall'Ufficio d'Ambito di Brescia, d'intesa con il gestore Azienda Servizi Valtrompia S.p.a.;
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

28 giugno 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni