

DELIBERAZIONE 7 LUGLIO 2016
375/2016/R/IDR

APPROVAZIONE DELL'ISTANZA DI DEROGA DAGLI OBBLIGHI RELATIVI AGLI ORARI
DI APERTURA DELLO SPORTELLO PROVINCIALE PRINCIPALE PRESENTATA DAL
CONSIGLIO DI BACINO "DOLOMITI BELLUNESI", D'INTESA CON IL GESTORE BIM
GESTIONE SERVIZI PUBBLICI S.P.A.

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

Nella riunione del 7 luglio 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) 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 dal Consiglio di bacino “Dolomiti Bellunesi”, d’intesa con il gestore Bim Gestione Servizi Pubblici S.p.A. (di seguito: Bim S.p.A.), in data 21 giugno 2016, prot. Autorità n. 17686 (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*

generalmente 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 ricorso 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;
 - 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, il Consiglio di bacino “Dolomiti Bellunesi” in qualità di Ente d’ambito territorialmente competente, d’intesa con il gestore Bim S.p.A., ha inoltrato all’Autorità, con comunicazione 21 giugno 2016, un’istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura dello sportello provinciale principale per le utenze presenti nel territorio della provincia di Belluno, 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:
 - della richiesta di deroga del gestore Bim S.p.A. (nota Bim S.p.A. n. 18353 del 08 giugno 2016);
 - della convocazione inviata alle Associazioni dei consumatori territorialmente competenti (Federconsumatori, Lega Consumatori e Adiconsum) dell’incontro tenutosi in data 20 giugno 2016 (di seguito: incontro del 20 giugno) finalizzato a condividere la richiesta avanzata dal gestore Bim S.p.A.;
 - del verbale d’intesa con le Associazioni dei consumatori, redatto nel corso dell’incontro del 20 giugno;
- nella richiesta di deroga, il gestore Bim S.p.A., nell’illustrare la propria proposta sull’orario di apertura degli sportelli, ha rappresentato che:
 - *“è da tempo [presente] uno sportello clienti centrale ubicato nel Comune di Belluno che garantisce un’apertura complessiva di 40 ore settimanali”*;
 - *“tale orario già attualmente consente di garantire il rispetto degli standard previsti negli art. 52.3 e 52.4 [del RQSII], prevedendo inoltre delle fasce orarie dedicate alle pratiche su appuntamento”*;
 - *“viste le esigenze della popolazione situata nelle zone periferiche [sono presenti] 3 punti clienti nei comuni di Feltre, Agordo e Pieve di Cadore, attraverso i quali si garantisce un’assistenza alla clientela per complessive 36 ore settimanali”*;
- la sopracitata proposta prevede a partire dal 1 luglio 2016:
 - i. l’apertura dello sportello fisico principale per la provincia di Belluno, per un orario complessivo pari a 41 ore settimanali;
 - ii. che la nuova modulazione dell’orario garantito allo sportello principale sia caratterizzata, pertanto, dall’incremento di un’ora per la giornata del sabato e dal mantenimento della chiusura dello sportello medesimo - in deroga all’obbligo previsto dall’articolo 52, comma 3, del RQSII - per il pomeriggio della sola giornata del venerdì;
 - iii. il mantenimento dell’orario attualmente garantito negli sportelli ulteriori siti nei comuni di Feltre, Agordo e Pieve di Cadore, per un orario complessivo pari a 36 ore settimanali;
- il gestore Bim S.p.A. ha altresì rappresentato che:

- *“la deroga richiesta consentirebbe, a parità di costo del personale, di garantire la permanenza dei punti clienti periferici che incontrano il gradimento dell’utenza e delle amministrazioni locali”*;
- *“gli standard di qualità previsti sarebbero in ogni caso garantiti”*.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- nella sopracitata comunicazione del 21 giugno 2016, l’Ente di governo dell’ambito ha specificato che nel corso dell’incontro del 20 giugno 2016 il gestore Bim S.p.A. ha illustrato alle Associazioni dei consumatori partecipanti (Adiconsum di Belluno, Lega Consumatori di Belluno e Federconsumatori di Belluno) la richiesta di deroga e, in particolare *“le proprie modalità organizzative e la richiesta di non dover effettuare apertura il venerdì pomeriggio”*;
- i rappresentanti delle Associazioni dei consumatori presenti all’incontro del 20 giugno, d’intesa con il rappresentante dell’Ente di governo dell’ambito territorialmente competente, hanno dichiarato che: *“si condivide la richiesta del gestore BIM GSP di poter mantenere la chiusura dello sportello di Belluno il venerdì pomeriggio, in quanto il rapporto con l’utenza è coperto e garantito nel territorio anche grazie agli sportelli periferici di Agordo, Feltre e Tai di Cadore”*;
- nella comunicazione 21 giugno 2016, l’Ente di governo dell’ambito territorialmente competente, acquisita l’intesa delle Associazioni dei consumatori, ha richiesto, ai sensi dell’articolo 52, comma 5, la deroga dal rispetto dell’obbligo concernente l’orario minimo di apertura dello sportello provinciale principale situato nel comune di Belluno relativamente al pomeriggio della giornata del venerdì, nel rispetto degli standard di qualità di cui agli articoli 53 e 68 del RQSII, precisando che il gestore Bim S.p.A. mantiene a supporto dell’utenza *“attivi altri tre sportelli sul territorio (Feltre, Agordo, Tai di Cadore in comune di Pieve di Cadore) che erogano, sia pur con orario ridotto, le medesime prestazioni dello sportello unico di Belluno in cui ha sede l’azienda”*.

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 le Associazioni dei consumatori, sia opportuno:
 - accogliere l'istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura dello sportello provinciale principale, nel rispetto degli standard di qualità di cui agli articoli 53 e 68 del RQSII, avanzata ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dal Consiglio di bacino "Dolomiti Bellunesi", d'intesa con il gestore Bim Gestione Servizi Pubblici S.p.A;
 - accogliere la proposta relativa agli orari di apertura degli sportelli illustrata dal gestore Bim Gestione Servizi Pubblici S.p.A.

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura dello sportello provinciale principale nel territorio della provincia di Belluno, avanzata ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dal Consiglio di bacino "Dolomiti Bellunesi", d'intesa con il gestore Bim Gestione Servizi Pubblici S.p.A. e con le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti;
2. di accogliere la proposta relativa agli orari di apertura degli sportelli illustrata dal gestore Bim Gestione Servizi Pubblici S.p.A.;
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

7 luglio 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni