

DELIBERAZIONE 14 LUGLIO 2016
406/2016/R/IDR

APPROVAZIONE DELLE ISTANZE DI DEROGA DAGLI OBBLIGHI RELATIVI ALL'APERTURA DEGLI SPORTELLI PROVINCIALI PRESENTATE DAL CONSIGLIO DI BACINO BRENTA, D'INTESA CON IL GESTORE ETRA S.P.A.

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

Nella riunione del 14 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);
- la deliberazione dell’Autorità del 16 giugno 2016, 325/2016/R/IDR, “Approvazione dello specifico schema regolatorio, recante le predisposizioni tariffarie, per il periodo 2016 – 2019, proposto dal Consiglio di Bacino Brenta” (di seguito: deliberazione 325/2016/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;
- i dati, gli atti e i documenti trasmessi, in data 3 giugno 2016 - e successivamente integrati, da ultimo, in data 9 giugno 2016 - dal Consiglio di Bacino Brenta ai sensi della deliberazione 664/2015/R/IDR, nonché delle determinazioni 2/2016 DSID e 3/2016 DSID;
- le istanze di deroga dal rispetto degli obblighi relativi all’apertura degli sportelli provinciali presentate dal Consiglio di Bacino Brenta, d’intesa con il gestore Etra S.p.a., in data 24 giugno 2016, prot. Autorità n. 18272 (di seguito: comunicazione del 24 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 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, con comunicazione del 24 giugno 2016, il Consiglio di Bacino Brenta, in qualità di Ente d'ambito territorialmente competente, d'intesa con il gestore Etra S.p.a., ha trasmesso all'Autorità due istanze di deroga, ai sensi dell'articolo 52, commi 2 e 5, del RQSII, dal rispetto degli obblighi relativi all'apertura degli sportelli provinciali;
- nella sopracitata comunicazione il Consiglio di Bacino Brenta ha dichiarato che:
 - la società Etra S.p.a. gestisce un totale di 73 comuni appartenenti alle province di Padova, Vicenza e Treviso, *“con 8 sportelli distribuiti geograficamente secondo direttrici servite dal trasporto pubblico extraurbano, in modo da ridurre ovvero facilitare lo spostamento degli utenti su un territorio caratterizzato da piccoli comuni e non servito dal servizio di trasporto pubblico urbano”*;
 - in particolare, cinque sportelli sono ubicati nei comuni della provincia di Padova, mentre in provincia di Vicenza risultano presenti tre sportelli; allo stato attuale non è presente alcuno sportello in provincia di Treviso *“in quanto l'unico comune servito di questa provincia, Resana, è prossimo ad almeno 2 sportelli della provincia di Padova (Cittadella e Camposampiero)”*;
 - *“l'attuale organizzazione degli sportelli di Etra S.p.a. non prevede l'apertura il sabato e presenta una copertura oraria giornaliera da [1] lunedì a [1] venerdì inferiore rispetto a quanto stabilito dall'art. 52.3 [del RQSII]”*;
 - *“in sede di esame istruttorio della proposta di adeguamento della Carta dei servizi, sono state valutate le richieste del gestore Etra S.p.a.”* che, nell'illustrare la diffusione e gli orari di apertura degli sportelli attualmente esistenti sul territorio, ha evidenziato le difficoltà tecnico-operative legate alla necessità di apertura dello sportello fisico negli orari richiesti dal RQSII e, in particolare, nella giornata del sabato.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- a supporto delle istanze di deroga avanzate all'Autorità, il Consiglio di Bacino Brenta ha trasmesso, con la medesima comunicazione del 24 giugno 2016, la relazione tecnica illustrativa della proposta di deroga formulata dal gestore Etra S.p.a. e il parere n. 2/2016 del Comitato Consultivo degli Utenti attivo sul territorio, espresso in merito alla menzionata proposta e pervenuto all'Ente di governo dell'Ambito con comunicazione del 25 maggio 2016 (di seguito: parere 2/16);
- nella succitata relazione tecnica, il gestore, nell'illustrare la propria proposta di mantenimento delle attuali regole di apertura degli sportelli, ha rappresentato che:

- *“le attuali modalità di copertura del servizio clienti ad oggi operative prevedono la presenza di 8 sportelli nel territorio”, di cui cinque ubicati nei comuni della Provincia di Padova (Camposampiero, Cittadella, Rubano, Torreglia e Vigonza) e tre ubicati nei comuni della provincia di Vicenza (Asiago, Bassano del Grappa e Nove); nello specifico, tali sportelli assicurano attualmente l’erogazione del servizio agli utenti nelle giornate dal lunedì al venerdì, con una copertura oraria giornaliera inferiore rispetto all’orario minimo richiesto delle 8 ore;*
- *“l’unico comune in gestione della provincia di Treviso (Resana) rappresenta lo 0,9% delle utenze gestite (al 31/12/2015 2.460 su un totale di 262.634)” e allo stato attuale “si ritiene di non dover prevedere un apposito sportello per tale provincia”;*
- *“alcune analisi, già eseguite negli anni precedenti per valutare l’apertura degli sportelli nella giornata del sabato mattina, (...) hanno evidenziato come i costi del personale, i costi di sicurezza e di gestione dell’apertura di una sede solo per la presenza dello sportello non sono giustificati dal flusso di utenti serviti”;*
- nel parere 2/16, il Comitato Consultivo degli Utenti del Consiglio di Bacino Brenta *“non ha evidenziato elementi ostativi alla presentazione di motivata istanza di deroga”* a condizione che l’attuale fruibilità del servizio sia estesa con l’attivazione del tempo continuato per almeno otto ore e apertura nella pausa pranzo in almeno 3 sportelli (2 in provincia di Padova, in considerazione dell’estensione areale, e uno in provincia di Vicenza);
- il Consiglio di Bacino Brenta, in considerazione del sopracitato parere 2/16, e *“sulla scorta delle valutazioni in merito alla complessità organizzativa che l’adeguamento integrale ai dettami dell’art. 52 determinerebbe sia in termini di organizzazione del personale e attivazione delle relative relazioni sindacali, che di logistica e sicurezza connesse all’apertura delle sedi in orari o giorni non presidiati e più in generale in termini di costi aggiuntivi”*, ha formulato:
 - un’istanza di deroga ai sensi dell’articolo 52, comma 2, del RQSII per il comune di Resana in provincia di Treviso, tenuto conto che le utenze idriche attive ivi presenti rappresentano solo lo 0,9% delle utenze gestite e che il comune di Resana risulta avere facile accesso ai servizi già disponibili in quanto prossimo ad almeno due sportelli della provincia di Padova (nei comuni di Cittadella e Camposampiero);
 - un’istanza di deroga ai sensi dell’articolo 52, comma 5, del RQSII dal rispetto degli obblighi concernenti l’orario minimo di apertura degli sportelli provinciali ubicati nei comuni afferenti alle province di Padova e Vicenza, *“a condizione che Etra S.p.a. estenda la fruibilità [del servizio] come rappresentato nel parere n. 2/2016 del Comitato Consultivo degli Utenti del Consiglio di Bacino Brenta”;*
- la condizione sopra menzionata non è attualmente prevista nello schema di adeguamento della Carta dei servizi approvato dal Consiglio di Bacino Brenta con delibera 7/2016, con decorrenza dal 1 luglio 2016.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- l'Ente di governo dell'Ambito, in data 3 giugno 2016, ha trasmesso all'Autorità la proposta tariffaria, per il periodo 2016-2019, relativa al gestore Etra S.p.a., nell'ambito della quale non è stata formulata istanza per il riconoscimento di costi aggiuntivi *Opex_{QC}*, connessi all'adeguamento agli standard di qualità del servizio previsti dalla deliberazione 655/2015/R/IDR;
- successivamente, con deliberazione 325/2016/R/IDR, l'Autorità ha approvato lo specifico schema regolatorio, recante le predisposizioni tariffarie per il periodo 2016-2019, proposto dal Consiglio di Bacino Brenta.

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, del parere reso sulla proposta di istanza dal Comitato Consultivo degli Utenti operante nel territorio, nonché degli approfondimenti svolti in merito dagli Uffici dell'Autorità sia opportuno accogliere le istanze di deroga dagli obblighi relativi all'apertura degli sportelli, nel rispetto degli standard di qualità di cui agli articoli 53 e 68 del RQSII, presentate dal Consiglio di Bacino Brenta relativamente:
 - all'apertura dello sportello unico provinciale nel territorio del comune di Resana afferente alla provincia di Treviso;
 - all'apertura, negli orari stabiliti dall'articolo 52, comma 3, del RQSII, degli sportelli ubicati nei comuni afferenti alle province di Padova e Vicenza.

RITENUTO, INFINE, CHE:

- sia necessario prevedere che il Consiglio di Bacino Brenta, d'intesa con il gestore Etra S.p.a., provveda ad inviare all'Autorità, entro 30 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, la Carta dei servizi come adeguata ai sensi del RQSII e modificata al fine di recepire - sulla base di quanto specificato dal medesimo soggetto competente nell'istanza di deroga - le modalità di articolazione dell'orario di apertura degli sportelli fisici presenti sul territorio e di applicazione dell'orario continuato per almeno tre sportelli delle province di

Padova e Vicenza, secondo quanto richiesto nel parere 2/16 dal Comitato Consultivo degli Utenti

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 della provincia di Treviso avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII, dal Consiglio di Bacino Brenta, d'intesa con il gestore Etra S.p.a.;
2. di accogliere l'istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli ubicati nelle province di Padova e Vicenza avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dal Consiglio di Bacino Brenta, d'intesa con il gestore Etra S.p.a. e in conformità al parere 2/16 del Comitato Consultivo degli Utenti;
3. di prevedere che il Consiglio di Bacino Brenta, d'intesa con il gestore Etra S.p.a. invii all'Autorità, entro il termine di 30 giorni a decorrere dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, la Carta dei servizi come adeguata ai sensi del RQSII e modificata al fine di recepire le modalità di articolazione dell'orario di apertura degli sportelli fisici presenti sul territorio e di applicazione dell'orario continuato per almeno tre sportelli delle province di Padova e Vicenza, secondo quanto richiesto nel parere 2/16 dal Comitato Consultivo degli Utenti;
4. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

14 luglio 2016

IL PRESIDENTE