

**DELIBERAZIONE 28 LUGLIO 2016
447/2016/R/IDR**

**APPROVAZIONE DELLE ISTANZE DI DEROGA DAGLI OBBLIGHI RELATIVI AGLI ORARI
E ALL'APERTURA DEGLI SPORTELLI PROVINCIALI, PRESENTATE DAL CONSIGLIO DI
BACINO VENETO ORIENTALE, CON RIFERIMENTO AI GESTORI ALTO TREVIGIANO
SERVIZI S.R.L. E PIAVE SERVIZI S.R.L.**

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

Nella riunione del 28 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 (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);
- la deliberazione dell’Autorità del 19 maggio 2016, 251/2016/R/IDR, “Approvazione degli specifici schemi regolatori, recanti le predisposizioni tariffarie per il periodo 2016 – 2019, proposti dal Consiglio di Bacino Veneto Orientale (di seguito: deliberazione 251/2016/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 2 maggio 2016 - e successivamente integrati in data 11 maggio 2016 - dal Consiglio di Bacino Veneto Orientale ai sensi della deliberazione 664/2015/R/IDR, nonché delle determine 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 Veneto Orientale, d’intesa con i gestori Alto Trevigiano Servizi S.r.l. e Piave Servizi S.r.l., in data 7 luglio 2016, prot. Autorità n. 19362 (di seguito: comunicazione 7 luglio 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*”.
- l'articolo 7 del decreto legge 133/14 ha ridefinito, con riferimento ai casi in cui non si sia ancora provveduto, la disciplina per l'attivazione della gestione unica a

livello di ambito territoriale ottimale, le correlate procedure e i relativi termini di attuazione, precisando, tra l'altro, l'obbligatorietà della partecipazione degli EELL competenti all'Ente di governo dell'ambito, nonché le scadenze per l'approvazione della forma di gestione, tra quelle previste dall'ordinamento europeo, e del Piano d'Ambito di cui all'articolo 149 del d.lgs. 152/06.

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 7 luglio 2016, il Consiglio di Bacino Veneto Orientale ha trasmesso all'Autorità istanza di deroga, ai sensi dell'articolo 52, commi 2 e 5, del RQSII, dal rispetto degli obblighi relativi all'apertura degli sportelli provinciali per i gestori Alto Trevigiano Servizi S.r.l. e Piave Servizi S.r.l.;
- il Consiglio di Bacino Veneto Orientale, con riferimento al gestore Alto Trevigiano Servizi S.r.l., ha rappresentato che:
 - a partire dal 2009 la società, che gestisce il SII in 53 comuni appartenenti alle province di Treviso, Vicenza e Belluno, *“ha rivolto e rivolge i propri sforzi ad attività di miglioramento dei servizi da offrire all'utenza, investendo su strumenti e punti di contatto con l'utenza evoluti”*, quali ad esempio il *call center*, che impiega personale altamente specializzato, e lo sportello *on line* attivo dal novembre 2014;
 - il gestore ha al momento attivi nove (9) sportelli fisici con orari differenziati, di cui otto (8) nella provincia di Treviso (nei Comuni di Montebelluna, Treviso, Riese Pio X, Castelfranco Veneto, Crespano, Carbonera, Ponzano Veneto, Pieve di Soligo) e uno (1) nella provincia di Belluno (nel Comune di Quero Vas);
 - *“lo stesso gestore comunica che negli ultimi 2 anni non ha ricevuto reclami sull'accessibilità all'informazione ed in particolare sugli orari di sportello e la copertura geografica degli stessi”* e che *“l'indagine di customer satisfaction svolta nell'anno 2015 ha evidenziato che il 90% degli utenti che hanno risposto all'indagine ha espresso un giudizio da sufficiente a ottimo per quanto riguarda l'accessibilità all'informazione”*;
- con riferimento al gestore Piave Servizi S.r.l., il Consiglio di Bacino Veneto Orientale ha rappresentato che:
 - a far data dal 31 dicembre 2015, la società Piave Servizi S.r.l. opera direttamente nella gestione del servizio dei territori di riferimento, essendo subentrata *“a tutti gli effetti di legge e senza soluzione di continuità a tutti i*

rapporti attivi e passivi delle due società incorporate [S.I.S.P. S.r.l. e Sile Piave S.p.A.]”; in particolare, Piave Servizi S.r.l. gestisce il servizio idrico integrato nel territorio dei propri 39 comuni soci appartenenti alle province di Treviso e Venezia;

- ad oggi il gestore è dotato di “*n. 5 sportelli/punti di contatto (Codognè, Roncade, Oderzo, Conegliano e Vittorio Veneto) dislocati in punti chiave del territorio servito*” sia dal punto di vista geografico, sia dal punto di vista del bacino d’utenza, nonché di un centralino con operatore, aperto 38,5 ore settimanali, di un numero di segnalazione guasti-pronto intervento 24h/24h e, dal 1 luglio 2016, di un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato al Servizio Clienti;
- “*a seguito di attenta valutazione organizzativa, dovuta sia al processo di fusione sia al nuovo ordinamento in tema di qualità del servizio, Piave Servizi S.r.l. ha da subito verificato la compatibilità della propria presenza ed articolazione spaziale nel territorio servito, coinvolgendo le Organizzazioni di tutela degli Interessi dei Consumatori (raccogliendone la condivisione in data 27.05.2016), dimostrando: a) l’illogicità della chiusura dello sportello di Roncade per aprirne uno in provincia di Venezia, a soli 9 km medi dagli unici tre comuni veneziani serviti; b) l’insostenibilità tecnico/organizzativa ed economica di mantenimento di tutte le attuali presenze sul territorio servito e l’apertura di un ulteriore nuovo sportello in provincia di Venezia*”;
- nella sopracitata comunicazione del 7 luglio 2016, il Consiglio di Bacino Veneto Orientale ha altresì rappresentato che, sebbene i gestori Alto Trevigiano Servizi S.r.l. e Piave Servizi S.r.l. siano titolari di affidamento assentito in conformità alla normativa *pro tempore* vigente e non dichiarati cessati *ex lege* ai sensi dell’articolo 172, comma 2, del d.lgs 152/06, “*lo scrivente Ega debba ragionare, già ora, in termini di unitarietà per la progettazione del servizio, erogato ancora da due Gestori, in vista della futura unicità e che, pertanto, la formulazione di proposte di deroga alla vigente disciplina [in tema di orari e distribuzione degli sportelli] debba essere formulata con la presente unica istanza, redatta secondo un ragionamento di unitarietà*”.

CONSIDERATO CHE:

- a supporto delle istanze di deroga avanzate all’Autorità, il Consiglio di Bacino Veneto Orientale ha trasmesso, con la medesima comunicazione del 7 luglio 2016, le istanze di deroga formulate dai gestori Alto Trevigiano Servizi S.r.l. e Piave Servizi S.r.l., con i relativi approfondimenti tecnici, nonché il protocollo d’intesa siglato con le Associazioni dei consumatori attive sul territorio (Adiconsum, Adoc Veneto e Federconsumatori), in merito alle medesime istanze, in data 1 luglio 2016;
- nel menzionato protocollo d’intesa le parti hanno preso atto:

- delle considerazioni delle Associazioni dei consumatori attive sul territorio, che hanno approvato le proposte in merito alla riorganizzazione e rimodulazione degli orari di apertura degli sportelli illustrate dai gestori nelle menzionate istanze di deroga, *“purché ogni aspetto organizzativo non vada ad incidere sull’utente finale aggravando il costo della bolletta”*;
- *“della condivisione da parte di tutti del principio della necessità di un nuovo approccio all’erogazione del servizio commerciale, proteso a sollevare l’utenza dal peso fisico di recarsi presso gli sportelli, portando l’utenza al maggior utilizzo dei sistemi più evoluti”* nonché *“della necessità di procedere alla razionalizzazione e ottimizzazione degli sportelli e degli orari degli stessi, non penalizzando, ma, anzi, agevolando gli utenti finali e mantenendo comunque la presenza aziendale nel territorio rispettivamente gestito”*.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- il Consiglio di Bacino Veneto Orientale, tenuto conto delle istanze presentate dai gestori Alto Trevigiano Servizi S.r.l. e Piave servizi S.r.l., nonché dell’intesa con le Associazioni dei consumatori, *“rammentando che l’assetto della presenza dei Gestori sul territorio sposa i concetti di efficienza e di contenimento dei costi e quindi degli impatti tariffari sull’utenza, offrendo altresì una garanzia di presidio territoriale”*, ha formulato:
 - per il gestore Alto Trevigiano Servizi S.r.l.:
 - un’istanza di deroga dall’obbligo di apertura dello sportello provinciale ai sensi dell’articolo 52, comma 2, del RQSII:
 - ✓ per la provincia di Belluno, tenuto conto che le utenze idriche attive ivi presenti (afferenti ai comuni di Quero Vas e Alano di Piave) rappresentano solo l’1,52% delle utenze gestite dal gestore Alto Trevigiano Servizi S.r.l. nel complesso del territorio servito, ovvero rappresentano lo 0,992% *“conglobando i dati relativi all’utenza dei suddetti Gestori”* Alto Trevigiano Servizi S.r.l. e Piave Servizi S.r.l.;
 - ✓ per la provincia di Vicenza, tenuto conto che le utenze idriche attive ivi presenti (afferenti al comune di Mussolente) rappresentano solo l’1,57% delle utenze gestite dal gestore Alto Trevigiano Servizi S.r.l., ovvero rappresentano l’1,026% *“conglobando i dati relativi all’utenza dei suddetti Gestori”* Alto Trevigiano Servizi S.r.l. e Piave Servizi S.r.l.;
 - 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 alla provincia di Treviso, in coerenza con la rimodulazione della presenza territoriale e degli orari di apertura degli sportelli proposta dal gestore;
 - per il gestore Piave Servizi S.r.l.:

- un'istanza di deroga dall'obbligo di apertura dello sportello provinciale ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII per i tre comuni appartenenti alla provincia di Venezia, tenuto conto che:
 - ✓ sebbene la percentuale di utenze idriche ivi presenti sia pari al 10,87% delle utenze gestite, consolidando i dati relativi all'utenza dei gestori Alto Trevigiano Servizi S.r.l. e Piave Servizi S.r.l., la medesima percentuale risulta al di sotto della soglia del 5% (4,249%);
 - ✓ è possibile *“individuare nello sportello di Roncade, distante rispettivamente dai tre comuni serviti in provincia di Venezia i seguenti km: Quarto d'Altino (6,1), Meolo (8,1), Marcon (12,9), lo sportello dedicato all'utenza dell'art. 52.2 della delibera n. 655 del 23/12/2015”*;
- 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 alla provincia di Treviso, mantenendo l'orario attualmente garantito nei cinque punti di contatto con l'utenza esistenti, tenuto anche conto della possibilità di *“espandere l'offerta dei servizi nelle varie modalità tecnologiche attualmente offerte dal mercato”*, ivi incluso il progetto *“Piave to Home”* che prevede la possibilità per l'utenza finale di fruire direttamente dei servizi presso la propria abitazione.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- l'Ente di governo dell'ambito, in data 2 maggio 2016, ha trasmesso all'Autorità la proposta tariffaria, per il periodo 2016-2019, relativa ai gestori Alto Trevigiano Servizi S.r.l. e Piave Servizi S.r.l., 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 251/2016/R/IDR, l'Autorità ha approvato gli specifici schemi regolatori, recanti le predisposizioni tariffarie per il periodo 2016-2019, proposti dal Consiglio di Bacino Veneto Orientale;
- con provvedimento del 28 giugno 2016 n. 9 è stata approvata la nuova Carta del servizio *“unitaria per l'intero ambito da adottarsi ed applicarsi da parte dei due gestori”*, Piave Servizi S.r.l. e Altro Trevigiano Servizi S.r.l., in vista della futura unicità.

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 dei gestori, 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:
 - con riferimento al gestore Alto Trevigiano Servizi S.r.l.:
 - l'istanza di deroga dall'obbligo di apertura dello sportello provinciale nel territorio della provincia di Belluno e Vicenza avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII, dal Consiglio di Bacino Veneto Orientale;
 - l'istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli ubicati nella provincia di Treviso avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dal Consiglio di Bacino Veneto Orientale e la relativa proposta di rimodulazione degli orari come illustrata nella menzionata istanza;
 - con riferimento al gestore Piave Servizi S.r.l.:
 - l'istanza di deroga dall'obbligo di apertura dello sportello provinciale nel territorio della provincia di Venezia avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII, dal Consiglio di Bacino Veneto Orientale;
 - l'istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli ubicati nella provincia di Treviso avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dal Consiglio di Bacino Veneto Orientale e la relativa proposta di rimodulazione degli orari come illustrata nella menzionata istanza

DELIBERA

1. di accogliere, allo stato dell'attuale consistenza e ripartizione geografica delle utenze gestite, l'istanza di deroga dall'obbligo di apertura dello sportello provinciale nel territorio delle province di Belluno e Vicenza avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII, dal Consiglio di Bacino Veneto Orientale, d'intesa con il gestore Alto Trevigiano Servizi S.r.l.;
2. di accogliere l'istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli ubicati nella provincia di Treviso avanzata, ai sensi dell'articolo 52,

- comma 5, del RQSII, dal Consiglio di Bacino Veneto Orientale, d'intesa con il gestore Alto Trevigiano Servizi S.r.l. e le Associazioni dei consumatori operanti nel territorio;
3. 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 Venezia avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII, dal Consiglio di Bacino Veneto Orientale, d'intesa con il gestore Piave Servizi S.r.l.;
 4. di accogliere l'istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli ubicati nella provincia di Treviso avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dal Consiglio di Bacino Veneto Orientale, d'intesa con il gestore Piave Servizi S.r.l. e le Associazioni dei consumatori operanti nel territorio;
 5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

28 luglio 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni