

**DELIBERAZIONE 4 NOVEMBRE 2016**  
**636/2016/R/IDR**

**APPROVAZIONE DELLE ISTANZE DI DEROGA DAGLI OBBLIGHI RELATIVI AGLI ORARI  
E ALL'APERTURA DEGLI SPORTELLI PROVINCIALI, PRESENTATE DALL'AUTORITÀ  
D'AMBITO 2 PIEMONTE "BIELLESE, VERCELLESE, CASALESE"**

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

Nella riunione del 4 novembre 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 31 maggio 2016, 289/2016/R/IDR, recante “Approvazione dell’istanza di esenzione dall’obbligo di apertura dello sportello unico provinciale, presentata dal gestore Servizio Idrico Integrato del Biellese e Vercellese S.p.a.” (di seguito: deliberazione 289/2016/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità del 24 giugno 2016, 340/2016/R/IDR, recante “Approvazione dell’istanza di deroga dall’obbligo di apertura dello sportello unico provinciale, presentata dal gestore Azienda Multiservizi Casalese S.p.a.” (di seguito: deliberazione 340/2016/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 25 maggio 2016 - e successivamente integrati, da ultimo, in data 11 ottobre 2016 - dall’Autorità d’Ambito 2 Piemonte “Biellese, Vercellese, Casalese” ai sensi della deliberazione 664/2015/R/IDR, nonché delle determinazioni 2/2016 DSID e 3/2016 DSID;
- l’istanza di deroga dal rispetto degli obblighi relativi all’orario di apertura degli sportelli provinciali presentata dall’Autorità d’Ambito 2 Piemonte “Biellese,

Vercellese, Casalese” (di seguito: Autorità d’Ambito 2 Piemonte), in data 27 giugno 2016, prot. Autorità 18319, e la nota allegata (di seguito: comunicazione del 27 giugno 2016);

- l’istanza di deroga dall’obbligo di apertura dello sportello provinciale, presentata dall’Autorità d’Ambito 2 Piemonte, d’intesa con il gestore CO.R.D.A.R. Valsesia S.p.a. in data 27 giugno 2016, prot. Autorità 18274 (di seguito: comunicazione prot. 18274);
- l’istanza di deroga dall’obbligo di apertura dello sportello provinciale, presentata dall’Autorità d’Ambito 2 Piemonte, d’intesa con il gestore Comuni Riuniti – Società di Gestione dei Servizi Comunali S.r.l. in data 27 giugno 2016, prot. Autorità 18275 (di seguito: comunicazione prot. 18275);
- la comunicazione dell’Autorità d’Ambito n. 2 Piemonte, dell’11 agosto 2016, prot. Autorità 23103 (di seguito: comunicazione dell’11 agosto 2016);
- la successiva comunicazione dell’Autorità d’Ambito 2 Piemonte del 27 ottobre 2016, prot. Autorità n. 31101 (di seguito: comunicazione prot. 31101).

#### **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, il gestore Servizio Idrico Integrato del Biellese e Vercellese S.p.a., con la comunicazione del 17 maggio 2016, ha inoltrato all’Autorità un’istanza di deroga dall’obbligo di apertura dello sportello provinciale per le utenze presenti nel territorio delle province di Torino e Novara, avanzata ai sensi dell’articolo 52, comma 2, del RQSII;
- con deliberazione 289/2016/R/IDR l’Autorità ha accolto, allo stato dell’attuale consistenza e ripartizione geografica delle utenze gestite nel territorio dei comuni appartenenti alle suddette province, la menzionata istanza.

**CONSIDERATO CHE:**

- successivamente alla pubblicazione della deliberazione 655/2015/R/IDR, il gestore Azienda Multiservizi Casalese S.p.a., con la comunicazione 1 giugno 2016, ha inoltrato all’Autorità un’istanza di deroga dall’obbligo di apertura dello sportello provinciale per le utenze presenti nel territorio della provincia di Vercelli, avanzata ai sensi dell’articolo 52, comma 2, del RQSII;

- con deliberazione 340/2016/R/IDR l’Autorità ha accolto, allo stato dell’attuale consistenza e ripartizione geografica delle utenze gestite nella provincia di Vercelli, la menzionata istanza.

**CONSIDERATO CHE:**

- a seguito della pubblicazione della deliberazione 217/2016/R/IDR, con comunicazione del 27 giugno 2016, l’Autorità d’Ambito 2 Piemonte, in qualità di Ente di governo dell’ambito territorialmente competente, d’intesa con i gestori CORDAR S.p.a. Biella Servizi, Azienda Multiservizi Valenzana S.p.a., Servizio Idrico Integrato del Biellese e Vercellese S.p.A., CO.R.D.A.R. Valsesia S.p.a., Atena S.p.a., Azienda Multiservizi Casalese S.p.a. e Comuni Riuniti – Società di Gestione dei Servizi Comunali S.r.l (di seguito: Comuni Riuniti S.r.l), ha presentato all’Autorità un’istanza di deroga, ai sensi dell’articolo 52, comma 5, del RQSII, dal rispetto degli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli provinciali;
- a supporto dell’istanza di deroga avanzata all’Autorità, l’Ente di governo dell’ambito in parola ha inoltrato, con la medesima comunicazione 27 giugno 2016, la nota del 20 giugno 2016 inviata dal Coordinatore delle gestioni Ato2acque S.c.a.r.l., con la quale vengono trasmesse le istanze formulate dai singoli gestori, i quali hanno rappresentato che:
  - con riferimento al gestore CORDAR S.p.a. Biella Servizi:
    - ✓ la società gestisce per conto dei comuni soci il servizio idrico integrato in quarantotto (48) comuni, tutti ricadenti nel territorio della provincia di Biella;
    - ✓ *“analizzando le esigenze dell’utenza ed al fine di garantire un adeguato servizio, [il gestore] ha da tempo istituito un servizio di sportello fisico presso la propria sede societaria (aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle 16.00, nonché il giovedì dalle ore 8.30 alle ore 16.00 con orario continuato) ed ha previsto inoltre l’apertura settimanale di uno sportello presso il comune di Cossalto (...) nella giornata di martedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00)”*;
  - relativamente al gestore Azienda Multiservizi Valenzana S.p.a.:
    - ✓ la società gestisce complessivamente circa 5.000 utenze dislocate su un territorio di oltre 50 kmq in tre (3) comuni della provincia di Alessandria (Valenza, Bassignana e Pecetto di Valenza);
    - ✓ *“le esigenze dell’utenza sono attualmente soddisfatte attraverso un servizio di sportello fisico presso la (...) sede societaria (aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.15)”*;
    - ✓ il personale che opera presso lo sportello fisico e che svolge anche attività di *back office* garantisce assistenza telefonica durante l’intero orario di lavoro (8.00 – 12.30; 13.45 – 17.00), offrendo inoltre la possibilità di fissare appuntamenti, su richiesta dell’utente, anche al di fuori dell’orario

- di apertura al pubblico, fatta eccezione per il sabato, al fine di poter soddisfare le esigenze dell'utenza;
- relativamente al gestore Servizio Idrico Integrato del Biellese e Vercellese S.p.a.:
    - ✓ la società gestisce attualmente 38.685 utenze dislocate su un territorio di 44 kmq in cinquantuno (51) comuni delle province di Biella, Vercelli, Torino e Novara;
    - ✓ lo sportello ubicato presso la sede amministrativa di Vercelli garantisce l'apertura al pubblico nei giorni di lunedì e mercoledì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00, e nelle giornate di martedì e venerdì con orario 8.30 – 13.00 e 14.30 – 18.00;
    - ✓ per i ventuno (21) comuni della provincia di Biella è presente uno sportello, presso la sede tecnica di Cerrione, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 13.30 alle ore 16.30;
  - con riferimento al gestore CO.R.D.A.R. Valsesia S.p.a.:
    - ✓ la società gestisce circa 32.000 utenze dislocate in trentatre (33) comuni delle province di Vercelli e Biella;
    - ✓ attualmente le esigenze dell'utenza sono soddisfatte attraverso uno sportello fisico ubicato presso la sede della società, nel comune di Serravalle Sesia, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 17.30;
    - ✓ *“il territorio gestito ha una netta connotazione montana e numerose sono le utenze non residenti (case di villeggiatura) riguardanti abitazioni poco frequentate”*; conseguentemente si è consolidata nel corso del tempo una gestione del rapporto contrattuale mediante corrispondenza, servizio telefonico e sistemi informatici, *“tanto che l'utilizzo dello sportello fisico è da ritenersi ormai residuale”*;
  - con riferimento al gestore Atena S.p.a.:
    - ✓ la società gestisce il servizio idrico integrato in dodici (12) comuni; nei comuni di Olcenengo e Lamporo gestisce il solo servizio di fognatura e depurazione;
    - ✓ *“analizzando le esigenze dell'utenza ed al fine di garantire un adeguato servizio, [il gestore] ha da tempo istituito un servizio di sportello fisico presso la propria sede societaria (aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00 con orario continuato, ed il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.00) ed ha previsto inoltre l'apertura di uno sportello presso i comuni gestiti di dimensioni più rilevanti”*;
  - relativamente al gestore Azienda Multiservizi Casalese S.p.a.:
    - ✓ la società gestisce all'interno dell'ATO Biellese, Vercellese, Casalese il servizio idrico integrato in 16 comuni, 10 dei quali in provincia di Alessandria e 6 in provincia di Vercelli;
    - ✓ il gestore garantisce l'apertura al pubblico di uno sportello sito presso la sede della società dal lunedì al venerdì, con orario così articolato: dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 16.00;

- ✓ l'uso dello sportello fisico è quasi totalmente sostituito dai sistemi informatici e dal *call center*; nello specifico, grazie all'utilizzo dello sportello *on line*, l'affluenza agli sportelli registrata nel corso dell'anno 2015 ha mostrato una significativa diminuzione (del 30%) rispetto al 2014;
- relativamente al gestore Comuni Riuniti S.r.l:
  - ✓ la società svolge il servizio in sedici (16) comuni di piccole e piccolissime dimensioni, 9 dei quali appartenenti alla provincia di Vercelli e 7 alla provincia di Biella;
  - ✓ il gestore garantisce l'apertura al pubblico di uno sportello ubicato presso la sede della società, nel comune di Netro, per attività di *front office* dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30; il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00; nella giornata del sabato, nella quale peraltro si registra mediamente un'affluenza di 2 o 3 persone al mese, il servizio all'utenza è offerto dalle ore 9.00 alle ore 12.30; negli stessi orari di apertura dello sportello, il gestore garantisce altresì assistenza telefonica all'utenza;
  - ✓ le esigenze dell'utenza sono inoltre soddisfatte attraverso un servizio di sportello fisico posto presso i municipi degli enti locali, dove il personale comunale provvede a svolgere, nell'ambito delle Convenzioni sottoscritte dai comuni con il gestore, tutte le attività di *front office* e anche talune attività di *back office*.

**CONSIDERATO CHE:**

- nella sopracitata comunicazione del 27 giugno 2016, l'Autorità d'Ambito n. 2 Piemonte ha sinteticamente riportato le argomentazioni illustrate dai singoli gestori i quali, nel richiedere il mantenimento delle attuali regole di apertura degli sportelli, hanno evidenziato che:
  - la necessità di garantire l'apertura dello sportello fisico negli orari richiesti e, in particolare, nella giornata del sabato comporterebbe l'integrazione dell'attuale dotazione organica dedicata allo sportello e alle operazioni di *back office* con conseguente aumento dei costi di gestione e di personale;
  - sono state implementate e potenziate forme di contatto con gli utenti alternative allo sportello, maggiormente fruibili senza necessità di spostamenti, quali sportello *on line*, sito *internet*, *call center*, finalizzate a garantire il celere accesso al servizio;
  - le indagini di *customer satisfaction* condotte direttamente dai gestori o dall'Ente di governo dell'Ambito non hanno rilevato alcuna criticità né in riferimento alla soddisfazione dell'utenza per il servizio sportello né in riferimento agli orari di apertura dello stesso;
- in aggiunta alle informazioni e agli elementi forniti dai gestori, l'Autorità d'Ambito 2 Piemonte a supporto dell'istanza di deroga ha altresì evidenziato che:



- i rappresentanti delle Associazioni dei consumatori territorialmente competenti (ACP, Federconsumatori Casale M.to, Federconsumatori Biella e Federconsumatori Borgosesia) hanno espresso il proprio nulla osta al rilascio dell'autorizzazione in deroga agli obblighi concernenti l'orario di apertura degli sportelli provinciali, nell'ambito della seduta tenutasi in data 23 giugno 2016 del *“Tavolo di lavoro e di consultazione del servizio idrico integrato dell'A.ATO 2 Biellese, Vercellese, Casalese tra A.ATO - Associazioni dei Consumatori – Gestori”* istituito con deliberazione della Conferenza dell'Autorità d'Ambito 540 in data 26/11/2015;
- con delibera 580 del 21 luglio 2016, la Conferenza dell'Autorità d'Ambito 2 ha aggiornato il testo della Carta del servizio al fine di recepire le prescrizioni di qualità contrattuale recate dal RQSII, precisando che nella richiamata seduta del 23 giugno 2016 *“le Associazioni dei Consumatori, membri attivi del Tavolo, hanno manifestato la condivisione dello stesso testo della Carta del servizio”*.

**CONSIDERATO CHE:**

- successivamente alla presentazione della summenzionata istanza di deroga, con comunicazioni prot. 18274, prot. 18275 e prot. 31101, l'Autorità d'Ambito n. 2 Piemonte, d'intesa con il gestore CO.R.D.A.R. Valsesia S.p.a. e Comuni Riuniti S.r.l., ha inoltrato all'Autorità un'istanza di deroga dagli obblighi relativi all'apertura dello sportello unico provinciale rispettivamente per le utenze della provincia di Biella e Vercelli, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII;
- nelle sopracitate comunicazioni, l'Autorità d'Ambito ha dichiarato che:
  - il gestore CO.R.D.A.R. Valsesia S.p.a. gestisce il servizio idrico integrato in 33 comuni, di cui 7 appartenenti alla provincia di Biella e 26 alla provincia di Vercelli;
  - la popolazione effettivamente servita dal gestore nella provincia di Biella è pari al 3,26% circa della popolazione dell'intero compendio provinciale, in quanto è molto diffusa la presenza sul territorio, tipicamente montano, di Consorzi privati di gestione del servizio idrico;
  - *“sia gli utenti della provincia di Vercelli che quelli della provincia di Biella si sono sempre rivolti allo sportello fisico di Serravalle Sesia, riferimento per tutti i comuni gestiti”*;
  - *“le distanze chilometriche tra Serravalle Sesia e i comuni gestiti in provincia di Biella sono molto limitate (pari al massimo a 16,8 km in un caso e minimo di 7,1 km)”*, e rendono facilmente raggiungibile lo sportello;
  - il gestore Comuni Riuniti S.r.l. ha da sempre operato affinché gli utenti della provincia di Vercelli potessero recarsi presso il proprio comune di residenza per effettuare tutte le pratiche, ricevere tutte le informazioni e presentare reclami relativamente alle prestazioni erogate;
  - *“nei predetti comuni viene assicurata un'apertura giornaliera – di norma comprendente anche il sabato mattina – diversa da comune a comune”*, in

quanto ciascuna amministrazione locale ha determinato l'apertura dei propri sportelli in orari articolati in modo tale da soddisfare le specifiche esigenze della popolazione servita;

- *“non è mai pervenuta alcuna lamentela riguardante difficoltà di accesso a[gli] sportelli e (...) le indagini di customer satisfaction (condotte dall'Ente d'Ambito) hanno fatto registrare valutazioni di buono/ottimo degli intervistati relativamente all'aspetto del contatto gestore/utente”*;
- a supporto dell'istanza di deroga, l'Autorità d'Ambito 2 Piemonte ha trasmesso copia del verbale d'intesa siglato a valle dell'incontro del 23 giugno 2016 con le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti, le quali hanno espresso il proprio nulla osta relativamente alla deroga dal rispetto dell'obbligo di apertura dello sportello provinciale;
- in considerazione di quanto sopra rappresentato, tenuto conto che *“l'uso dello sportello fisico è stato ormai totalmente sostituito dai sistemi informatici e dal numero verde”* e l'apertura di uno sportello per gli utenti della provincia di Biella e per quelli appartenenti alla provincia di Vercelli comporterebbe oneri gestionali molto elevati, l'Autorità d'Ambito 2 Piemonte ha confermato le istanze di deroga formulate dai gestori.

#### **CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- in data 25 maggio 2016 è stata trasmessa, all'Autorità, la proposta tariffaria, per il periodo 2016-2019, relativa ai gestori CORDAR S.p.a. Biella Servizi, Azienda Multiservizi Valenzana S.p.a., Servizio Idrico Integrato del Biellese e Vercellese S.p.a., CO.R.D.A.R. Valsesia S.p.a., Atena S.p.a., Azienda Multiservizi Casalese S.p.a. e Comuni Riuniti 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.

#### **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 ai sensi dell'articolo 52, comma 5, dall'Autorità d'Ambito 2 Piemonte relativamente:

- allo sportello ubicato presso la sede societaria del gestore CORDAR S.p.a. Biella Servizi;
- allo sportello gestito dalla società Azienda Multiservizi Valenzana S.p.a.;
- agli sportelli gestiti dalla società Servizio Idrico Integrato del Biellese e Vercellese S.p.a. presso la sede amministrativa di Vercelli e quella tecnica di Cerrione;
- allo sportello ubicato nel comune di Vercelli presso la sede societaria del gestore Atena S.p.a.;
- allo sportello sito presso la sede societaria del gestore Azienda Multiservizi Casalese S.p.a.;
- allo sportello gestito dalla società CO.R.D.A.R. Valsesia S.p.a. nella provincia di Vercelli;
- allo sportello ubicato nel comune di Netro presso la sede societaria del gestore Comuni Riuniti S.r.l..

**RITENUTO, INFINE, CHE:**

- sia altresì opportuno accogliere, in considerazione degli elementi forniti dall'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente e dell'intesa con le Associazioni dei consumatori, allo stato dell'attuale consistenza e ripartizione geografica delle utenze gestite:
  - con riferimento al gestore CO.R.D.A.R. Valsesia S.p.a.:
    - ✓ l'istanza di deroga dall'obbligo di apertura dello sportello provinciale nel territorio della provincia di Biella avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII, dall'Autorità d'Ambito 2 Piemonte;
  - con riferimento al gestore Comuni riuniti S.r.l.:
    - ✓ l'istanza di deroga dall'obbligo di apertura dello sportello provinciale nel territorio della provincia di Vercelli avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII, dall'Autorità d'Ambito 2 Piemonte

**DELIBERA**

1. di 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 ai sensi dell'articolo 52, comma 5, dall'Autorità d'Ambito 2 Piemonte relativamente:
  - allo sportello ubicato presso la sede societaria del gestore CORDAR S.p.a. Biella Servizi;
  - allo sportello gestito dalla società Azienda Multiservizi Valenzana S.p.a.;

- agli sportelli gestiti dalla società Servizio Idrico Integrato del Biellese e Vercellese S.p.a. presso la sede amministrativa di Vercelli e quella tecnica di Cerrione;
  - allo sportello ubicato nel comune di Vercelli presso la sede societaria del gestore Atena S.p.a.;
  - allo sportello sito presso la sede societaria del gestore Azienda Multiservizi Casalese S.p.a.;
  - allo sportello gestito dalla società CO.R.D.A.R. Valsesia S.p.a. nella provincia di Vercelli;
  - allo sportello ubicato nel comune di Netro presso la sede societaria del gestore Comuni Riuniti S.r.l.;
2. di accogliere, allo stato dell'attuale consistenza e ripartizione geografica delle utenze gestite:
- con riferimento al gestore CO.R.D.A.R. Valsesia S.p.a.:
    - ✓ l'istanza di deroga dall'obbligo di apertura dello sportello provinciale nel territorio della provincia di Biella avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII, dall'Autorità d'Ambito 2 Piemonte;
  - con riferimento al gestore Comuni riuniti S.r.l.:
    - ✓ l'istanza di deroga dall'obbligo di apertura dello sportello provinciale nel territorio della provincia di Vercelli avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 2, del RQSII, dall'Autorità d'Ambito 2 Piemonte;
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

4 novembre 2016

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*