

**DELIBERAZIONE 24 NOVEMBRE 2016
692/2016/R/IDR**

APPROVAZIONE DELL'ISTANZA DI DEROGA ALLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO PRESENTATA DALL'UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI CREMONA, D'INTESA CON IL GESTORE PADANIA ACQUE S.P.A.

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

Nella riunione del 24 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 (di seguito: “Decreto Sblocca Italia”);
- 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) 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 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 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 10 novembre 2016, 654/2016/R/IDR, “Approvazione dello specifico schema regolatorio, recante le predisposizioni tariffarie per il periodo 2016 – 2019, proposto dall’Ufficio d’Ambito della Provincia di Cremona” (di seguito: deliberazione 654/2016/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, gli atti e i documenti trasmessi, in data 22 giugno 2016 - e successivamente integrati, da ultimo, in data 3 novembre 2016 (di seguito: comunicazione 22 giugno 2016) - dall’Ufficio d’Ambito della Provincia di Cremona ai sensi della deliberazione 664/2015/R/IDR, del RQSII nonché delle determine 2/2016 DSID e 3/2016 DSID.

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 possa presentare all'Autorità apposita istanza per l'esenzione dall'obbligo di apertura dello sportello provinciale per le province nelle quali sia presente meno del 5% delle utenze gestite;
- con l'articolo 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR, in considerazione dei diversi processi di aggregazione delle gestioni che interessano il settore idrico a seguito dell'applicazione del Decreto Sblocca Italia, l'Autorità ha altresì previsto la facoltà dell'Ente di governo dell'ambito di presentare all'Autorità istanza motivata di deroga in tutti i casi in cui il gestore, interessato da processi di aggregazione delle gestioni, di cui all'articolo 172 del d.lgs. 152/06, dimostri di non poter ottemperare alle prescrizioni in materia di qualità contrattuale nei tempi stabiliti;
- 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;
 - 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, l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Cremona, d'intesa con il gestore Padania Acque S.p.a., ha trasmesso all'Autorità, con comunicazione 22 giugno 2016, un'istanza di deroga dall'applicazione delle prescrizioni in materia di qualità contrattuale recate dal RQSII, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, della menzionata deliberazione;
- nella sopracitata comunicazione l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Cremona ha dichiarato che:
 - in esito al processo di incorporazione dei rami idrici delle società operanti nel territorio ricompreso nell'ATO Cremonese, con la sottoscrizione del Contratto di Servizio in data 10 ottobre 2014, il gestore Padania Acque Gestione S.p.a. è stato riconosciuto quale affidatario del servizio idrico integrato nell'ambito territoriale ottimale della Provincia di Cremona;
 - *“il processo di trasformazione societaria del gestore è terminato in data 23/11/2015, allorché Padania Acque Gestione S.p.a. (...) è stata incorporata, ai sensi degli artt. 2.501 e ss. c.c., in Padania Acque S.p.a., società patrimoniale delle reti idriche”*;
 - *“il (...) processo di aggregazione, posta la vastità e densità del territorio gestito, comprensivo di 115 comuni, ha determinato il mantenimento quasi integrale dei presidi locali esistenti ante aggregazione, precedentemente in capo ai diversi gestori dislocati nell'ambito della provincia (...), determinandosi in capo al costituito gestore, l'esigenza di procedere ad una armonizzazione strutturale e gestionale relativamente all'erogazione delle prestazioni, ad oggi non ancora perfezionata”*;
 - *“posta l'entità della discrepanza esistente tra le caratteristiche contrattuali delle prestazioni attualmente erogate in favore dell'utenza e i prescritti*

standard qualitativi definiti dai provvedimenti dell’Autorità, (...) il gestore, allo stato attuale, (...) non detiene una struttura gestionale atta ad erogare il servizio richiesto” e si segnala la necessità di:

- ✓ perfezionare l’acquisizione delle piattaforme informatiche e dei dati in esse contenute, specie per quanto concerne il servizio di fatturazione, al fine di completare l’unificazione della banca dati utenze;
 - ✓ implementare il *software* di gestione utenze con le funzionalità atte all’espletamento dell’attività gestionale, in conformità alle disposizioni della deliberazione 655/2015/R/IDR;
 - ✓ provvedere alla rendicontazione delle reti gestite, in particolare di quelle fognarie, riferibili alle gestioni comunali coinvolte nel processo di aggregazione, e al censimento delle stesse, anche mediante la creazione di un data base informatico;
- dalla documentazione trasmessa dal soggetto competente - pur tra le molte ridondanze - si può evincere, a supporto della menzionata istanza di deroga, che:
 - *“l’integrazione nel Gestore affidatario del servizio idrico, svolto precedentemente in economia da oltre 111 gestioni comunali per quanto riguarda la fognatura, da 80 [gestioni] per quanto riguarda la depurazione e da 3 [gestioni] per quanto riguarda l’acquedotto”, rappresenta una operazione di “aggregazione [che], di fatto, risulta ad oggi non ancora sostanzialmente conclusasi, poste le difficoltà tecnico-operative verificatesi nel corso delle operazioni di trasferimento dei beni strumentali all’erogazione del servizio”;*
 - *è ipotizzabile che “l’impatto del processo di aggregazione ed integrazione del servizio sull’intero territorio dell’Ambito possa ragionevolmente dispiegare i suoi effetti non oltre l’anno 2017”;*
 - in considerazione di quanto sopra rappresentato, tenuto anche conto che il processo di integrazione non si è ancora concluso e che *“il gestore non è tuttora nelle condizioni di definire compiutamente le infrastrutture e [i] beni strumentali all’erogazione del servizio”,* l’Ufficio d’Ambito della Provincia di Cremona:
 - ha inoltrato all’Autorità istanza di deroga all’applicazione delle disposizioni recate dal RQSII per dieci (10) mesi, al fine di garantire a Padania Acque S.p.a. i tempi necessari per adeguare i propri sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni di qualità contrattuale del SII;
 - nel presentare la menzionata istanza, ha richiesto, in particolare, che *“a fronte [delle richiamate] carenze gestionali e strutturali derivanti dal processo di aggregazione di cui all’art. 172 del d.lgs. 152/06”,* la Carta dei servizi del gestore Padania Acque S.p.a. entri in vigore a far data dal 1 aprile 2017.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con la medesima comunicazione del 22 giugno 2016, l’Ufficio d’Ambito della Provincia di Cremona, in qualità di Ente di governo dell’ambito territorialmente competente, d’intesa con il gestore Padania Acque S.p.a., ha inoltre avanzato

- istanza di deroga, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dal rispetto degli obblighi relativi all'orario minimo di apertura dello sportello provinciale;
- nella sopracitata comunicazione l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Cremona ha dichiarato che:
 - il gestore, allo stato attuale, non detiene una struttura gestionale atta ad ottemperare alle prescrizioni di cui all'articolo 52 del RQSII, in quanto *“Padania Acque non dispone nel suo organico di un numero di risorse sufficienti al soddisfacimento dei requisiti minimi individuati dal suddetto provvedimento”*;
 - il gestore, pertanto, compatibilmente con il soddisfacimento delle esigenze dell'utenza, ha proposto una riduzione dell'orario di apertura dello sportello provinciale, prevedendo un orario giornaliero infrasettimanale pari a 6 ore e un orario al sabato pari a 4 ore, fermo restando il rispetto degli standard di qualità di cui agli articoli 53 e 68 del RQSII;
 - nello specifico *“l'articolazione oraria ipotizzata dal gestore prevede l'apertura dello sportello provinciale - come meglio individuata nella Carta dei servizi, approvata con deliberazione del CdA dell'Ufficio d'Ambito n. 13/16 - dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 – 12.00, dalle 14.00 alle 16.30, al sabato, dalle 8.30 alle ore 12.30”*;
 - *“tale modulazione, ancorché a fronte della riduzione oraria infrasettimanale su base giornaliera, non determinerebbe alcun pregiudizio in capo all'utenza in ordine alla fruizione dei servizi erogati, garantendo un'adeguata accessibilità agli stessi”*;
 - a supporto della menzionata istanza di deroga, l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Cremona ha altresì rappresentato che:
 - in occasione dell'incontro tenutosi in data 10 giugno 2016, i rappresentanti delle Associazioni dei consumatori territorialmente competenti, nello specifico Federconsumatori Lombardia e Adiconsum Lombardia, hanno condiviso la proposta di rimodulazione dell'orario di apertura dello sportello provinciale avanzata dal gestore, tenuto anche conto:
 - ✓ della possibilità di fruizione del servizio mediante canali alternativi, quali ad esempio lo sportello *online*, di prossima attivazione, e il servizio telefonico (numero verde e *call center*) per la gestione delle pratiche e delle richieste informative inerenti il rapporto contrattuale con l'utenza;
 - ✓ della presenza di un presidio secondario, in aggiunta allo sportello provinciale, e di una pluralità di unità periferiche dislocate sul territorio provinciale dedicate *“alla raccolta delle richieste contrattuali ed al soddisfacimento delle istanze informative atte al perfezionamento del rapporto contrattuale ed alla gestione dello stesso”*;
 - in considerazione di quanto sopra rappresentato, tenuto anche conto che la soluzione organizzativa proposta dal gestore non risulta pregiudizievole in ordine alla fruizione del servizio da parte dell'utenza, l'Ufficio d'Ambito della

Provincia di Cremona ha inoltrato all'Autorità istanza di deroga ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, confermando la rimodulazione dell'orario di apertura dello sportello provinciale proposta da Padania Acque S.p.a..

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- l'Ente di governo dell'ambito, in data 22 giugno 2016, ha trasmesso all'Autorità la proposta tariffaria, per il periodo 2016-2019, relativa al gestore Padania Acque 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 654/2016/R/IDR, l'Autorità ha approvato lo specifico schema regolatorio, recante le predisposizioni tariffarie per il periodo 2016-2019, proposto dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Cremona.

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;
- a tal fine sia opportuno garantire al gestore Padania Acque S.p.a. i tempi necessari per:
 - completare il processo di aggregazione in atto, superando al contempo le difficoltà tecnico operative connesse alle operazioni di trasferimento dei beni strumentali all'erogazione del servizio;
 - completare l'unificazione della banca dati utenze in vista della normalizzazione dei dati anagrafici dei singoli utenti;
 - adeguare i propri sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni in materia di qualità contrattuale, anche alla luce di eventuali possibili sinergie operative atte all'efficientamento dei sistemi ed alla riduzione dei costi;
- nelle more del completamento del processo di aggregazione in corso, tenuto conto dell'esigenza di pervenire ad un'armonizzazione strutturale e gestionale relativamente all'erogazione delle prestazioni da assicurare all'utenza, sia opportuno accogliere l'istanza di deroga avanzata dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Cremona, d'intesa con il gestore Padania Acque S.p.a., ai sensi dell'articolo 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR, prevedendo che il menzionato gestore applichi l'RQSII a far data dal 1 aprile 2017.

RITENUTO, INFINE, CHE:

- 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:
 - l'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi relativi agli orari di apertura dello sportello provinciale avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Cremona;
 - la proposta di rimodulazione dell'orario di apertura dello sportello provinciale illustrata dal gestore Padania Acque S.p.a.

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza di deroga avanzata dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Cremona, d'intesa con il gestore Padania Acque S.p.a., ai sensi dell'articolo 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR;
2. che, in deroga alle scadenze fissate dall'articolo 1, comma 2, della sopraccitata deliberazione, il gestore Padania Acque S.p.a. sia tenuto all'applicazione del RQSII a partire dal 1 aprile 2017;
3. di accogliere l'istanza di deroga dagli obblighi relativi all'orario minimo di apertura dello sportello provinciale avanzata, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Cremona, d'intesa con il gestore Padania Acque S.p.a. e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti;
4. di accogliere la proposta di rimodulazione dell'orario di apertura dello sportello provinciale illustrata dal gestore Padania Acque S.p.a.;
5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

24 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni