

DELIBERAZIONE 22 SETTEMBRE 2016
522/2016/R/IDR

APPROVAZIONE DELL'ISTANZA DI DEROGA DAGLI OBBLIGHI RELATIVI AGLI ORARI DI APERTURA DEGLI SPORTELLI PROVINCIALI, PRESENTATA DAL CONSIGLIO DI BACINO BACCHIGLIONE, D'INTESA CON IL GESTORE CENTRO VENETO SERVIZI S.P.A.

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

Nella riunione del 22 settembre 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);
- 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 19 luglio 2016, dal Consiglio di Bacino Bacchiglione, ai sensi della deliberazione 664/2015/R/IDR, nonché delle determine 2/2016 DSID e 3/2016 DSID;
- l’istanza di deroga dal rispetto degli obblighi relativi all’orario di apertura degli sportelli provinciali, presentata dal Consiglio di Bacino Bacchiglione, d’intesa con il gestore Centro Veneto Servizi S.p.a., in data 25 luglio 2016, prot. Autorità n. 21175 (di seguito: comunicazione del 25 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*”.

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 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 25 luglio 2016, il Consiglio di Bacino Bacchiglione, in qualità di Ente di governo dell'ambito territorialmente competente, d'intesa con il gestore Centro Veneto Servizi S.p.a., ha trasmesso all'Autorità un'istanza di deroga, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dal rispetto degli obblighi relativi all'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali;
- nella sopracitata comunicazione, il Consiglio di Bacino Bacchiglione ha rappresentato che:
 - *“il territorio gestito da Centro Veneto Servizi S.p.a. comprende 59 comuni delle province di Padova (49 comuni) e Vicenza (10 comuni) e nessun capoluogo di provincia, né grande città”;*
 - *“il gestore (...) per agevolare l'utenza, distribuita in 1.101 kmq, ha sviluppato nel compendio gestito più sportelli fisici – ben otto – con giornate e orari tali da garantire la capillarità sul territorio del servizio verso l'utenza, secondo i desiderata delle comunità locali, ruotando il personale addetto al front office già in forza all'azienda e mantenendo pertanto un'ottica di minimizzazione degli oneri di gestione”;*
 - al contempo sono state potenziate le attività di *call center* e di sportello *on line*, per consentire al gestore il massimo dell'operatività da remoto;
- nella sopracitata comunicazione del 25 luglio 2016, il Consiglio di Bacino Bacchiglione ha, altresì, rappresentato che:
 - al fine di ottemperare alle prescrizioni di qualità contrattuale recate dal RQSII, il gestore ha previsto l'avvio delle seguenti iniziative a partire dal 1 luglio 2016:
 - estensione degli orari di apertura dello sportello di Monselice, geograficamente centrale nel sub-ambito gestito, per un totale di 40 ore settimanali, a fronte delle 26,15 attuali;
 - attivazione di un ulteriore sportello operativo in provincia di Vicenza, oltre a quelli già aperti nei comuni di Orgiano e Sarego;
 - mantenimento di tutti gli altri punti di contatto presenti nelle province di Padova e Vicenza, garantendo, al contempo, il rispetto delle attuali regole di apertura;
 - avvio di un percorso di condivisione con le Associazioni dei consumatori operanti sul territorio (ad oggi Federconsumatori e Adiconsum) con le quali *“impostare una costante verifica della qualità del servizio erogato agli utenti finali, nell'ambito di una serie di incontri periodici organizzati*

con l'azienda, per valutare eventuali criticità e porre in essere possibili azioni migliorative”;

- attivazione di un servizio clienti raggiungibile da numero verde per informazioni, richiesta di contratti e autoletture.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- a supporto dell'istanza di deroga avanzata all'Autorità, il Consiglio di Bacino Bacchiglione ha trasmesso, con comunicazione del 25 luglio 2016, l'istanza di deroga presentata dal gestore Centro Veneto Servizi S.p.a., nonché il verbale d'intesa con le Associazioni dei consumatori siglato a valle dell'incontro tenutosi il 19 luglio 2016, finalizzato a condividere la menzionata proposta di deroga;
- nella sopracitata istanza, il gestore, nell'illustrare la propria proposta di modifica dell'orario di apertura degli sportelli provinciali, ha rappresentato che:
 - *“nella pluridecennale esperienza di gestione del territorio della provincia della Bassa Padovana, la necessità di apertura dello sportello fisico il sabato mattina non è mai stata avanzata dagli utenti finali e/o dalle Amministrazioni comunali servite, né dalle Associazioni rappresentative degli stessi utenti”;*
 - *“in linea con le esigenze della comunità locale e con un'impostazione che deriva dall'esperienza maturata sul territorio gestito nel corso degli anni”, si evidenzia un progressivo aumento dell'utilizzo dei canali web-mail per i servizi alla clientela e il potenziamento di forme di contatto con il pubblico alternative, maggiormente fruibili senza necessità di spostamenti (sportello on line, sito internet, call center), finalizzate a garantire il celere accesso al servizio a tutti gli utenti ed al miglioramento della qualità dello stesso;*
- le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti hanno condiviso la proposta di deroga avanzata dal gestore;
- in considerazione di quanto sopra rappresentato, anche tenuto conto dei desiderata delle comunità locali e delle iniziative messe in atto dal soggetto gestore per garantire un servizio capillare ed efficace all'utenza, il Consiglio di Bacino Bacchiglione ha presentato, all'Autorità, l'istanza di deroga, formulata dal gestore Centro Veneto Servizi S.p.a., dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali, *“chiedendo un'applicazione della nuova regolazione recata dal RQSII, in un quadro di efficacia e di contenimento degli oneri complessivi gravanti sugli utenti finali, ma mantenendo la capillarità della presenza di sportelli (...) sull'intero territorio servito che comporti di poter:*
 - *mantenere l'apertura di tutti i punti di contatto ora operativi, 6 in provincia di Padova e 2 in provincia di Vicenza, con il rispetto degli standard di qualità specifici e generali e in particolare sui tempi di attesa;*
 - *aprire un nuovo sportello operativo in provincia di Vicenza (oltre Orgiano e Sarego), in un comune da definire (...);*
 - *estendere gli orari di apertura dello sportello di Monselice, (geograficamente centrale nel sub-ambito gestito) da 26,15 ore attuali a 40*

ore” settimanali, secondo l’articolazione oraria proposta dal gestore, derogando pertanto all’apertura nella giornata del sabato.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- l’Ente di governo dell’ambito, in data 19 luglio 2016, ha trasmesso, all’Autorità, la proposta tariffaria, per il periodo 2016-2019, relativa al gestore Centro Veneto Servizi 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.

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 l’istanza di deroga dagli obblighi relativi all’orario di apertura degli sportelli provinciali presentata dal Consiglio di Bacino Bacchiglione, nel rispetto degli standard di qualità di cui agli articoli 53 e 68 del RQSII e delle proposte di rimodulazione degli orari e di articolazione degli sportelli indicate nella menzionata istanza

DELIBERA

1. di accogliere l’istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli provinciali avanzata, ai sensi dell’articolo 52, comma 5, del RQSII, dal Consiglio di Bacino Bacchiglione, d’intesa con il gestore Centro Veneto Servizi S.p.a. e le Associazioni dei consumatori operanti nel territorio;
2. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell’Autorità www.autorita.energia.it.

22 settembre 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni