

**DELIBERAZIONE 17 NOVEMBRE 2016
675/2016/R/IDR**

**APPROVAZIONE DELL'ISTANZA DI DEROGA ALLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI
QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII PRESENTATA DALL'AUTORITÀ D'AMBITO 3
TORINESE, D'INTESA CON IL GESTORE SOCIETÀ METROPOLITANA ACQUE TORINO
S.P.A.**

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

Nella riunione del 17 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 del 14 ottobre 2016, 571/2016/R/IDR, “Approvazione dello specifico schema regolatorio, recante le predisposizioni tariffarie per il periodo 2016 – 2019, proposto dall’Autorità d’Ambito 3 Torinese (di seguito: deliberazione 571/2016/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 30 maggio 2016 - e successivamente aggiornati e integrati, da ultimo, in data 5 ottobre 2016 - dall’Autorità d’Ambito 3 Torinese ai sensi della deliberazione 664/2015/R/IDR, nonché delle determine 2/2016 DSID e 3/2016 DSID;
- l’istanza di deroga dall’applicazione delle prescrizioni in materia di qualità contrattuale, presentata dall’Autorità d’Ambito 3 Torinese in data 15 giugno 2016, (prot. Autorità 17176) e la nota allegata del 14 giugno 2016 del gestore Società Metropolitana Acque Torino S.p.a. (di seguito: comunicazione 15 giugno 2016);

- la comunicazione del 21 ottobre 2016 (prot. Autorità 30296) con cui l’Autorità d’Ambito 3 Torinese ha integrato la summenzionata istanza di deroga (di seguito: comunicazione del 21 ottobre 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 (...)*”;
 - “1) [l’Autorità] *tutela i diritti degli utenti, anche valutando reclami, istanze, segnalazioni, secondo quanto disposto dall'art. 2, comma 12, lettera m)*

della legge 14 novembre 1995, n. 481 e determinando ove possibile obblighi di indennizzo automatico in favore degli utenti stessi”;

- 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;
- all'articolo 3, comma 2, della medesima deliberazione, in considerazione dei diversi processi di aggregazione delle gestioni che interessano il settore idrico a seguito dell'applicazione del Decreto Sbocca Italia, è stata altresì prevista 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.

CONSIDERATO CHE:

- successivamente alla pubblicazione della deliberazione 655/2015/R/IDR, l'Autorità d'Ambito 3 Torinese, d'intesa con il gestore Società Metropolitana Acque Torino S.p.a. (di seguito: SMAT S.p.a.) che risulta affidatario del servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale 3 Torinese - *“stante il complesso percorso di aggregazione delle gestioni in corso”* e *“considerato che l'aggregazione delle gestioni esistenti è un obiettivo che [l']EGA ha da sempre perseguito al fine di giungere alla gestione unica d'ambito ai sensi di legge”* -

ha trasmesso all’Autorità, con la comunicazione 15 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;

- a supporto della richiamata istanza di deroga, l’Autorità d’Ambito 3 Torinese ha trasmesso una copia della comunicazione inviata in data 14 giugno 2016 dal gestore SMAT S.p.a., il quale ha:
 - fornito informazioni di dettaglio in ordine ai soggetti coinvolti nel percorso di aggregazione, precisando che è in corso di perfezionamento il processo di integrazione che coinvolge i rami d’azienda afferenti alle società Acque Ciriacese S.r.l., ACSEL S.p.a., SICEA S.p.a., SAP S.p.a. e Canavesana Acque S.r.l.;
 - rappresentato di aver avviato tempestivamente la procedura di gara ad evidenza pubblica per l’acquisizione del nuovo *software* gestionale utenze; tuttavia, *“stante i tempi propri di una gara ad evidenza pubblica, l’affidamento alla società fornitrice ha potuto perfezionarsi solo il 31 maggio scorso”*;
 - dichiarato che il nuovo *software*, che sarà installato dal 1 gennaio 2017, garantirà *“lo svolgersi dei processi aziendali dedicati al servizio idrico integrato con l’introduzione di tutte le funzionalità e modalità operative e gestionali finalizzate ad ottemperare alle [prescrizioni di] qualità contrattuale entro il 30 giugno 2017”*;
 - rappresentato che il gestore *“si trov[erà] a dover garantire un elevato livello di servizio e nel contempo affrontare significativi cambiamenti infrastrutturali e regolatori di particolare rilevanza che implicano una rivisitazione delle principali attività operative [e] gestionali con l’adeguamento dei relativi sistemi informatici”*;
- con la successiva comunicazione del 21 ottobre 2016, l’Autorità d’Ambito 3 Torinese, su richiesta del gestore SMAT S.p.a., ha integrato le informazioni trasmesse con la citata istanza di deroga e rappresentato che:
 - allo stato attuale il processo di aggregazione risulta ancora in corso; in particolare, *“la ricognizione delle infrastrutture prevede di ricomprendere nella gestione d’Ambito anche i comuni di Bruzolo, Burolo, Palazzo C.se, Strambinello, Traves, Valprato Soana e Villar Focchiardo. Inoltre il perfezionamento della gestione da parte di SMAT vede nel prossimo futuro anche l’assorbimento del servizio acquedotto del comune di Alpignano, attualmente in capo a società partecipata dal comune stesso”*;
 - *“l’omogeneizzazione degli standard di qualità coinvolge anche i soggetti operativi tramite i quali il gestore interviene sul territorio”*, ovvero la società ACEA Pinerolese Industriale S.p.a. che gestisce il servizio in 172 comuni appartenenti al territorio pinerolese (e, in particolare, il servizio di acquedotto in 54 comuni, il servizio di fognatura in 61 comuni e il servizio di depurazione in 57 comuni) e la società Acquagest S.r.l. che opera nel comune di Rivalta Torinese;

- al fine di ottemperare, seppur gradualmente, alle prescrizioni di qualità contrattuale recate dal RQSII, nelle more dell'implementazione del nuovo sistema informativo dedicato per la gestione del rapporto contrattuale con l'utenza, il gestore ha provveduto ad adeguare agli standard previsti dal RQSII gli orari di apertura per gli sportelli della sede centrale di Torino, prevedendo l'apertura anche per la giornata del sabato;
- in considerazione degli elementi sopra rappresentati, nelle more del completamento del processo di aggregazione in corso, al fine di garantire al gestore le tempistiche necessarie per adeguare i propri sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni di qualità contrattuale, l'Autorità d'Ambito 3 Torinese, ritenendo condivisibili le motivazioni addotte dal gestore medesimo a supporto dell'istanza di deroga, ha:
 - confermato le informazioni contenute nella citata istanza e, in particolare, il percorso di integrazione delle gestioni in corso descritto dalla società;
 - richiesto per SMAT S.p.a. una deroga *“all'applicazione della deliberazione AEEGSI 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 per un periodo massimo di 12 mesi e, pertanto, fino al 1 luglio 2017”*.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- l'Ente di governo dell'Ambito, in data 30 maggio 2016, ha trasmesso all'Autorità la proposta tariffaria, per il periodo 2016-2019, relativa al gestore SMAT S.p.a., nell'ambito della quale non è stata formulata istanza per il riconoscimento di costi aggiuntivi *Opex_{oc}*, connessi all'adeguamento agli standard di qualità del servizio previsti dalla deliberazione 655/2015/R/IDR;
- nella documentazione prodotta a corredo della menzionata proposta, l'Ente di governo dell'ambito ha rappresentato che la scelta del tipo di schema regolatorio è stata, tra l'altro, operata sulla base della presenza di variazioni degli obiettivi e del perimetro di attività svolta dal gestore riconducibili - come previsto dal Piano d'Ambito aggiornato ed approvato in data 29 aprile 2016 - all'ampliamento *“delle attività affidate al Gestore”*, nonché all'*“estensione del territorio gestito (...) in applicazione degli obblighi di legge”*;
- successivamente, con deliberazione 571/2016/R/IDR, l'Autorità ha approvato lo specifico schema regolatorio, recante le predisposizioni tariffarie per il periodo 2016-2019, proposto dall'Autorità d'Ambito 3 Torinese.

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 SMAT S.p.a. i tempi necessari per completare il processo di aggregazione in atto, nonché per procedere all'adeguamento dei menzionati 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;

- in considerazione degli elementi sopra rappresentati, sia opportuno accogliere l'istanza di deroga avanzata dall'Autorità d'Ambito 3 Torinese, d'intesa con il gestore SMAT 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 luglio 2017

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza di deroga avanzata dall'Autorità d'Ambito 3 Torinese, d'intesa con il gestore SMAT 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 SMAT S.p.a. sia tenuto all'applicazione del RQSII a partire dal 1 luglio 2017;
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

17 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni