

**DELIBERAZIONE 28 APRILE 2016
295/2017/R/IDR**

APPROVAZIONE DELL'ISTANZA DI DEROGA ALLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII, PRESENTATA DALL'ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE CENTRO OVEST 3 DEL SAVONESE, D'INTESA CON IL GESTORE PONENTE ACQUE S.C.P.A.

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

Nella riunione del 28 aprile 2017

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 legge della regione Liguria 24 febbraio 2014, n. 1, recante “Norme in materia di individuazione degli ambiti ottimali per l’esercizio delle funzioni relative al servizio idrico integrato e alla gestione integrata dei rifiuti”;
- la legge della regione Liguria 23 settembre 2015, n. 17, recante “Modifiche alla legge regionale 24 febbraio 2014, n. 1 (Norme in materia di individuazione degli ambiti ottimali per l’esercizio delle funzioni relative al servizio idrico integrato e alla gestione integrata dei rifiuti)”;
- 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 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, recante “Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale” (di seguito: deliberazione 218/2016/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità del 14 ottobre 2016, 573/2016/R/IDR con cui l’Autorità ha accolto l’istanza di deroga temporale ai sensi dell’articolo 5 della deliberazione 218/2016/R/IDR, presentata dall’Ente di governo degli ambiti

territoriali ottimali Centro Ovest 3 del Savonese, d'intesa con il gestore Ponente Acque S.c.p.a.;

- 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 dall'applicazione delle prescrizioni in materia di qualità contrattuale, presentata dall'Ente di governo dell'ambito territoriale ottimale Centro Ovest 3 del Savonese in data 29 giugno 2016, (prot. Autorità 18429), e la nota allegata del 28 giugno 2016 del gestore Ponente Acque S.c.p.a. (di seguito: la comunicazione del 29 giugno 2016);
- le successive comunicazioni del 7 aprile 2017 (prot. Autorità 13982) e del 10 aprile 2017 (prot. Autorità 14083) dell'Ente di governo dell'ambito territoriale ottimale Centro Ovest 3 del Savonese.

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 la disciplina per l'attivazione della gestione unica a livello di ambito territoriale ottimale, le correlate procedure e i relativi termini di attuazione. In particolare, il Decreto Sblocca Italia dispone:
 - l'obbligo, per gli Enti di governo dell'ambito che non avessero già provveduto, di adottare il Piano d'Ambito, scegliere la forma di gestione e disporre l'affidamento al gestore unico d'ambito entro il 30 settembre 2015;
 - il subentro del gestore unico del servizio idrico integrato agli ulteriori soggetti operanti all'interno del medesimo ambito territoriale;
 - la cessazione *ex lege* delle gestioni diverse dall'affidatario unico del servizio idrico integrato per l'ambito, con la sola eccezione delle c.d. gestioni salvaguardate, che proseguono ad esercire il servizio fino alla scadenza naturale del contratto di servizio.

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 Sblocca 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'Ente di governo dell'ambito territoriale ottimale Centro Ovest 3 del Savonese, d'intesa con il gestore Ponente Acque S.c.p.a., ha trasmesso all'Autorità, con la comunicazione del 29 giugno 2016, un'istanza di deroga di 12 mesi dall'applicazione delle prescrizioni in materia di qualità contrattuale recate dal RQSII, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, della sopra citata deliberazione;
- nella comunicazione in parola, il medesimo Ente di governo dell'ambito ha specificato che con delibera del Consiglio Provinciale di Savona, in data 29 dicembre 2015, il servizio idrico integrato è stato affidato, secondo il modello gestionale *in house providing*, alla società Ponente Acque S.c.p.a., quale gestore unico d'Ambito per il territorio dell'ATO Centro Ovest 3;
- a supporto dell'istanza di deroga, l'Ente di governo dell'Ambito territorialmente competente ha trasmesso la comunicazione inviata in data 28 giugno 2016 dal gestore Ponente Acque S.c.p.a., il quale ha rappresentato che:
 - è in atto un percorso di aggregazione delle gestioni in economia presenti sul territorio che prevede l'avvio della gestione del SII, secondo tempistiche di subentro differenziate in funzione dei singoli servizi di acquedotto, fognatura e depurazione;
 - *“le 23 gestioni comunali in economia (tra cui le gestioni acquedottistiche) alle quali il gestore subentrerà presentano situazioni largamente eterogenee sia dal punto di vista dei sistemi informativi che per quanto riguarda prassi e procedure”*;
 - è prevista la fusione per incorporazione di SCA S.r.l. e Servizi Ambientali S.p.a. in Ponente Acque S.c.p.a. e, in vista di tale fusione, è stato avviato un percorso di uniformazione delle relative procedure e servizi;
- nella sopra citata nota del 28 giugno 2016 il gestore Ponente Acque S.c.p.a. ha altresì rappresentato che:
 - *“il gestore unico si trova nella situazione di gestire servizi, in alcuni casi, completamente nuovi come il servizio di acquedotto che tuttavia comporta (...) il maggiore impatto dal punto di vista organizzativo, in particolare per quanto riguarda i processi di bollettazione e gestione dell'utenza”*;

- *“il percorso di adeguamento dei sistemi informativi comport[er]à un grosso sforzo dal punto di vista della migrazione e della normalizzazione dei dati anagrafici dei singoli punti di riconsegna”;*
- in considerazione degli elementi sopra rappresentati, al fine di garantire al gestore le tempistiche necessarie per adeguare i propri sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni di qualità contrattuale, l’Ente di governo dell’Ambito, 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 Ponente Acque S.c.p.a., *“una deroga, ai sensi dell’art. 3.2 della Delibera n. 655/2015/R/IDR (...) per un periodo pari a dodici (12) mesi”*.

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 i tempi necessari per:
 - superare la frammentazione delle gestioni esistenti e completare il processo di definizione dell’assetto e dell’organizzazione aziendale, anche tenuto conto della summenzionata procedura di fusione delle società consorziate SCA S.r.l. e Servizi Ambientali S.p.a.;
 - completare le attività di trasferimento delle funzioni commerciali e i processi di acquisizione degli archivi utenti al fine di gestire i rapporti con l’utenza in modo uniforme su tutto il territorio gestito;
 - 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.

RITENUTO, INFINE, CHE:

- in considerazione degli elementi sopra rappresentati, nelle more del completamento del processo di aggregazione, sia opportuno accogliere l’istanza di deroga avanzata dall’Ente di governo dell’ambito territoriale ottimale Centro Ovest 3 del Savonese, d’intesa con il gestore Ponente Acque S.c.p.a., ai sensi dell’articolo 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR, posticipando al 1 luglio 2017 l’applicazione del RQSII

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza di deroga avanzata dall'Ente di governo dell'ambito territoriale ottimale Centro Ovest 3 del Savonese, d'intesa con il gestore Ponente Acque S.c.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 Ponente Acque S.c.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.

28 aprile 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni