

DELIBERAZIONE 28 MAGGIO 2024
213/2024/R/IDR

ACCOGLIMENTO DELL'ISTANZA DI DEROGA DAGLI OBBLIGHI RELATIVI AGLI ORARI DI APERTURA DEGLI SPORTELLI PROVINCIALI, PRESENTATA DALL'UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO, D'INTESA CON IL GESTORE CAP HOLDING S.P.A.

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1296^a riunione del 28 maggio 2024

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);
- 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-legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, recante “Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica”;
- 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (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 “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 5 maggio 2016, 217/2016/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per la valutazione di istanze in materia di qualità contrattuale e integrazione della RQSII” (di seguito: deliberazione 217/2016/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2019, 547/2019/R/IDR, recante “Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni” (di seguito: deliberazione 547/2019/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2023, 637/2023/R/IDR, recante “Aggiornamento della disciplina in materia di regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), nonché modifiche all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 586/2012/R/idr e all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 655/2015/R/IDR (RQSII)”;
- la deliberazione 28 dicembre 2023, 639/2023/R/IDR, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il quarto periodo regolatorio (MTI-4)” e il relativo Allegato A;
- l’accordo della Conferenza Unificata del 26 settembre 2013, ai sensi dell’articolo 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281;
- la comunicazione dell’Ufficio d’Ambito della Città metropolitana di Milano del 30 aprile 2024, prot. Autorità 31112 del 30 aprile 2024, avente ad oggetto “Istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l’orario minimo di apertura degli sportelli ai sensi dell’art. 52.5 della RQSII e modifica del servizio telefonico per il Gestore del Servizio Idrico Integrato Cap Holding S.p.A.” (di seguito: comunicazione del 30 aprile 2024) e la documentazione allegata.

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 citato 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 siano tenuti a 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”;*
 - 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 di governo dell'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 specificando che la medesima:
 - “a) *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) *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 del comma 52.1 della 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 del comma 52.3 della 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 del comma 52.2 della 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;
- 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 del comma 52.5 della RQSII, “*gli Enti di governo dell’ambito competenti per il relativo territorio, poss[ano] 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 secondo quanto previsto al comma 52.6;

- 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;
- peraltro, con la sopracitata deliberazione 655/2015/R/IDR, l'Autorità ha previsto taluni standard di qualità contrattuale relativamente alla gestione dei servizi telefonici, prevedendo l'organizzazione degli stessi in *call center* che permettano la registrazione delle *performance* effettive;
- nello specifico, al comma 55.1, della RQSII, l'Autorità, nel disciplinare la qualità dei servizi telefonici, ha previsto che il gestore ha l'obbligo di:
 - “a) disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;*
 - b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;*
 - c) pubblicare nel proprio sito internet e nella Carta dei servizi e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito internet, dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b);*
 - d) dotarsi di call center (come definito all'Articolo 1) e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui all'all'Articolo 57, all'Articolo 58 e all'Articolo 59”;*
- più di recente, con la deliberazione 547/2019/R/IDR, l'Autorità, al fine di migliorare l'efficacia delle misure volte alla diffusione, alla fruibilità e alla qualità del servizio in modo omogeneo nelle diverse aree del territorio nazionale, ha integrato la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, introdotta con la sopracitata deliberazione 655/2015/R/IDR, senza tuttavia apportare modifiche alla disciplina in materia di accessibilità ai servizi di sportello e alle prescrizioni in tema di servizi telefonici.

CONSIDERATO CHE:

- con comunicazione del 30 aprile 2024, l'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano, in qualità di Ente di governo dell'ambito territorialmente competente, ha trasmesso all'Autorità, d'intesa con il gestore Cap Holding S.p.A., un'istanza di deroga, ai sensi del comma 52.5 della RQSII, dal rispetto degli obblighi relativi all'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali, nonché di modifica nelle modalità di fruizione del servizio telefonico di assistenza agli utenti;
- con la medesima comunicazione del 30 aprile 2024, l'Ente di governo dell'ambito in parola, nell'illustrare la proposta di riorganizzazione dei servizi di assistenza all'utenza (servizio di sportello e *call center* telefonico) formulata dal gestore Cap Holding S.p.A., ha rappresentato che:

- l'aggiornamento delle modalità di fornitura del servizio di sportello all'utenza prevede la fruizione del servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 16.30 (non più anche il sabato dalle ore 08.30 alle ore 12.30);
- la riorganizzazione del servizio telefonico di assistenza agli utenti prevede che il medesimo servizio possa essere fruito dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 18.00 (non più anche il sabato dalle ore 08.30 alle ore 12.30), *“nel rispetto comunque del numero minimo di 35 ore settimanali previsto dall'art. 55.1, lettera b) della [RQSII]”*;
- peraltro, a supporto della menzionata istanza di deroga, l'Ufficio d'Ambito della Città metropolitana di Milano, nel condividere la proposta di riorganizzazione del servizio di sportello avanzata dal gestore e portata all'attenzione delle 17 (diciassette) Associazioni di categoria iscritte all'albo delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti per l'anno 2023 della Regione Lombardia, ha rappresentato che:
 - *“la sopra descritta modifica del servizio di sportello all'utenza e del servizio telefonico (...) risulta discendere (...) dall'evoluzione della tecnologia e [dal]la maggior familiarità con i servizi on line ed erogati a distanza, sviluppata specialmente durante il periodo pandemico, che ha determinato un sensibile cambiamento delle abitudini dei consumatori, tanto da ridurre significativamente gli accessi allo sportello del Gruppo CAP. A ciò si aggiunge un trend di accesso in diminuzione presso il servizio telefonico, controbilanciato da un incremento degli accessi ai servizi on line ed all'applicazione (app), sintomo di un chiaro cambiamento delle abitudini e delle preferenze degli utenti finali”*;
 - *“la riarticolazione del servizio telefonico e di sportello proposta dal gestore comporterebbe anche una riduzione dei costi operativi legati alla struttura ed al personale stimati in circa 650 euro per ogni sabato di operatività dei due servizi”*;
 - *“il gestore ha (...) trasmesso il verbale dell'incontro tenutosi con l'Associazione Adiconsum Milano Metropoli, Federconsumatori Lombardia e Altroconsumo, in data 27 marzo u.s., nonché uno scambio di comunicazioni (...), in virtù dei quali resta agli atti l'assenso in ordine ai contenuti dell'istanza di deroga in questione”*.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- unitamente alla sopracitata istanza di deroga, l'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano ha trasmesso copia della deliberazione n. 32 del 29 aprile 2024 avente ad oggetto *“Modifiche all'accessibilità ai servizi erogati all'utenza – Sportello al Pubblico e Call Center telefonico del Gestore Cap Holding SpA”*, nell'ambito della quale è stato esplicitato che:
 - *“il risparmio discendente dalla [rimodulazione] del servizio offerto all'utenza finale dovrà tradursi in una pari decurtazione dei costi operativi (Opex) tariffari”*;

- *“l’aggiornamento delle modalità di fornitura di sportello all’utenza e di fornitura del servizio telefonico di assistenza ai clienti comport[erà] la conseguente e correlata modifica (...) della vigente Carta del S.I.I. quando l’ARERA avrà accolto l’istanza”.*

RITENUTO CHE:

- sia necessario proseguire nell’obiettivo di promuovere l’applicazione della regolazione recata dalla 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 considerazione le specificità locali e possano contemperare anche una diversa articolazione nelle modalità di fruizione del servizio di assistenza telefonico, tenuto conto dei cambiamenti registrati nelle preferenze e nelle abitudini degli utenti finali circa una maggiore familiarità con l’utilizzo dei servizi *online* erogati a distanza;
- in considerazione degli elementi forniti, da ultimo, con la richiamata comunicazione del 30 aprile 2024, sia opportuno:
 - accogliere l’istanza di deroga avanzata, ai sensi del comma 52.5 della RQSII, dall’Ufficio d’Ambito della Città metropolitana di Milano, d’intesa con il gestore Cap Holding S.p.A. e le associazioni dei consumatori territorialmente competenti;
 - approvare la proposta relativa al nuovo orario di apertura dello sportello provinciale avanzata dal gestore Cap Holding S.p.A., comunque assicurando il rispetto degli standard di qualità sui tempi d’attesa secondo quanto previsto dal comma 52.6 della RQSII

DELIBERA

1. di accogliere l’istanza di deroga avanzata, ai sensi del comma 52.5 della RQSII, dall’Ufficio d’Ambito della Città metropolitana di Milano, d’intesa con il gestore Cap Holding S.p.A. e le associazioni dei consumatori territorialmente competenti;
2. di approvare la proposta relativa al nuovo orario di apertura dello sportello provinciale avanzata dal gestore Cap Holding S.p.A., comunque assicurando il

rispetto degli standard di qualità sui tempi d'attesa secondo quanto previsto dal comma 52.6 della RQSII;

3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

28 maggio 2024

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini