

DELIBERAZIONE 15 SETTEMBRE 2020
340/2020/R/IDR

ACCOGLIMENTO DELL'ISTANZA DI DEROGA DAL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI IN
MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII, PRESENTATA DALL'ENTE
REGIONALE PER IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO, PER IL GESTORE RUZZO RETI
S.P.A., OPERANTE NEI TERRITORI INTERESSATI DAGLI ECCEZIONALI EVENTI
SISMICI DEL 2016

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE

Nella riunione 1125^a del 15 settembre 2020

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e, in particolare, la Parte Terza;
- il decreto-legge 13 maggio 2011, n. 70, convertito con modificazioni in legge 12 luglio 2011, n. 106;
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, nella legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: decreto-legge 201/11);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 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” (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012);
- il decreto-legge 17 ottobre 2016, n. 189, recante “Interventi urgenti in favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici del 24 agosto 2016”, come convertito, con modificazioni, nella legge 15 dicembre 2016, n. 229 (di seguito: decreto-legge 189/16);
- il decreto-legge 30 dicembre 2016, n. 244, recante “Proroga e definizione di termini”, convertito, con modificazioni, nella legge 27 febbraio 2017, n. 19;
- il decreto-legge 9 febbraio 2017, n. 8, recante “Nuovi interventi urgenti in favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici del 2016 e del 2017”, convertito, con modificazioni, nella legge 7 aprile 2017, n. 45;
- il decreto-legge 20 giugno 2017, n. 91, recante “Disposizioni urgenti per la crescita economica nel Mezzogiorno”, convertito, con modificazioni, nella legge 3 agosto 2017, n. 123;
- il decreto-legge 16 ottobre 2017, n. 148, recante “Disposizioni urgenti in materia finanziaria e per esigenze indifferibili”, convertito, con modificazioni, nella

- legge 4 dicembre 2017, n. 172;
- il decreto-legge 29 maggio 2018, n. 55, recante “Ulteriori misure urgenti a favore delle popolazioni dei territori delle Regioni Abruzzo, Lazio, Marche ed Umbria, interessati dagli eventi sismici verificatisi a far data dal 24 agosto 2016”, come convertito con modificazioni dalla legge 24 luglio 2018, n. 89;
 - il decreto-legge 25 luglio 2018, n. 91, recante “Proroga di termini previsti da disposizioni legislative”, convertito con modificazioni dalla legge 21 settembre 2018, n. 108;
 - il decreto-legge 24 ottobre 2019, n. 123, recante “Disposizioni urgenti per l’accelerazione e il completamento delle ricostruzioni in corso nei territori colpiti da eventi sismici”, come convertito con modificazioni dalla legge 12 dicembre 2019, n. 156;
 - il decreto-legge 14 agosto 2020, n. 104, recante “Misure urgenti per il sostegno e il rilancio dell'economia” (di seguito: decreto-legge 104/20);
 - la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR (di seguito: deliberazione 655/2015/R/IDR) e il relativo Allegato A (di seguito: RQSII), recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”, come successivamente modificato e integrato;
 - la deliberazione dell’Autorità 15 dicembre 2016, 766/2016/R/IDR, recante “Approvazione dell’istanza di deroga temporale dall’applicazione della deliberazione dell’Autorità 218/2016/R/IDR, presentata dall’Ente di governo dell’Ambito Teramano, d’intesa con il Gestore Ruzzo Reti S.p.A.”;
 - la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2016, 809/2016/R/IDR, recante “Approvazione dell’istanza di deroga alle disposizioni in materia di qualità contrattuale del SII, presentata dall’Ente di Governo dell’Ambito Teramano, d’intesa con il gestore Ruzzo Reti S.p.A.”;
 - la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2016, 810/2016/R/COM, recante “Avvio di procedimento ai sensi del d.l. 189/2016 e ulteriori disposizioni urgenti in materia di interventi per le popolazioni colpite dagli eventi sismici verificatisi il giorno 24 agosto 2016 e successivi”, come successivamente modificata e integrata (di seguito: deliberazione 810/2016/R/COM);
 - la deliberazione dell’Autorità 18 aprile 2017, 252/2017/R/COM, recante “Disposizioni in materia di agevolazioni tariffarie e rateizzazione dei pagamenti per le popolazioni colpite dagli eventi sismici verificatisi nei giorni del 24 agosto 2016 e successivi”, come successivamente modificata e integrata (di seguito: deliberazione 252/2017/R/COM);
 - la deliberazione dell’Autorità 8 febbraio 2018, 81/2018/R/COM, recante “Ulteriori misure straordinarie ed urgenti in materia di agevolazioni tariffarie e rateizzazione dei pagamenti per le popolazioni colpite dagli eventi sismici verificatisi nei giorni del 24 agosto 2016 e successivi” (di seguito: deliberazione 81/2018/R/COM);
 - la deliberazione dell’Autorità 1 giugno 2018, 309/2018/R/IDR, recante

“Accoglimento dell’istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale, misura d’utenza e *unbundling* contabile, presentata dall’Ente di governo dell’Ambito Teramano, per il gestore Ruzzo Reti S.p.A. operante nei territori interessati dagli eccezionali eventi sismici del 2016” (di seguito: deliberazione 309/2018/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 3 marzo 2020, 54/2020/R/COM, recante “Modifiche ed integrazioni alle deliberazioni dell’Autorità 810/2016/R/COM, 252/2017/R/COM e 587/2018/R/COM in materia di servizi elettrico, gas e idrico integrato a sostegno delle popolazioni colpite dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e successivi in attuazione del decreto-legge 123/2019”;
- l’istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale del SII presentata dall’Ente Regionale per il Servizio Idrico Integrato (di seguito: ERSI), in data 9 marzo 2020, prot. Autorità 8699 (di seguito: comunicazione del 9 marzo 2020) e la nota allegata del 10 febbraio 2020;
- la comunicazione del 3 settembre 2020, prot. Autorità 27571, con la quale l’ERSI ha integrato la sopra citata istanza di deroga (di seguito: comunicazione del 3 settembre 2020).

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 1, comma 1, della legge 481/95 attribuisce all’Autorità “*la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell’efficienza nei servizi di pubblica utilità (...), nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità (...) e la diffusione sull’intero territorio nazionale, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo (...)*”;
- l’articolo 2 della citata legge 481/95 dispone che:
 - l’Autorità “*eman[i] 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 (...)*” (comma 12, lettera h); “*le determinazioni dell’Autorità di cui al comma 12, lettera h), costituiscono modifica o integrazione del regolamento di servizio*” (comma 37);

- 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 (...)”* (comma 12, lettera n);
- l’articolo 2, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012, precisa le finalità che la regolazione del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione a usi misti civili e industriali (di seguito: SII), deve perseguire, tra cui la tutela dei diritti e degli interessi degli utenti e la gestione dei servizi idrici in condizioni di efficienza e garantendo l’equilibrio economico e finanziario della gestione;
- l’articolo 3, comma 1, del citato 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, prevedendo, in particolare, che la medesima:
 - *“definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio (...), per ogni singolo gestore e vigila sulle modalità di erogazione del servizio stesso (...)”* (lettera a);
 - *“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”* (lettera l);
- alla luce delle funzioni attribuitele, con la deliberazione 655/2015/R/IDR e il relativo Allegato A (RQSII), l’Autorità ha definito la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (applicabile dal 1 luglio 2016), introducendo livelli specifici e generali, 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;
- nello specifico, con la citata deliberazione 655/2015/R/IDR, l’Autorità ha:
 - garantito certezza alla fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, mediante la previsione di standard generali e specifici relativi alle fasi di preventivazione dell’allacciamento, attivazione, voltura, riattivazione e disattivazione della fornitura;
 - individuato tempi massimi e standard minimi di qualità con riferimento alle modalità e alla periodicità di fatturazione, alla rateizzazione dei pagamenti, alla gestione delle pratiche telefoniche, delle richieste di informazioni, dei reclami e degli sportelli e ai flussi di comunicazione tra i gestori;
 - introdotto indennizzi automatici da corrispondere agli utenti, in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, che tengano conto della tempestività e della puntualità nell’esecuzione di dette prestazioni;

- disciplinato le modalità volte a rendere l'utente più consapevole dei livelli di qualità previsti, introducendo l'obbligo di pubblicazione della Carta dei servizi sul sito internet del gestore, nonché l'obbligo di informare annualmente l'utente (mediante allegati in bolletta) circa il grado di rispetto degli standard specifici e generali e sugli indennizzi automatici previsti.

CONSIDERATO CHE:

- in conseguenza degli eventi sismici del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi, con le deliberazioni 810/2016/R/COM e 252/2017/R/COM, l'Autorità ha dato attuazione a quanto previsto dall'articolo 48, comma 2, del decreto-legge 189/16 e, tenuto conto delle esigenze di tutela di tutte le popolazioni colpite dai richiamati eventi, ha approvato le disposizioni in materia di agevolazioni tariffarie e rateizzazione dei pagamenti per le suddette popolazioni;
- con specifico riferimento agli adempimenti previsti dalla regolazione della qualità contrattuale, l'Autorità, con riferimento ai gestori del SII la cui sede legale o operativa sia posta nel cratere degli eccezionali eventi sismici in parola, ha:
 - tra l'altro disposto, al comma 6.1 della menzionata deliberazione 810/2016/R/COM, una deroga (fino al 31 dicembre 2017) dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale, tenuto conto della situazione emergenziale e di crisi che ha coinvolto numerose utenze danneggiate dagli eventi sismici, nonché dei possibili danni subiti dagli archivi e dai sistemi informativi aziendali;
 - in ragione della prosecuzione dello stato di emergenza nei territori maggiormente colpiti dai menzionati eventi, introdotto, con la deliberazione 81/2018/R/COM, la facoltà di richiedere un'ulteriore deroga, contestualmente integrando l'articolo 6 della richiamata deliberazione 810/2016/R/COM e prevedendo – con l'aggiunta del comma 6.2 – che *“l'Ente di governo dell'ambito competente per il relativo territorio, d'intesa con il gestore del SII e le associazioni dei consumatori territorialmente competenti, [abbia] facoltà di presentare all'Autorità motivata e circostanziata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi di cui al precedente comma 6.1, per un periodo massimo pari a 12 (dodici) mesi, qualora il medesimo gestore dimostri di non potersi ottemperare a causa dei predetti eventi sismici”*;
- con deliberazione 309/2018/R/IDR, l'Autorità ha accolto l'istanza di deroga di ulteriori dodici (12) mesi dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale, presentata - ai sensi del citato comma 6.2 della deliberazione 810/2016/R/COM – dall'Ente di governo dell'Ambito Teramano, tra l'altro prevedendo, per il relativo gestore Ruzzo Reti S.p.A., l'applicazione della RQSII a partire dal 1 gennaio 2019.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- 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 disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del SII, rafforzando, tra l’altro, alcuni strumenti di tutela a vantaggio degli utenti finali;
- al contempo, con la menzionata deliberazione 547/2019/R/IDR, l’Autorità (tenuto conto della prosecuzione dello stato di emergenza nei territori colpiti dagli eccezionali eventi sismici verificatisi nel Centro Italia a far data dal 24 agosto 2016 – disposta, da ultimo, dal decreto-legge 104/20 – nonché delle segnalazioni pervenute circa il protrarsi delle difficoltà operative riscontrate dai gestori operanti nei citati territori in fase di recepimento della disciplina in materia di qualità contrattuale) ha previsto, al comma 2.2 della richiamata deliberazione, che con riferimento ai gestori la cui sede legale o operativa ricada nei comuni di cui agli allegati 1, 2 e *2bis* al decreto-legge 189/16, l’Ente di governo dell’ambito, in accordo con il gestore interessato e le associazioni dei consumatori territorialmente competenti, possa formulare *“motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale, corredando la medesima con un cronoprogramma delle attività – e con il dettaglio delle relative modalità di svolgimento – atte ad assicurare, a partire da alcuni standard di qualità e secondo un percorso graduale, forme di tutela crescenti a favore dell’utenza finale, fino a conseguire l’integrale rispetto degli obblighi stabiliti dall’Autorità”*.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- con comunicazione del 9 marzo 2020, l’Ente Regionale per il Servizio Idrico Integrato, in qualità di Ente di governo dell’ambito territorialmente competente, d’intesa con il gestore Ruzzo Reti S.p.A., ha trasmesso all’Autorità, ai sensi del citato comma 2.2 della deliberazione 547/2019/R/IDR, un’istanza di deroga, fino al 31 dicembre 2020, dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale del SII;
- a supporto della menzionata istanza, l’Ente di governo dell’Ambito in parola ha:
 - richiamato le informazioni fornite dal gestore Ruzzo Reti S.p.A., il quale ha:
 - ✓ rappresentato che la società gestisce il servizio idrico integrato per l’Ato 5 Teramano, che ricomprende trentanove (39) comuni, quindici (15) dei quali risultano censiti nei “crateri sismici”, così come individuati dagli allegati 1, 2 e *2bis* al decreto-legge 189/16;
 - ✓ segnalato che la situazione di estrema emergenza determinatasi a causa degli eventi sismici ha prodotto *“un forte aumento delle richieste commerciali, quali [ad esempio] volture e richieste delle*

agevolazioni previste dall’Autorità, da parte degli utenti finali colpiti (...), tale da, in una situazione di carenza di personale, determinare l’impossibilità di ottemperare alle prescrizioni stabilite dalla deliberazione 655/2015/R/IDR”;

- ✓ *evidenziato che “le soluzioni abitative emergenziali (...) installate nei territori colpiti dagli eventi sismici ed assegnate ai nuclei familiari in stato di difficoltà abitativa, hanno determinato un forte impegno del personale tecnico in quei territori (sopralluoghi per predisposizione allacci, esecuzione delle prese, installazione misuratore) a scapito della gestione delle ordinarie attività di competenza”;*
- ✓ *rappresentato, altresì, che “persistono tuttora condizioni di inagibilità per un rilevante numero di immobili serviti, con la conseguente difficoltà di accesso, soprattutto nei comuni maggiormente colpiti dal fenomeno sismico, [da parte del] personale del gestore ai fini della rilevazione del dato della misura”;*
- *attestato che la richiamata istanza di deroga è stata presentata “avendo preliminarmente acquisito il parere favorevole delle associazioni dei consumatori di riferimento per il territorio gestito da Ruzzo Reti S.p.A.”, le quali – come risulta dalla nota del 10 febbraio 2020 – hanno ritenuto le motivazioni alla base della medesima istanza pienamente condivisibili;*
- *da ultimo integrato, con comunicazione del 3 settembre 2020, il cronoprogramma finalizzato alla graduale applicazione delle disposizioni in materia di qualità contrattuale recate dalla RQSII, contestualmente rafforzando le misure di tutela e il grado di trasparenza nell’informazione a favore dell’utenza.*

RITENUTO CHE:

- *sia opportuno, tenuto conto del protrarsi dello stato di emergenza e delle difficoltà gestionali segnalate, salvaguardare l’operatività dei gestori del SII la cui sede legale o operativa ricada nei Comuni danneggiati dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi;*
- *a tal fine sia, in particolare, opportuno assicurare al gestore Ruzzo Reti S.p.A. i tempi necessari per superare le difficoltà operative e gestionali che non rendono ancora possibile adempiere integralmente agli obblighi in materia di qualità contrattuale del SII;*
- *in considerazione degli elementi forniti dall’Ente di governo dell’ambito e dell’intesa raggiunta con le associazioni dei consumatori territorialmente competenti, sia opportuno:*
 - *accogliere l’istanza di deroga avanzata dall’ERSI, d’intesa con il gestore Ruzzo Reti S.p.A., ai sensi del comma 2.2 della deliberazione 547/2019/R/IDR;*

- prevedere che, coerentemente con le tempistiche di svolgimento delle attività individuate nel cronoprogramma trasmesso a corredo della menzionata istanza per il rispetto integrale degli standard di qualità contrattuale, il gestore possa derogare, fino al 31 dicembre 2020, alla piena applicazione della RQSII

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza di deroga avanzata dall'ERSI, d'intesa con il gestore Ruzzo Reti S.p.A., ai sensi di quanto previsto dal comma 2.2 della deliberazione 547/2019/R/IDR;
2. di prevedere che, coerentemente con le tempistiche di svolgimento delle attività individuate nel cronoprogramma per il rispetto integrale degli standard di qualità contrattuale, il gestore Ruzzo Reti S.p.A. possa derogare, fino al 31 dicembre 2020, alla piena applicazione della RQSII;
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

15 settembre 2020

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini