

Ufficio d'ambito di Lecco

Azienda Speciale Provinciale

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE – seduta del 30 gennaio 2019

DELIBERAZIONE n. 138/19

Oggetto: adozione della proposta di aggiornamento della carta del servizio.

L'anno duemiladiciannove, il giorno trenta del mese di gennaio, alle ore 17.00, in una sala riunioni presso la sede aziendale dell'Ufficio d'ambito di Lecco, regolarmente convocato dal Presidente, ai sensi dell'articolo 10, comma 1, dello Statuto, si è riunito il Consiglio di amministrazione dell'Azienda speciale "Ufficio d'ambito di Lecco", del quale sono componenti i Signori:

Componente	Nome e cognome	Presente	Assente
ViceSindaco di Sirtori - Presidente	Paolo Negri	X	
Sindaco di Oggiono - Vicepresidente	Roberto Paolo Ferrari		X
Sindaco di Garlate	Giuseppe Conti	X	
Sindaco di Osnago	Paolo Brivio	X	
Sindaco di Dervio	Davide Vassena		X

Ai sensi dell'articolo 10, comma 6, dello Statuto, partecipa il Direttore, Elena Arena, che redige il verbale della seduta.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

PREMESSO CHE:

- la legge 481/95 assegna all'Autorità di regolazione per Energia, Reti e Ambienti (Autorità), fra l'altro, la funzione di controllare l'adozione delle Carte dei servizi e di verificare il rispetto degli standard in esse contenuti;
- con specifico riferimento al servizio idrico integrato, la Carta dei servizi è il documento adottato in conformità allo schema generale di riferimento recato nel d.P.C.M. 29 aprile 1999, nonché - per quanto attiene gli aspetti riconducibili alla qualità contrattuale del servizio - in conformità alla deliberazione dell'Autorità 655/2015/R/IDR;
- per effetto del combinato disposto dei commi 4 e 5, dell'articolo 11, del d.lgs. 286/99, il citato schema generale delle Carte dei servizi resta applicabile sino a diversa disposizione adottata dalla competente Autorità;
- la legge 244/07, all'art. 2, comma 461, dispone che gli enti locali devono prevedere l'obbligo, per il soggetto gestore, di adottare 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 di governo dell'ambito;

- con la citata deliberazione 655/2015/R/IDR, l'Autorità ha avviato la prima fase di regolazione della qualità nel settore idrico, avente ad oggetto la qualità contrattuale del servizio idrico integrato, con cui in particolare ha:
 - i) 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;
 - ii) individuato gli indennizzi automatici da riconoscere all'utente, per tutte le prestazioni soggette a standard specifici di qualità;
 - iii) previsto l'introduzione di un meccanismo di penalità per le prestazioni di qualità stimate, ovvero riscontrate, non valide e non conformi;
- con deliberazione 664/2015/R/IDR, l'Autorità ha contestualmente introdotto taluni strumenti incentivanti per il miglioramento della qualità del servizio, prevedendo anche l'istituzione di una componente perequativa, volta ad alimentare uno specifico Conto per la promozione della qualità;
- in particolare, al comma 33.13 dell'Allegato A alla deliberazione 664/2015/R/IDR, l'Autorità ha previsto la definizione di parametri di qualità tecnica dei servizi in un successivo provvedimento, con il quale portare a compimento il meccanismo di promozione della qualità richiamato al precedente alinea;
- l'Autorità, con la deliberazione 90/2017/R/IDR, ha avviato un procedimento per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico;
- l'Autorità, con la deliberazione 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 "*Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)*", ha introdotto un modello di regolazione della qualità tecnica basato su un sistema di indicatori composto da:
 - *prerequisiti*
 - *standard specifici* di qualità, individuando:
 - a) un valore della "Durata massima della singola sospensione programmata" (S1) pari a 24 ore;
 - b) un valore del "Tempo massimo per l'attivazione del servizio 18 sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile" (S2) pari a 48 ore;
 - c) un valore del "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" (S3) pari a 48 ore;
 - d) le modalità di riconoscimento degli indennizzi automatici agli utenti nel caso di mancato rispetto degli standard specifici sopra indicati e la possibilità di istanza motivata qualora l'onere generato possa compromettere la continuità gestionale del servizio;
 - *standard generali* di qualità, individuati in sei macro-indicatori, che consentono di definire un percorso di miglioramento progressivo articolato in target evolutivi differenziati in funzione del livello di partenza di ciascun operatore, integrati, laddove necessario, con indicatori semplici;

- l'articolo 9.1 della predetta deliberazione 917/2017/R/IDR stabilisce che *“L’Ente di governo dell’ambito, d’intesa con il gestore, attesta il recepimento degli standard specifici previsti dalla regolazione della qualità tecnica e dei relativi indennizzi automatici nell’ambito della Carta dei servizi in sede di aggiornamento dello specifico schema regolatorio”*;

CONSIDERATO CHE l’Ufficio d’ambito di Lecco, con propria deliberazione n. 115/18 del 19 luglio 2018, ha provveduto ad aggiornare, ai sensi della deliberazione dell’Autorità 918/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017, le predisposizioni tariffarie per gli anni 2018 e 2019 ed il connesso schema regolatorio composto dai seguenti atti:

- a) il Programma degli Interventi (PdI);
- b) il Piano Economico-Finanziario (PEF), recante il vincolo ai ricavi del gestore e il moltiplicatore tariffario *teta* come risultanti dall’aggiornamento delle componenti tariffarie per il biennio 2018-2019;
- c) la Convenzione di gestione approvata dal Consiglio di amministrazione dell’Ufficio d’ambito con deliberazione n. 62 del 16 dicembre 2015 integrata al comma 35.4 con due ulteriori piani di adeguamento del sistema fognario e di razionalizzazione del sistema depurativo - all. A - ed i relativi allegati tra cui la Carta del servizio idrico integrato approvata dal Consiglio di amministrazione dell’Ufficio d’ambito con deliberazione n. 75 del 30 gennaio 2017 con le modifiche evidenziate nel testo allegato - all. B;

CONSIDERATO, in particolare, che la Carta del servizio idrico integrato è stata aggiornata ai fini dell’inserimento degli *standard* S1 *“Durata massima della singola sospensione programmata”*, S2 *“Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile”* ed S3 *“Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura”*, tra quelli specifici al cui superamento corrisponde la corresponsione dei relativi indennizzi automatici; con l’occasione è stata altresì modificata la previsione relativa alle pressioni minima e massima quale strumento utile al conseguimento dell’obiettivo, sfidante, di riduzione delle perdite dalla rete di acquedotto;

RILEVATO che l’Ufficio d’Ambito di Lecco, in data 21 agosto 2018, ha trasmesso all’Autorità l’aggiornamento dei dati e degli atti che compongono lo specifico schema regolatorio relativo al gestore Lario Reti Holding S.p.a., nonché, con comunicazioni successive, gli ulteriori elementi richiesti, finalizzati alla conclusione del procedimento di approvazione tariffaria;

RILEVATO, in particolare, che, per quanto concerne i tre *standard specifici* di qualità tecnica di cui al comma 3.5 della RQTI, tesi a salvaguardare la continuità del servizio di acquedotto, l’Ufficio d’Ambito di Lecco - ai sensi di quanto previsto dal comma 9.1 della deliberazione dell’Autorità 917/2017/R/IDR - ha comunicato di aver in parte proceduto a recepire i medesimi, nonché i relativi indennizzi automatici, nella Carta dei servizi, evidenziando contestualmente la volontà di procedere in tempi brevi all’integrazione della medesima con riferimento alle disposizioni della RQTI (commi 5.3 e 5.5) in tema di modalità di corresponsione degli indennizzi automatici;

DATO ATTO che l’Autorità, con deliberazione 537/2018/r/IDR del 23 ottobre 2018 ha approvato l’aggiornamento delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato per gli anni 2018 e 2019 proposto dall’Ufficio d’ambito di Lecco;

CONSIDERATO che l’Ufficio d’ambito di Lecco, con l’occasione del necessario adeguamento della Carta del Servizio Idrico Integrato della Provincia di Lecco alla nuova regolazione della qualità tecnica RQTI, propone di apportare alcune ulteriori modifiche al documento, che non rappresentano un mero adeguamento a direttive e determinazioni vincolanti;

DATO ATTO che, a tal fine, l'Ufficio d'ambito ha deciso di consultare le Associazioni dei consumatori della Provincia di Lecco, le quali non hanno formulato alcuna osservazione;

VISTE le seguenti proposte di modifiche da apportare alla Carta del Servizio Idrico Integrato:

5.3 Tempi di attesa per risposta ai reclami scritti degli Utenti

- 3. Gli Utenti, nel caso di mancata o insufficiente o insoddisfacente risposta ai reclami entro il termine previsto, possono fare richiesta di conciliazione ~~paritetica sulla base del Regolamento approvato dall'Ente di governo dell'ambito, d'intesa con il Gestore e con le Associazioni dei consumatori firmatarie del Protocollo~~ presso il servizio istituito dall'ARERA registrandosi al portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, al sito web www.sportelloperilconsumatore.it.*

6.5 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

- 1. Il Gestore garantisce all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. ~~La rateizzazione non è offerta per corrispettivi inferiori a 250,00 (duecentocinquanta) euro.~~*

9.1 Rimborsi ed indennizzi

- 1. Il Gestore riconosce agli Utenti un risarcimento automatico qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente allo stesso Gestore, degli standard specifici di qualità.*
- 2. Il Gestore, riconosce un rimborso forfettario base di € 30,00.*
- 3. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità tecnica (S1, S2 ed S3), nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.*
- 34. L'indennizzo automatico base di cui al precedente paragrafo, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
 - a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;*
 - b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;*
 - c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.**
- 45. Le somme dovute a titolo di rimborso sono riconosciute all'Utente entro 180 giorni dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello standard specifico non soddisfatto ovvero dal giorno in cui l'Utente provvede al pagamento delle somme dovute.*
- 56. Il Gestore accrediterà l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo della prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.*

9.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

- 3. Fatto salvo il successivo comma 4, il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico.**
- 4. Per gli indicatori di qualità tecnica (S1, S2 ed S3), il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici nel caso in cui all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard.**
45. Qualora l'Utente risulti moroso, il Gestore sospende l'erogazione degli indennizzi automatici fino al pagamento delle somme dovute.

10.1 Redazione del resoconto annuale

1. Il Gestore comunica annualmente, entro la scadenza del 31 marzo, un resoconto all'Autorità, all'Ente di governo dell'ambito e alle Associazioni ~~firmatarie del protocollo d'intesa per la conciliazione paritetica stragiudiziale dei consumatori di riferimento riportate nell'Allegato 1.~~

Visto il D. Lgs. 3 aprile 2006 n.152 e ss. mm. ii.;

Vista la Legge Regionale n. 26/2003 e ss. mm. ii.;

A voti unanimi e favorevoli espressi nelle forme di legge

DELIBERA

1. di adottare la proposta di aggiornamento della Carta del servizio idrico integrato della Provincia di Lecco nello schema allegato al presente provvedimento a formarne parte integrante e sostanziale;
2. di disporre che il presente provvedimento sarà trasmesso al Gestore, Lario Reti Holding S.p.a e alle Associazioni dei consumatori della Provincia di Lecco;
3. di disporre la pubblicazione sul sito web dell'Azienda del presente provvedimento per almeno 60 giorni.

Della presente decisione si è redatto verbale sottoscritto come di seguito.

Lecco, 30 gennaio 2019

IL PRESIDENTE
DELL'UFFICIO D'AMBITO DI LECCO
F.to Paolo Negri

IL DIRETTORE
DELL'UFFICIO D'AMBITO DI LECCO
F.to Elena Arena