

ASSEMBLEA TERRITORIALE IDRICA
AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
AGRIGENTO

PROPOSTA DELIBERAZIONE
DEL CONSIGLIO DIRETTIVO

Nr. 31 del 06-10-2017

Redatta su iniziativa:

DEL PRESIDENTE

D'UFFICIO

OGGETTO: "Approvazione **"Carta dei Servizi"** e **"Regolamento di utenza"** del Servizio Idrico Integrato – delibera AEEGSI n.655/2015/R/idr"-

Premesso che:

La carta dei servizi è lo strumento attraverso il quale si vuole migliorare il rapporto fra il cittadino ed il Gestore del Servizio Idrico Integrato.

La carta del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) vigente, è stata redatta in attuazione delle direttive impartite dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 recante lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del S.I.I..

La stessa, approvata con delibera assembleare n. 5 del 30/11/2011 - integrata con delibera del Commissario straordinario liquidatore n. 24 del 4/12/2013, per una maggiore salvaguardia dell'utente - fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio, e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura; pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti dei Clienti in essa contenute si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

La carta in vigore si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

a) uso civile domestico, b) uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.), c) altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Per il servizio di fognatura e depurazione la Carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

La carta dei servizi assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore.

Essa indica, altresì, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte dei gestori. Il Gestore rende disponibile al Cliente la carta del servizio idrico integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta del Cliente stesso.

Il D.L. del 06/12/2011 n.201, convertito con modifiche nella L. 214 del 22/12/11, ha attribuito all'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG) competenze anche in

materia di servizi idrici, al fine di determinare il metodo tariffario per il settore idrico (AEEGSI).

Il DPCM del 20/07/12 ha delineato i poteri dell'AEEGSI in materia di servizio idrico integrato (SII), stabilendo inoltre che la medesima può sanzionare nel caso in cui non si adempia agli obblighi in materia di tariffe idriche.

L'AEEGSI, pertanto, a seguito acquisizione delle competenze anche sul servizio idrico integrato, ha iniziato a disciplinare i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio idrico integrato.

Le delibere dell'AEEGSI, che seguono, hanno apportato un rinnovamento della disciplina tariffaria e una profonda regolazione della qualità contrattuale e della misurazione dei consumi:

- 655/2015/R/idr "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (**RQSII**);
- 664/2015/R/idr "Approvazione del metodo tariffario per il secondo periodo regolatorio MTI -2";
- 217/2016/R/idr "Avvio di procedimento per la valutazione di istanze in materia di qualità contrattuale e **integrazione della RQSII**",
- 218/2016/R/idr "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale" (**TIMSII**).

L'AEEGSI ha stabilito i criteri di regolazione della Qualità contrattuale del S.I.I. ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, con l'obiettivo di rafforzare la tutela degli utenti finali e superare le difformità esistenti a livello territoriale mediante l'introduzione di standard di qualità minimi omogenei a livello nazionale, il riconoscimento dei costi legati ai miglioramenti di qualità ulteriori rispetto agli standard minimi e l'introduzione di un meccanismo incentivante composto da indennizzi automatici, premi e penali.

L'RQSII (delibera 655/15) in particolare prescrive: 30 standard specifici il cui mancato rispetto genera un indennizzo per l'utente, n.14 standard generali il cui mancato rispetto può essere sanzionato da parte di AEEGSI e dell'EGATO e obblighi di servizio su indennizzi, comunicazione, informazione, pubblicazione, sportelli e registrazione.

Il testo integrato sulla misura (**TIMSII** – delibera 218/16), definisce invece gli obblighi sul servizio di misura prevalentemente in merito a: installazione contatori, letture contatori, autolettura.

In parte gli indicatori di qualità definiti da AEEGSI sono quelli previsti dal DPCM 29/4/1999 ma in parte sono nuovi. Si è infatti passati dai 24 indicatori del DPCM ai 44 nuovi indicatori.

Di conseguenza si è reso necessario un intervento di aggiornamento della Carta.

In particolare le modifiche proposte riguardano:

- La modifica o l'introduzione di definizioni su:
 - Mezzi di pagamento;
 - Giorni feriali, lavorativi e solari.
- La modifica o l'introduzione di procedure operative su
 - Computo tempi per rispetto standard;
 - Comunicazioni con gestori fognatura e/o depurazione;
 - Corresponsione indennizzi.

- La modifica di obblighi di servizio su:
 - Apertura sportelli
- La modifica degli standard esistenti su:
 - Preventivi per allacci
 - Esecuzione allacci fognari;
 - Disattivazione;
 - Riattivazione a seguito morosità;
 - Risposta alle rettifiche di fatturazione;
 - Verifica del misuratore;
 - Pronto intervento.
- L'introduzione di nuovi standard su:
 - Preventivo lavori con sopralluogo e senza sopralluogo;
 - Attivazione delle forniture;
 - Riattivazione delle forniture;
 - Voltura;
 - Accredito della rettifica di fatturazione;
 - Risposta di verifica del misuratore;
 - Verifica del livello di pressione;
 - Fascia di puntualità per gli appuntamenti

In merito invece al regolamento di utenza questo dettaglia le modalità di fornitura del servizio, specificando diritti e doveri degli utenti. A seguito dell'entrata in vigore della nuova disciplina AEEGSI anche per esso è richiesta una attività di aggiornamento e modifica, seppur meno invasiva rispetto alla Carta del Servizio.

In particolare è stato necessario:

- Aggiornare alcune definizioni;
- Verificare la compatibilità di alcuni aspetti rispetto al TIMSII;
- Verificare la compatibilità di alcuni aspetti rispetto al RQSII per la fatturazione.

Ritenuto pertanto doveroso adeguarsi alla norme impartite dall'AEEGSI, bozze della Carta dei Servizi e del Regolamento d'utenza, aggiornate secondo quanto stabilito dall'AEEGSI nella delibera 655/15, sono state inviate ai Sindaci dell'Assemblea Territoriale Idrica AG9 (già Consorzio di Ambito Territoriale Ottimale AG9 (ATO AG9)), alle Associazioni dei Consumatori nonché al Gestore del SII, Girgenti Acque SpA, per le opportune valutazioni e quindi eventuali modifiche ed integrazioni sui documenti trasmessi.

Gli stessi sono stati convocati unitamente e singolarmente a riunioni appositamente indette.

In riscontro alle note e durante gli incontri sono state proposte modifiche e integrazioni dei documenti sopra citati, di queste alcune sono risultate non praticabili di contro altre sono risultate fattibili e quindi sono state inserite nei documenti di che trattasi.

Viste:

le ns. note ns. n. 134 del 5/12/16, con la quale ai Sindaci sono stati inviati le prime bozze della Carta dei servizi e del Regolamento di utenza per le opportune valutazioni e n. 75 del 01/02/17, con la quale si sollecitavano i Sindaci all'invio di suggerimenti e integrazioni, per un confronto in sede assembleare dei predetti documenti;

- la ns. nota n. 895 del 31/03/2017, con la quale si comunicava alle Associazione dei Consumatori la pubblicazione delle bozze della Carta dei servizi e del Regolamento di utenza sul sito dell'Ente, chiedendo altresì l'invio di eventuali proposte di modifiche e/o suggerimenti entro 7 gg. dalla ricezione della stessa;
- la nota dell'associazione "Centro Servizi al Cittadino" del 19/04/17 ns. n.1168, avente ad oggetto "segnalazione modifiche da apportare al regolamento d'utenza";
- la nota del Comune di Licata, ns. prot. n.1539 del 16/05/17, avente ad oggetto "nuovo regolamento di utenza";
- il verbale dell'incontro del 12/5/17, tra le Associazioni dei Consumatori e questa ATI, convocata con nota n. 1364 del 3/5/17;
- le proposte di modifiche avanzate dal Gestore con nota n.43093 del 25/5/17;
- Il verbale dell'incontro tra ATI e Associazioni dei Consumatori del 7/8/2017, giusta nota di convocazione del 27/7/2017 n.2677;
- l'ulteriore nota dell'associazione "Centro Servizi al Cittadino" del 08/07/17 ns. n.2345 con oggetto "aspetti da attenzionare e da inserire nel nuovo regolamento d'utenza";
- le proposte di modifica della Konsumer Italia del 26/8/17, ai ns. atti al n. 3034 del 28 agosto, con oggetto "proposte di modifica al regolamento d'utenza".

In ultimo, con nota di questa ATI n.3224 del 7/9/2017, sono state inviate ai 43 Sindaci dell'Assemblea le bozze finali del "Regolamento d'utenza" e della "Carta dei servizi" e gli stessi documenti sono stati postati sul sito dell'Ente www.atiag9.it dal 11/09/2017 al 25/09/2017, per eventuali ulteriori osservazioni da parte delle Associazione dei Consumatori e che alla data del 25/09/2017 non è pervenuta nessuna ulteriore osservazione, modifica e/o suggerimento.

Rilevato che alla data del 25/09/2017 non è pervenuta nessuna ulteriore osservazione, modifica e/o suggerimento.

Il Consiglio Direttivo, con la proposta di deliberazione n. 29 del 26-09-2017, ha approvato la proposta della nuova "Carta dei Servizi" e del nuovo "Regolamento di Utenza";

la stessa proposta in uno con la Carta dei Servizi e il Regolamento di Utenza, allegati quali parte integrante e sostanziale, è stata trasmessa all'Assemblea dei Rappresentanti per la competente approvazione, come da Statuto vigente, per la seduta del 6 ottobre 2017.

Considerato che successivamente la Girgenti Acque SpA, con nota n. 84478 del 4/10/2017, ns. prot n.3637 di pari data, con oggetto "*Modifica al nuovo regolamento e alla nuova carta dei servizi in corso di approvazione*", ha contestato di non essere stata informata delle modifiche che l'ATI ha apportato al Regolamento di Utenza e alla Carta dei Servizi, in ordine alle integrazioni delle Associazioni dei Consumatori; anche se i suddetti documenti, come già riportato, sono stati pubblicati sul sito dell'Ente dal 11 settembre 2017 al 25 settembre 2017.

Stante la rilevanza della problematica si è ritenuto comunque opportuno indire un nuovo incontro, per il 6 ottobre 2017, al fine di raggiungere un'intesa con il Gestore, come previsto dalla delibera AEEGSI 636/2017/R/idr del 14 settembre 2017 "Approvazione dello specifico schema regolatorio, recante le predisposizioni tariffarie per il periodo 2016-2019, proposto dall'Assemblea Territoriale Idrica AG9 Agrigento".

L'esito dell'incontro ha prodotto la necessaria intesa con il Gestore, per cui i documenti "Carta dei Servizi" e "Regolamento di Utenza" sono stati parzialmente integrati e modificati.

Per tutto quanto sopra, il Consiglio Direttivo ha ritenuto di dover proporre all'Assemblea i documenti aggiornati che fanno parte integrante della presente, evidenziando le parti integrate e modificate rispetto alla versione già trasmessa ai rappresentanti dell'Assemblea, con la proposta di deliberazione del C.D. n. 29 del 26-09-2017,

Pertanto con la presente il Consiglio Direttivo ritiene di dover revocare la già citata proposta di deliberazione n.° 29 del 26-09-2017 e proporre per la necessaria approvazione dell'Assemblea Territoriale la proposta della nuova "Carta dei Servizi" e del nuovo "Regolamento di Utenza".

Visti

il parere favorevole sulla regolarità tecnica espressa dal Direttore, ai sensi e per gli effetti dell'art.53 della Legge 142/90 come recepita con L.R. n.48/91, con le modifiche ex art.12 L.R. 30/2000;

il TUEL approvato con D. Lgs. 267/2000;

il vigente O.R.E.L.;

lo Statuto dell'ENTE;

la delibera AEEGSI n.655/2015/R/idr "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQSII);

Per tutto quanto sopra

Il Consiglio Direttivo delibera di revocare la proposta n.° 29 del 26-09-2017 e

Delibera di proporre

- all'Assemblea dei Rappresentanti per la competente approvazione la **Carta dei Servizi** ed il **Regolamento di utenza**, come da Statuto vigente, nella versione allegata alla presente;
- invitare l'Assemblea a dichiarare il presente atto immediatamente esecutivo ai sensi dell'art. 134 c.4 del d.lgs. 267/2000 e ss.mm.ii..

Il Presidente
Arch. Vincenzo Lotà



ASSEMBLEA TERRITORIALE IDRICA AG9

Pareri espressi ai sensi dell'art.53 della Legge n.142/90 e successive modifiche ed integrazioni
così come recepito dalla L.R. n.48/91 e successive modifiche ed integrazioni

Parere in ordine alla: REGOLARITA' TECNICA

Si esprime parere FAVORABILE sulla proposta di deliberazione di cui sopra

Aragona, li _____

Il Direttore
ing. B. Barone

Parere espresso ai sensi della Circolare del Ministero dell'Interno n. FL 25/97

Parere in ordine alla: REGOLARITA' CONTABILE

Attestante, altresì, se necessaria, la copertura finanziaria e l'esatta imputazione della spesa
alla pertinente partizione del bilancio e riscontrante la capienza del relativo stanziamento:

Si esprime parere _____ sulla proposta di deliberazione di cui sopra

Aragona, li _____

Il Responsabile del Servizio Finanziario
Dott. Salvatore Alesci