



**AUTORITA' D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE N°6 "ALES SANDRINO"**  
 Associazione degli Enti Locali per l'organizzazione del Servizio Idrico Integrato

## **CONFERENZA dell'A.to6 "ALESSANDRINO"**

**OGGETTO:** Istanza di richiesta di deroga rispetto agli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali di cui all'articolo 52 comma 3 dell'Allegato A alla Deliberazione 23 Dicembre 2015 655/2015/R/IDR 'Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono'(RQSII), avanzata da Amag S.p.A, Gestione Acqua S.p.A, Comuni Riuniti Belforte Monferrato s.r.l..

**Adunanza del 12/12/2016**

**Verbale n°32/2016**

**Prot. N. 1498 del 12/12/2016**

L'anno duemilasedici il giorno dodici del mese di dicembre alle ore 9,30 nella Sala Riunioni dell'A.to6, convocati con avviso scritto del Signor Presidente dell'A.to6, prot. n° 1454 in data 01/12/2016 si sono riuniti i Signori Componenti della Conferenza dell'A.to6 "Alessandrino".

Ente	Rappresentanza totale	Nominativo	Qualifica	Pres.	Ass.	Rappres.
a.t.o. Alessandrino	175.661	Rossa Rita	Rappresentante	X		175.661
a.t.o. Acquese	53.595	Ghiazza Guido	Rappresentante		X	
a.t.o. Ovadese	90.854	Rapetti Giancarlo	Rappresentante	X		90.854
a.t.o. Novese	94.350	Miloscio Domenico	Rappresentante	X		94.350
a.t.o. Tortonese	100.768	Gnudi Flaviano	Rappresentante	X		100.768
U.M. 'dal Tobbio al Colma' e U.M. 'tra Langa e alto Monferrato'	48.585	Ravera Franco	Presidente	X		48.585
U.M. 'Suoi d'Aleramo'	33.962	Papa Nicola	Presidente		X	
U.M. 'Langa Astigiana Val Bormida'	29.725	Spiota Ambrogio	Presidente		X	
U.M. 'Val Lemme'	14.222	Merlo Bruno	Presidente	X		14.222
U.M. 'Valli Borbera e Spinti'	21.723	Barbieri Silvio	Presidente		X	
U.M. 'Terre Alte'	42.816	Sala Fabio	Presidente		X	
U.M. 'Valli Curone Grue Ossona'	11.822	Semino Fabio	Presidente	X		11.822
U.M. 'Alto Monferrato Aleramico'	18.010	Malerba Celeste	Delegato	X		18.010
C.M. Terre del Giarolo	13.907	Rossini Cesare Italo	Commissario	X		13.907
Provincia Alessandria	240.092	Rava Lino	Delegato	X		240.092
Provincia Asti	9.908	Marengo Angelo	Delegato		X	
TOTALE	1.000.000			10	6	808.271

Presiede la seduta Lino Rava, Presidente dell'Autorità d'Ambito N°6 "Alessandrino".  
 Partecipa alla Conferenza e redige il presente verbale, l'Ing. Adriano Simoni, Direttore Facente Funzioni dell'Autorità d'Ambito n°6 "Alessandrino".

Relazione al Sig. Presidente

**visto** il D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152 'Norme in materia ambientale' e ss.mm.ii.;

**vista** la Legge Regionale n. 13 del 20/01/1997 'Delimitazione degli ambiti territoriali ottimali per l'organizzazione del servizio idrico integrato e disciplina delle forme e dei modi di cooperazione tra gli Enti Locali ai sensi della Legge 5 gennaio 1994, n.36 e successive modifiche ed integrazioni. Indirizzo e coordinamento dei soggetti istituzionali in materia di risorse idriche' e ss.mm.ii.;

**vista** la Legge regionale Piemonte 24 maggio 2012, n. 7 'Disposizioni in materia di servizio idrico integrato e di gestione integrata dei rifiuti urbani';

**vista** la Convenzione di cooperazione regolante i rapporti fra gli Enti Locali ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale n. 6 "Alessandrino" per l'organizzazione del servizio idrico integrato;

**vista** la Deliberazione della Conferenza dell'A.ato6 n. 36/148207 del 02/12/2004 ad oggetto "Approvazione modello organizzativo ed affidamento della gestione del SII nell'ATO 6 "Alessandrino", con la quale si è provveduto all'affidamento della gestione del SII nell'intero ATO;

**vista** la Deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (di seguito AEEGSI) 23 Dicembre 2015 655/2015/R/IDR 'Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono'(RQSII) e il relativo Allegato A;

**visto** in particolare l'articolo 52 'Diffusione e orario degli sportelli' comma 3 dell'Allegato A della suddetta Deliberazione che recita:

*52.3 Il gestore garantisce che l'orario di apertura degli sportelli rispetti quanto disposto dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, ovvero un orario di apertura:*

- a) non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi;*
- b) non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato*

**viste** le difficoltà manifestate da Amag S.p.A, Gestione Acqua S.p.A e Comuni Riuniti Belforte Monferrato s.r.l. ad ottemperare alla normativa, così come in seguito dettagliato;

**vista** la nota ns. prot. n. 1135 del 26/5/2016 ad oggetto 'Istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali secondo quanto previsto dalla Delibera 655/15/R/idr all'articolo 52' in cui Amag S.p.A afferma:

- di gestire il servizio idrico in 59 Comuni
- di disporre di due sedi attive nei seguenti orari:

Nella sede di Alessandria Via Damiano Chiesa Lunedì - Martedì - Mercoledì - Venerdì 8,15 - 12,00 e 14,15 - 16,00 Giovedì 8,15 -16,00 Sabato 9,00 - 11,45 per un totale complessivo di ore 32,5 per settimana

Nella sede di Acqui Terme, Via Capitan Verrini in Acqui Terme Lunedì - Martedì - Mercoledì - Giovedì - Venerdì 8,15 - 12,00 e 14,15 - 16,00 per un totale complessivo di ore 27,5 per settimana

- in concomitanza con l'emissione di fatture in determinate aree gestite, di trasferire in zona personale per svolgere assistenza e fornire informazioni all'Utenza

- che nel corso degli ultimi cinque anni l'orario dello sportello della sede principale è stato progressivamente aumentato, passando da 1.300 alle attuali 1690 ore annuali, e che da tempo l'azienda sta costantemente implementando i propri servizi informatici orientati ad aumentare le possibilità dell'Utente finale di contattare il gestore da remoto
- di non aver mai ricevuto segnalazioni o reclami che abbiano riguardato la difficoltà di accedere ai servizi in termini di orario di apertura

**considerato** inoltre che nella nota di cui sopra Amag S.p.A. sottolinea le seguenti criticità:

- l'apertura degli sportelli come previsto dal comma 52.3 dell'allegato A della RQSII implicherebbe il sostenimento di costi aggiuntivi che paiono non motivati da una reale richiesta del territorio e non risponderebbero al principio di economicità della gestione
- l'azienda attualmente non ha esuberi di personale e quindi non dispone nel proprio organico di risorse da dedicare alle attività di sportello per un totale di 11,5 ore settimanali aggiuntive;

**vista** la nota ns. prot. n. 865 del 4/7/2016 ad oggetto 'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali di cui al comma 52.3 della RQSII' in cui Gestione Acqua S.p.A. afferma:

- di gestire il servizio idrico integrato in 60 comuni, tutti nella provincia di Alessandria
- di disporre di n. tre sportelli fisici distribuiti nelle principali realtà, Novi Ligure, Tortona, Vignole Borbera, per cinque ore nei giorni lavorativi
- di aver implementato e potenziato forme di contatto con gli utenti alternative, maggiormente e comodamente fruibili senza necessità di spostamenti finalizzate a garantire il celere accesso al servizio a tutti gli utenti ed al miglioramento della qualità dello stesso
- che non risultano pervenuti reclami da parte degli utenti relativamente agli orari e ai giorni di apertura dello sportello fisico

**considerato** inoltre che nella nota di cui sopra Gestione Acqua S.p.A. sottolinea le seguenti criticità:

- il gestore unico si trova nella situazione di efficacia e di contenimento degli oneri complessivi gravanti sugli utenti finali
- l'apertura degli sportelli come previsto dal comma 52.3 dell'Allegato A alla Deliberazione 655/2015/R/IDR implicherebbe il sostenimento di costi aggiuntivi che paiono non motivati da una reale richiesta del territorio e non risponderebbero al principio di economicità della gestione
- nella pluridecennale esperienza di gestione del territorio della provincia di Alessandria la necessità di apertura negli orari richiesti, in particolare il pomeriggio ed il sabato mattina, non è mai stata avanzata dagli utenti finali né dalle associazioni rappresentative degli stessi utenti; inoltre, la risoluzione delle problematiche più complesse potrebbero essere rimandate alla presenza degli addetti operativi soggetti all'attuale orario di lavoro differente rispetto a quello richiesto
- inoltre il rispetto dell'orario di apertura dello sportello il venerdì pomeriggio ed il sabato mattina e la diversa turnazione imporrebbe l'adeguamento delle disposizioni contrattuali ed il coinvolgimento di altri reparti collegati
- l'azienda attualmente non ha esuberi di personale e quindi non dispone nel proprio organico di risorse da dedicare alle attività di sportello per un totale di 19 ore settimanali aggiuntive

**vista** la nota ns. prot. n. 1087 del 8/7/2016 ad oggetto 'Delibere 217 e 218 del 05/05/2016 di Comuni Riuniti Belforte Monferrato s.r.l. con cui il gestore chiede deroga dei termini per poter riorganizzare il personale in organico;

**considerato** che ai sensi dell'art. 7 del Decreto Legge 12/09/2014 n. 133 ("Sblocca Italia") convertito dalla Legge 11/11/2014 n. 164, sono in corso processi di variazione del perimetro di gestione riguardanti in particolare la presa in carico da parte del sistema gestionale di diverse gestioni ancora svolte in economia da parte dei Comuni;

**considerato** che l'AEEGSI con la Deliberazione 217/2016/R/IDR al fine di tenere conto delle diverse specificità locali segnalate, in un'ottica di minimizzazione degli oneri di gestione, ha integrato l'articolo 52 dell'Allegato A alla Deliberazione 655/2015/R/IDR, prevedendo che, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, "*gli Enti di governo dell'ambito competenti per il relativo territorio, possano 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;

**visto** l'incontro del 15 settembre 2016 in cui le associazioni sindacali e le associazioni dei consumatori intervenute si sono espresse favorevolmente nei confronti dell'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura dello sportello provinciale, a fronte di una implementazione dei servizi on line e dell'apertura degli Sportelli il sabato mattina;

**considerato** che il monte ore complessivo di apertura degli sportelli previsto dalla normativa viene comunque garantito dai gestori come somma delle ore di apertura dei singoli sportelli attuali;

**considerato** che l'ampliamento dell'orario di apertura degli attuali sportelli comporterebbe un incremento importante dei costi operativi non giustificato dall'effettivo vantaggio che ne deriverebbe per l'utenza;

**considerato** che l'A.ato6, nella sua consueta attività di monitoraggio della soddisfazione degli utenti, ATO si impegna a monitorare anche tramite customer satisfaction l'eventuale esigenza di rivedere le condizioni concesse con la presente deroga e di adeguarle prontamente alle nuove effettive esigenze che si dovessero manifestare

**ritenuto** quindi di offrire un miglior servizio all'utenza mantenendo l'attuale distribuzione spaziale degli sportelli più diffusa rispetto a quanto richiesto dalla normativa AEEGSI suddetta anche con orari più ridotti;

**dato atto** dell'impegno di Gestione Acqua S.p.A e Comuni Riuniti Belforte Monferrato s.r.l. ad organizzarsi in tempi congrui per assicurare l'apertura degli sportelli il sabato mattina;

**dato atto che:**

- è stato espresso ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 267/2000 il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica;

**dato atto** altresì che la documentazione di cui sopra risulta allegata agli atti;

tutto ciò premesso e considerato;

**dato atto** che i componenti la Conferenza sono presenti in numero legale per poter validamente deliberare, come previsto dall'art.8 comma 6 della Convenzione;

### **LA CONFERENZA dell'A.ato6 "ALESSANDRINO"**

a voti unanimi e favorevoli espressi con votazione palese corrispondenti a quote 808.271/1.000.000

### **DELIBERA**

1. **Accogliere**, per le motivazioni in narrativa, le istanze avanzate da Amag S.p.A, Gestione Acqua S.p.A e Comuni Riuniti Belforte Monferrato s.r.l. per la richiesta di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura dello sportello provinciale di cui all'articolo 52 comma 3 dell'Allegato A alla Deliberazione 23 Dicembre 2015 655/2015/R/IDR 'Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono'.
2. **Stabilire** che entro 6 mesi anche Gestione Acqua e Comuni Riuniti Belforte Monferrato dovranno garantire l'apertura di almeno uno sportello al sabato mattina;
3. **Presentare** istanza motivata di deroga all'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico, secondo quanto previsto dall'articolo 52, comma 5, del RQSII.
4. **Considerato** che occorre tempestivamente comunicare all'AEEGSI quanto sopra deliberato, dichiarare il presente provvedimento, con votazione unanime e separata, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 del D.lgs. 18 agosto 2000 n. 267.
5. Copia del presente provvedimento sarà trasmessa, per opportuna informazione, ad Amag S.p.A, Gestione Acqua S.p.A e Comuni Riuniti Belforte Monferrato s.r.l.
6. Copia del presente provvedimento sarà pubblicata, ai sensi dell'art. 10 della Convenzione di Cooperazione, per quindici giorni consecutivi, all'Albo Pretorio informatico dell'A.ato6.

Letto, approvato e sottoscritto.

Il Presidente dell'A.ato 6  
f.to Lino Rava

Il Direttore f.f. dell'A.ato6  
f.to Ing. Simoni Adriano

---

Copia conforme all'originale ad uso amministrativo.

Alessandria, lì

Il Direttore f.f. dell'A.ato6  
f.to Ing Adriano Simoni

---