



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Pag. 1 di 6

N. 39

**OGGETTO: REGOLAZIONE DELLA QUALITA' CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
EX DELIBERAZIONE AEEGSI N.655 DEL 23 DICEMBRE 2015**

L'anno 2018, il giorno 07 del mese di NOVEMBRE, alle ore 18:00, presso la sala riunioni della Provincia di Sondrio sita in via Trieste n. 8 – quarto piano, si è riunito il Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito previa convocazione nelle forme previste dallo Statuto aziendale.

Sono presenti:

Nominativo	Ruolo	Presente	Assente
Simone Spandrio	Presidente	X	
Pietro Carnini	Vice Presidente	X	
Floriano Faccenda	Consigliere	X	
Stefano Fioletti	Consigliere	X	
Nora Tognela	Consigliere	X	

Assume la presidenza il sig. Simone Spandrio nella sua qualità di Presidente dell'Ufficio d'Ambito.

Partecipa alla seduta il Direttore Paolo Andrea Lombardi che svolge funzioni di verbalizzante, coadiuvato dalla dipendente Francesca Ljoka, ai sensi dell'art.14 dello Statuto aziendale.

Riconosciuto legale il numero degli intervenuti, il Presidente dichiara aperta la seduta per trattare il punto all'o.d.g.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

RICHIAMATI:

- la deliberazione di Consiglio provinciale n.11 del 04 aprile 2014, con la quale è stato approvato il Piano d'Ambito dell'ATO di Sondrio composto da Relazione Generale, Allegato 1 – Tabelle Ricognizione, Allegato 2 - Tavole Agglomerati, Allegato 3 – Piano Economico Finanziario;
- la deliberazione di Consiglio provinciale n.12 del 04 aprile 2014, con la quale è stato approvato lo schema di convenzione di affidamento del Servizio Idrico Integrato dei Comuni dell'ATO di Sondrio alla società S.Ec.Am. S.p.A. dal 01 luglio 2014 per venti anni, composto da n.34 articoli e n.4 allegati (Allegato 1 – Elenco Comuni appartenenti all'ATO di Sondrio, Allegato 2 – Deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'ambito n.1 del 13/01/2014, Allegato 3 - Protocollo d'intesa/disciplinare per la gestione del SII, Allegato 4 - Disciplinare tecnico del SII);



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Pag. 2 di 6

- la stipula della convenzione sopra citata, avvenuta il giorno 25 giugno 2014, a firma del Presidente del Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito di Sondrio e dell'Amministratore Delegato di S.Ec.Am. S.p.A., che definisce i rapporti tra l'Ente responsabile dell'ATO e il gestore d'ambito;
- la deliberazione di Consiglio provinciale n.7 del 28 aprile 2017, con la quale è stata approvata la revisione del Piano d'Ambito dell'ATO di Sondrio composta da Relazione Generale, Allegato 1 – Tabelle Ricognizione 2011, Allegato 2 – Elaborati grafici, Allegato 3 – Piano Economico Finanziario, Allegato 4 – Piano degli Interventi 2016-2019, Allegato 5 – Elenco dei mutui a valere sulla tariffa d'ambito;

RICHIAMATA ALTRESI' la deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico n.655 del 23 dicembre 2015 che ha introdotto nel panorama dei servizi idrici nuovi e più stringenti traguardi per i soggetti gestori e, più in particolare:

- l'art.36, in combinato disposto con l'art.67.1, il quale stabilisce che *"il tempo massimo per l'emissione della fattura – ossia il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore - è pari a 45 giorni"*;
- l'art.38.1, il quale stabilisce che *"Il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:*
 - *a) 2 bollette/anno, semestrali, per consumi medi annui fino a 100 mc;*
 - *b) 3 bollette/anno, quadrimestrali, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;*
 - *c) 4 bollette/anno, trimestrali, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;*
 - *d) 6 bollette/anno, bimestrali, per consumi medi superiori a 3000 mc"*;
- l'art.72.1, il quale stabilisce che *"In caso di mancato rispetto [...] il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro"*;
- l'art.72.2, il quale stabilisce l'incremento dell'importo dell'indennizzo in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione;

CONSIDERATO CHE per ottemperare correttamente alle disposizioni predette il gestore necessita di una anagrafica impiegata per la bollettazione che sia integrata dai dati di consumo di ciascun utente;

CONSIDERATO ALTRESI' CHE la mancata posa in opera di decine di migliaia di contatori all'utenza, ereditata da diverse gestioni dei servizi idrici precedenti la data del 01 luglio 2014, giorno di formale inizio della gestione d'ambito nell'ATO di Sondrio da parte di S.Ec.Am. S.p.A., ha rappresentato una importante problematica nel processo di pianificazione del servizio idrico integrato di livello provinciale, al punto che per la sua risoluzione la convenzione di affidamento stipulata il 25 giugno 2014 tra Ufficio d'Ambito e S.Ec.Am. S.p.A., all'art.4, comma 4, reca: *"Le parti danno atto che rientrano tra i primi obblighi del Gestore [...] l'installazione di contabilizzatori di volume alle utenze laddove mancanti, nei primi 5 anni;"*



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Pag. 3 di 6

RITENUTO pertanto che la mancanza dei contatori all'utenza, criticità non ascrivibile a S.Ec.Am. S.p.A., abbia penalizzato il gestore rendendo oltremodo difficoltoso la ricostruzione delle informazioni per procedere a quanto di competenza;

DATO ATTO CHE con deliberazione n.791 del 22 dicembre 2016 l'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico ha concesso a S.Ec.Am. S.p.A. una deroga dai termini della regolazione della qualità contrattuale sino al 30 giugno 2017;

VISTA la nota prot. 14095 del 31 agosto 2018, con la quale S.Ec.Am. S.p.A. ha comunicato all'Ufficio d'Ambito che "*Tutte le emissioni di competenza 2018 risultano essere state effettuate in ottemperanza ai disposti della delibera 655/15*", dichiarando quindi il pieno ottemperamento ai disposti della regolazione della qualità contrattuale con un semestre di ritardo oltre la deroga concessa;

CONSIDERATO CHE le cause di tale ritardo – in aggiunta alla mancanza di contatori all'utenza sopra enucleata - sono note in quanto in più occasioni comunicate da S.Ec.Am. S.p.A. all'Ufficio d'Ambito, e di seguito sinteticamente riportate:

- il trasferimento delle anagrafiche per la bollettazione dai gestori precedenti la gestione unica d'ambito di S.Ec.Am. S.p.A. si è concluso alla fine del 2016, contenendo anomalie e criticità ancora soggette a sanatoria;
- la predisposizione tariffaria specifica per l'ATO di Sondrio per il periodo 2014-2019 prevede per l'utente domestico residente una variabilità per singolo comune, con la conseguente implicazione logica di procedere alla fatturazione per singolo comune e non per categoria di utenza e/o fascia di volume;
- specifiche delibere dell'Ufficio d'Ambito della Provincia di Sondrio, assunte ad impatto diretto sulle tariffazioni dei singoli utenti (ad es., al fine di agevolare la diffusione dei contatori all'utenza è stato disposto il criterio di fatturazione pro-die, valevole anche retroattivamente) hanno comportato un afflusso di utenza agli sportelli e conseguentemente una criticità nella gestione amministrativa delle pratiche, degli ordini di lavoro per la posa dei contatori, per le gare per l'acquisto degli stessi nonché per l'impostazione di una ulteriore personalizzazione della tariffazione per singolo utente e non più per singolo comune;
- nell'ambito del processo di completa diffusione dei contatori all'utenza, i tempi necessari per la gestione delle pratiche e per la posa dei contatori – non completamente in controllo di S.Ec.Am. S.p.A. - hanno ulteriormente ritardato tale processo con conseguente ritardo della fatturazione all'utente finale;
- a causa di errori presenti nelle anagrafiche per la bollettazione ereditate dai gestori precedenti sono state emesse diverse fatturazioni erronee e conseguentemente diverse note di credito; in numeri: circa 29.000 fatture su 621.000 emesse, con conseguente ritardo nella gestione amministrativa;
- sempre a seguito di anomalie presenti nelle anagrafiche per la bollettazione ereditate dai gestori precedenti vi è stata un'intensa attività di aggiornamento delle medesime, tipicamente a seguito delle segnalazioni degli utenti relative a cessazioni della fornitura, decessi, volture, variazioni di residenza, spesso non registrate a suo tempo;



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Pag. 4 di 6

- infine la revisione del Piano d'Ambito, approvata con deliberazione di Consiglio provinciale n.8 del 28 aprile 2017 contenente una nuova articolazione tariffaria a far data dal 01 luglio 2017, che di fatto ha modificato sostanzialmente la struttura preesistente;

RITENUTO di riconoscere che le cause di mancato rispetto degli standard definiti dalla regolazione della qualità contrattuale per il periodo 01.07.2017 – 31.12.2017 non sono imputabili a S.Ec.Am. S.p.A. ma a impedimenti provocati da terzi;

DATO ATTO CHE nell'ambito dell'istruttoria condotta per la definizione della presente deliberazione è stato convocato un incontro informativo in data 29 ottobre 2018 con le associazioni di tutela dei consumatori maggiormente rappresentative del territorio provinciale unitamente a quelle presenti nell'elenco regionale di cui al Decreto della Direzione Generale Sviluppo Economico 13 settembre 2017 - n. 10955, e con le associazioni di categoria maggiormente rappresentative del territorio provinciale, le quali risultanze sono contenute in apposito verbale agli atti dell'Ufficio d'Ambito;

CON 4 voti favorevoli e 1 astenuto (Tognela), espressi nei modi di legge,

DELIBERA

1. per le motivazioni in premessa di riconoscere che le cause di mancato rispetto degli standard definiti dalla regolazione della qualità contrattuale ex deliberazione AEEGSI n.655/2015 per il periodo 01.07.2017 – 31.12.2017 non sono imputabili a S.Ec.Am. S.p.A. ma a impedimenti provocati da terzi;
2. di trasmettere copia della presente deliberazione all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, alla Provincia di Sondrio, ai Comuni dell'ATO di Sondrio, a S.Ec.Am. S.p.A., alle associazioni di tutela dei consumatori maggiormente rappresentative del territorio provinciale unitamente a quelle presenti nell'elenco regionale di cui al Decreto della Direzione Generale Sviluppo Economico 13 settembre 2017 - n. 10955, e alle associazioni di categoria maggiormente rappresentative del territorio provinciale;
3. di disporre che la presente deliberazione venga pubblicata in apposito spazio presso la sede dell'Azienda e avvalendosi dell'Albo Pretorio on-line.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Pag. 5 di 6

Del che si è redatto il presente verbale, che letto ed approvato viene così sottoscritto.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

Geom. Simone Spandrio

Il Direttore dell'Ufficio d'Ambito

Ing. Paolo Andrea Lombardi

Sondrio, 07 novembre 2018





UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Pag. 6 di 6

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Si certifica che copia della presente deliberazione viene pubblicata in data odierna nell'apposito spazio presso la sede dell'azienda e all'Albo Pretorio on-line per 15 giorni consecutivi.

Sondrio, 09 novembre 2018

Il Direttore dell'Ufficio d'Ambito

Ing. Paolo Andrea Lombardi

