



*Consiglio di Bacino dell'Ambito*  
**BACCHIGLIONE**

Deliberazione dell'Assemblea

**OdG A7**

Immediatamente eseguibile

SEDUTA del **30.11.2016**

N. di reg.: **16**

N. di prot.: **1192**

Oggetto: **ADEGUAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO AI SENSI DELLE DELIBERAZIONI DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO (AEEGSI) N. 655/2015/R/IDR E N. 217/2016/R/IDR. APPROVAZIONE DEFINITIVA.**

L'anno **duemilasedici**, il giorno **trenta** del mese di **novembre**, alle ore 15.00 presso la Sala Convegni del Gruppo Sanpaolo IMI S.p.A. - Via Adige n. 6 a Sarameola di Rubano (PD), si è riunita in seconda convocazione l'Assemblea del Consiglio di Bacino, a seguito di convocazione prot. 1136 del 21.11.2016. Partecipa il F.F. Direttore ing. Francesco Corvetti in qualità di Segretario verbalizzante.

Assume la presidenza ANTONIO DALLE RIVE nella qualità di PRESIDENTE ai sensi dell'art. 5 della Convenzione del Consiglio di Bacino Bacchiglione, sottoscritta da tutti gli Enti facenti parte dell'Ambito BACCHIGLIONE in data 24.06.2013.

Il Presidente, accertata la sussistenza del numero legale, effettuate le procedure di registrazione dei presenti e verificata la regolarità della seduta, invita l'Assemblea a deliberare.

L'Assemblea adotta quindi la deliberazione nel testo più avanti verbalizzato.

Sono nominati scrutatori i sigg.: Innocente Giaretta, Susanna Gioppo, Stefenello Giancarlo

---

Verbale letto, approvato e sottoscritto nella seguente composizione:

Facciate n.: 6

Allegati n.: 4

**F.F. IL DIRETTORE  
FRANCESCO CORVETTI**

**IL PRESIDENTE  
ANTONIO DALLE RIVE**

---

Pubblicata nelle forme di legge presso l'Albo Pretorio dell'Ente per quindici giorni consecutivi dal  
al

E' divenuta esecutiva il \_\_\_\_\_ ai sensi della normativa vigente.  
La presente copia è conforme all'originale.

Padova,

IL DIRETTORE

## L'ASSEMBLEA

### **VISTI:**

- il decreto legislativo 3 aprile 2006 n. 152 e, in particolare, la Parte Terza, che detta norme in materia di organizzazione e gestione del Servizio Idrico Integrato comprendente la captazione, l'adduzione, la distribuzione e l'erogazione di acque ad usi civili, la fognatura e la depurazione delle acque reflue;
- il Decreto Legge n. 201/2011 (art. 21, commi 13 e 19), convertito in legge n. 214/2011, che ha trasferito all'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) "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";
- il D.P.C.M. 20 luglio 2012, con il quale il Presidente del Consiglio dei Ministri ha individuato le funzioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici che consistono tra l'altro nella definizione delle componenti di costo della Tariffa, nella predisposizione e aggiornamento del metodo tariffario e nell'approvazione delle Tariffe da applicare su proposta degli Enti d'Ambito;

**VISTA** la Legge Regionale n. 17 del 27 aprile 2012 "Disposizioni in materia di risorse idriche", con la quale la Regione Veneto, confermando i limiti geografici degli Ambiti Territoriali Ottimali esistenti, ha nuovamente disciplinato le forme e i modi di cooperazione fra i Comuni ricadenti nello stesso Ambito, nonché i rapporti tra gli Enti Locali medesimi e i soggetti Gestori dei servizi, al fine di organizzare il Servizio Idrico Integrato, affidando a nuovi Enti, denominati Consigli di Bacino, le funzioni precedentemente esercitate dalle sopresse Autorità d'Ambito e conferendo ad essi tutto il patrimonio, il personale e le obbligazioni attive e passive delle medesime;

**RICHIAMATA** la Convenzione sottoscritta dai Comuni facenti parte dell'Ambito Territoriale Ottimale Bacchiglione in data 26/06/2013 con la quale si è costituito il Consiglio di Bacino "Bacchiglione";

**VISTO** l'atto, repertorio n. 27856 del 26/06/2013 del Comune di Vicenza, con il quale il Segretario comunale, in qualità di Ufficiale rogante, dichiara istituito il Consiglio di Bacino "Bacchiglione" così come attestato dalla registrazione della Convenzione sottoscritta dagli enti locali facenti parte dell'Ambito "Bacchiglione";

**RICHIAMATE** le deliberazioni assembleari n. 8 e 9 del 29 settembre 2014 in cui vengono nominati rispettivamente il Comitato Istituzionale ed il Presidente del Consiglio di Bacino;

**RICORDATO** che il Decreto Legge n. 201/2011 (art. 21, commi 13 e 19), convertito in legge n. 214/2011 ha trasferito all'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico "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", e con D.P.C.M. 20 luglio 2012 attuativo il Presidente del Consiglio dei Ministri ha individuato le funzioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici che sinteticamente sono:

- Definizione delle componenti di costo della Tariffa;
- Predisposizione e aggiornamento metodo tariffario;
- Approvazione delle Tariffe da applicare su proposta degli Enti d'Ambito;
- Tutela dei diritti degli utenti;

**VISTI:**

- l'articolo 2, comma 12, lettera h) della Legge 481/1995, che stabilisce che l'Autorità competente (AEEGSI) emana 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, sentiti i soggetti esercenti il servizio e i rappresentanti degli utenti e dei consumatori, eventualmente differenziandoli per settore e tipo di prestazione;
- l'articolo 2, comma 37, della Legge 481/1995 che prevede che le determinazioni dell'Autorità (AEEGSI) di cui al comma 12, lettera h), costituiscono modifica o integrazione del regolamento di servizio predisposto dal soggetto esercente il servizio;

**RILEVATO** che:

- con specifico riferimento al Servizio Idrico Integrato (SII), la Carta dei Servizi è il documento, adottato in conformità allo schema generale di riferimento recato nel D.P.C.M. 29 aprile 1999, in cui sono specificati i livelli qualitativi e quantitativi attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore;
- per effetto del combinato disposto dei commi 4 e 5 dell'articolo 11 del D.Lgs. 286/1999, il suddetto schema generale delle Carte dei Servizi resta applicabile sino a diversa disposizione adottata dalla competente Autorità, la quale, ai sensi dell'articolo 8 del D.L. 1/2012, definisce gli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori medesimi;
- la Legge 244/2007, all'art. 2, comma 461, dispone che gli Enti locali devono prevedere l'obbligo per il soggetto gestore di emanare 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 d'Ambito;

**VISTI:**

- la Deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e il Sistema Idrico n. 86/2013/R/IDR del 28/02/2013 “Disciplina del deposito cauzionale per il Servizio Idrico Integrato”;
- il documento per la consultazione 665/2014/R/IDR, del 23 dicembre 2014, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. Inquadramento generale e linee di intervento”;
- il documento per la consultazione 273/2015/R/IDR, del 4 giugno 2015, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. Interventi in tema di avvio e gestione del rapporto contrattuale e obblighi di registrazione dei dati di qualità contrattuale”;
- il documento per la consultazione 560/2015/R/IDR, del 20 novembre 2015, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. Orientamenti finali”;
- la Deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e il Sistema Idrico n. 655/2015/R/IDR del 23/12/2015 “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”;
- la Deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e il Sistema Idrico n. 217/2016/R/IDR del 5 maggio 2016 “Avvio di procedimento per la valutazione di istanze in materia di qualità contrattuale e integrazione della RQSII (Regolazione della qualità del Servizio Idrico Integrato)”;

**RICORDATO** che l'Ente d'Ambito:

- con deliberazione assembleare n. 5 di reg. del 21.03.2006 ha riconosciuto in capo ad AVS S.p.A. e CVS S.p.A. i requisiti per l'affidamento c.d. “*in house providing*” di cui all'art. 113 co. 5 lett. c) del D.Lgs. 267/00 ed ha approvato i relativi disciplinari di regolazione;
- con deliberazione assembleare n. 11 di reg. del 28.09.2007 ha riconosciuto in capo ad AIM Vicenza Acqua S.p.A. (a decorrere dal 01.04.09 ha cambiato denominazione sociale in Acque Vicentine S.p.A.) i requisiti per l'affidamento c.d. “*in house providing*” di cui all'art. 113 co. 5 lett. c) del D.Lgs. 267/00 ed ha approvato il relativo disciplinare di regolazione;
- con deliberazione assembleare n. 3 di reg. del 21.03.2006 ha riconosciuto ad AcegasApsAmga S.p.A. il mantenimento della concessione ricevuta dai Comuni di Abano Terme e Padova sino alle rispettive scadenze;
- con deliberazione assembleare n. 10 di reg. del 28.09.2007 ha preso atto che il Gestore AcegasApsAmga S.p.A., come risultante della fusione con APGA S.r.l., conserva i diritti e gli obblighi che avrebbero avuto separatamente le due società, ai sensi dell'art. 2504 bis del codice civile, e rimane dunque titolare, sino alla naturale scadenza, degli affidamenti del servizio idrico integrato secondo il regime proprio delle due società prima dell'aggregazione;
- con la medesima deliberazione ha approvato il disciplinare finalizzato a regolamentare l'erogazione del servizio idrico integrato da parte di AcegasApsAmga S.p.A. nel sub-ambito costituito dai Comuni di Abano Terme, Padova e dai dieci Comuni del c.d. “Piovese”;
- con deliberazione assembleare n. 6 di reg. del 08.02.2008, i disciplinari di cui sopra, sono stati modificati relativamente all'art. 6;
- con deliberazione assembleare n. 7 di reg. del 12.05.2015, i disciplinari di cui sopra, sono stati ulteriormente modificati relativamente sempre all'art. 6;
- la Deliberazione dell'Assemblea del Consiglio di Bacino, presa in data odierna, che adegua le Convenzioni per l'affidamento del servizio idrico integrato ai sensi delle deliberazioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e Il Sistema Idrico 656/2015/R/IDR e 664/2015/R/IDR”

**DATO ATTO** che l'ultima Convenzione adeguata allo schema tipo dell'AEEGSI prevede all'art. 35 che la Carta del Servizio è parte integrante - formale e sostanziale - della Convenzione;

**RITENUTA** la competenza dell'Assemblea del Consiglio di Bacino ad approvare l'adeguamento della Carta del Servizio Idrico Integrato dei gestori affidatari ai sensi delle Deliberazioni AEEGSI n. 655/2015/R/IDR e n. 217/2016/R/IDR

**PREMESSO** che sono stati fatti degli incontri con i direttori dei Gestori che hanno consentito di discutere e definire in contraddittorio il testo proposto pervenendo a una proposta condivisa di Carta del Servizio;

**RICHIAMATA** la delibera n.8 di reg del 14.07.2016 i cui si approvavano gli schemi di Carta del Servizio rispettivamente per i Gestori in house ed il Gestore Acegas-aps-Amga;

**DATO ATTO** che a seguito dell'approvazione degli schemi di Carta del Servizio, si è proceduto ad incontrare i gestori per la definitiva personalizzazione delle Carte del Servizio sulla base delle esigenze del gestore, pur contemperate dalla necessità di avere carte del servizio il più possibile equiparabili ai fini dell'omogeneità di trattamento dell'utenza nel comprensorio dell'Ambito Bacchiglione;

**VALUTATE** positivamente le proposte giunte dai gestori in merito le variazioni della Carta del Servizio rispetto lo schema presentato con la citata delibera n. 8 del 14/07/2016 che si sostanziano nelle carte del servizio come presentate nell'allegato A della presente deliberazione

**RICHIAMATO** l'art 52 dell'allegato A alla Deliberazione dell'AEEGSI n. 655/2015/R/IDR del 23/12/2015 che, in merito alla Diffusione e orario degli sportelli per gli utenti stabilisce:

*52.1 Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per provincia presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.*

*52.2 Il gestore può presentare all'Autorità apposita istanza per l'esenzione dall'obbligo di cui al precedente comma 52.1 per le province nelle quali è presente meno del 5% delle utenze gestite.*

*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.*

*52.4 (...omissis...)*

**DATO ATTO** che l'attuale organizzazione degli sportelli dei 4 Gestori non prevedeva l'apertura il sabato mattina rispetto a quanto stabilito dall'art. 52.3;

**VALUTATA** la complessità organizzativa che l'adeguamento ai dettami dell'art. 52 determinerebbe sia in termini di organizzazione del personale e attivazione delle relative relazioni sindacali, che di logistica e sicurezza connesse all'apertura delle sedi in giorni non presidiati, e più in generale in termini di costi aggiuntivi;

**RILEVATO** che la Deliberazione dell'AEEGSI n. 217/2016/R/IDR del 5 maggio 2016 "Avvio di procedimento per la valutazione di istanze in materia di qualità contrattuale e integrazione della RQSII", prevede che "Gli Enti di governo dell'ambito competenti per il relativo territorio, d'intesa con il gestore e le Associazioni dei consumatori, possono presentare motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali di cui ai precedenti commi 52.3 e 52.4";

**DATO ATTO** che si è proceduto alla presentazione di una motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'apertura il sabato mattina di cui al comma 52.3, lettera b) come consentito dalla Deliberazione dell'AEEGSI n. 217/2016/R/IDR del 5 maggio 2016 vista la presenza di motivata richiesta da parte dei gestori CVS S.p.A. e Acegas-APS-AMGA S.p.A. coadiuvata da idoneo accordo con i rappresentanti dei consumatori ;

**VISTE:**

- la delibera AEEGSI n. 522-2016 del 22.09.2016 che concedeva al Gestore CVS S.p.A. deroga in materia di apertura degli sportelli il sabato;
- la delibera AEEGSI n. 561-2016 del 06.10.2016 che concedeva al Gestore Acegas-APS-AMGA S.p.A. deroga in materia di apertura degli sportelli il sabato;

**DATO ATTO** che si sono quindi adeguate a tali deroghe le carte del servizio dei due gestori sopra citati;

**RITENUTO** di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile, con separata votazione per appello nominale;

**DATO ATTO** che in ordine alla presente proposta di deliberazione sono stati espressi i pareri di cui all'art. 49 del D.Lgs. 18.8.2000, n. 267, riportati in calce;

**VISTI:**

- il D.Lgs. 18.8.2000, n. 267 – Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali;
- la Legge n. 152 del 2006 ( c.d. "T.U. Ambiente");
- la L.R. 27.4.2012, n. 17, che ha individuato il Consiglio di Bacino dell'Ambito Territoriale Ottimale denominato "Bacchiglione";
- la Convenzione registrata il 26/06/2013 a Vicenza, repertorio n. 27856 che dichiarato istituito il Consiglio di Bacino "Bacchiglione";
- il vigente Statuto del Consiglio di Bacino Bacchiglione;

**CON** voti espressi nei termini di legge;

-	Votanti	55
-	Favorevoli	55
-	Contrari	0
-	Astenuti	0

**DELIBERA**

1. di dare atto che le premesse fanno parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
2. di approvare l'adeguamento delle Carte del Servizio Idrico Integrato ai sensi delle deliberazioni dell'AEEGSI n. 655/2015/R/IDR e n. 217/2016/R/IDR secondo le Carte del Servizio personalizzate per ciascun gestore presentate nell'Allegato A del presente provvedimento per formarne parte integrante;
3. di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile, con separata votazione per appello nominale, di seguito riportata:

-	Votanti	55
-	Favorevoli	55
-	Contrari	0
-	Astenuti	0

**PARERI SULLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE**  
(ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 18/8/2000 n. 267)

Parere in ordine alla regolarità tecnica.  
Si esprime parere: FAVOREVOLE  
Data, 23.11.2016

**F.F. IL DIRETTORE**  
(Ing. Francesco Corvetti)