

**Allegato A**

**NOTA METODOLOGICA E RISULTANZE ISTRUTTORIE PRELIMINARI SULLE  
ATTIVITÀ SVOLTE NELL'AMBITO DEL PROCEDIMENTO PER LE  
VALUTAZIONI QUANTITATIVE PREVISTE DAL MECCANISMO  
INCENTIVANTE DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE  
DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (RQSII) AVVIATO CON DELIBERAZIONE  
DELL'AUTORITÀ 69/2022/R/IDR**

## Allegato A

### INDICE

<b>1</b>	<b>Premessa .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Percorso istruttorio.....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Risultanze dell'attività di monitoraggio e criticità emerse .....</b>	<b>6</b>
	<b>Verifica della sussistenza di casistiche di applicazione delle penalità di cui al punto 1, lett b), della deliberazione 69/2022/R/IDR .....</b>	<b>8</b>
	<b>Valutazioni di ammissibilità al meccanismo incentivante.....</b>	<b>9</b>
	Gestione dei soli servizi di fognatura e/o depurazione .....	9
	Mancanza dei dati relativi all'anno base .....	10
	Ricorso a deroghe ex deliberazione 547/2019/R/IDR .....	10
	<b>Valutazioni di ammissibilità alle premialità.....</b>	<b>11</b>
	Mancato invio dello schema regolatorio MTI-3 .....	11
	Mancata validazione dei dati da parte dell'EGA .....	12
	Omesso versamento alla CSEA delle componenti perequative del settore idrico .	13
	<b>Verifiche concernenti la coerenza e la consistenza dei dati forniti.....</b>	<b>13</b>
	Inadeguata numerosità delle fatture emesse all'utenza .....	14
	Assenza di dati relativi agli sportelli fisici .....	15
	Assenza di dati relativi al <i>call center</i> .....	15
	Specifiche incongruenze o incompletezze nei dati .....	16
	<b>Ammissibilità alle valutazioni del livello di eccellenza .....</b>	<b>17</b>
<b>4</b>	<b>Tavola sinottica delle casistiche e degli esiti regolatori previsti .....</b>	<b>18</b>

## Allegato A

### 1 Premessa

- 1.1 La presente relazione – elaborata nell’ambito del procedimento avviato dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) con deliberazione 22 febbraio 2022, 69/2022/R/IDR – evidenzia le caratteristiche e le criticità emerse nel corso dell’istruttoria finalizzata alle valutazioni quantitative previste dal meccanismo incentivante della qualità contrattuale del servizio idrico integrato di cui al Titolo XIII dell’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 655/2015/R/IDR (si vedano i seguenti *Box 1* e *Box 2*). In particolare, nel seguito sono esplicitati, in corrispondenza delle singole tipologie di criticità riscontrate, i relativi effetti in termini di applicazione del citato meccanismo incentivante, in coerenza con quanto previsto dalla regolazione in oggetto.

***Box 1 – Il sistema di indicatori semplici e macro-indicatori introdotto con le deliberazioni 655/2015/R/IDR (RQSII) e 547/2019/R/IDR***

La regolazione della qualità contrattuale di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR (RQSII), è basata su un sistema di indicatori, cui sono legati standard specifici (da verificare sulla singola prestazione e il cui mancato rispetto genera l’onere per il gestore di erogare un indennizzo automatico) e standard generali (che si verificano sulla totalità delle prestazioni erogate).

Il meccanismo di incentivazione introdotto con la successiva deliberazione 547/2019/R/IDR ha previsto l’aggregazione dei suddetti indicatori, a tale scopo ridefiniti “indicatori semplici”, in due macro-indicatori:

- a) macro-indicatore MC1 - “Avvio e cessazione del rapporto contrattuale”, composto dagli indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all’esecuzione di allacciamenti e lavori, all’attivazione e disattivazione della fornitura);
- b) macro-indicatore MC2 - “Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio” composto dagli indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l’utenza.

Per ciascuno dei citati macro-indicatori l’Autorità ha individuato obiettivi annuali di mantenimento e miglioramento, questi ultimi ripartiti in Classi, con valori differenziati in base alle condizioni di partenza riscontrate ed ha previsto che, in sede di prima applicazione, i richiamati obiettivi siano stabiliti sulla base del valore assunto dai macro-indicatori all’anno 2018, per la valutazione cumulativa biennale 2020-2021 (come disposto dalla deliberazione 235/2020/R/IDR, in considerazione delle misure di contenimento adottate per il contrasto dell’emergenza epidemiologica da COVID -19 e delle possibili conseguenti forme di discontinuità riscontrabili nel progressivo miglioramento delle *performance* gestionali).

***Box 2 – Il meccanismo incentivante della qualità contrattuale***

Il meccanismo di incentivazione introdotto con la deliberazione 547/2019/R/IDR (speculare per premi e penalità) è articolato in fattori premiali o di penalizzazione, da attribuire in ragione delle *performance* dei gestori, attraverso stadi successivi di valutazione, distinti per livello di valutazione (livello base e livello di eccellenza) e per obiettivi associati alle condizioni di partenza (obiettivi di mantenimento e obiettivi di miglioramento), in particolare, adottando il

## Allegato A

metodo *TOPSIS* (*Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution*) per l'elaborazione della graduatoria utile all'assegnazione dei premi per il livello di eccellenza.

Le modalità con cui è disciplinato il meccanismo di incentivazione – classificazione delle *performance*, attribuzione dei punteggi per l'applicazione dei fattori premiali e di penalizzazione, articolazione della graduatoria, determinazione e valorizzazione dei premi e delle penalità – sono declinate, nell'ambito del Titolo XIII della RQSII, rispetto a tre Stadi di Valutazione, di seguito riportati:

- *Stadio I*, caratterizzato da un livello base di fattore premiale (di penalizzazione), in ragione del posizionamento *ex post* della gestione che ne confermi la presenza (che non ne confermi la presenza) in Classe A (cui è associato l'obiettivo di mantenimento) per ciascun macro-indicatore;
- *Stadio II*, caratterizzato da un livello base di fattore premiale (di penalizzazione) in ragione di un posizionamento *ex post* della gestione che risulti migliore (peggiore) rispetto all'obiettivo di miglioramento definito dall'Autorità in corrispondenza della Classe B e della Classe C, individuate per ciascun macro-indicatore;
- *Stadio III*, caratterizzato da un livello di eccellenza di fattore premiale per i tre migliori operatori con riferimento a tutti i macro-indicatori valutati, di cui almeno uno in Classe A; in tale Stadio, l'attribuzione dei punteggi al fine dell'elaborazione della graduatoria da parte dell'Autorità e dell'eventuale applicazione dei fattori premiali avviene attraverso l'impiego del citato metodo *TOPSIS*, secondo i criteri fissati dall'articolo 95 della RQSII.

Alcuni dei parametri individuati dall'Autorità per la quantificazione e valorizzazione dei premi e delle penalità, ai sensi dell'articolo 96 della RQSII, dipendono, tra l'altro, dalla numerosità e dalle *performance* dei soggetti ammissibili al meccanismo incentivante di ciascuno Stadio, nello specifico:

- con riferimento allo *Stadio I* e allo *Stadio II* rileva il numero di gestori ammissibili all'erogazione del premio nonché il numero di gestori che non hanno raggiunto l'obiettivo di miglioramento/mantenimento per lo *Stadio S* e per il macro-indicatore MC ( $N_{S,MC}^{+a}$  e  $N_{S,MC}^{-a}$ );
- con riferimento allo *Stadio III* rileva il parametro  $rank_{III}^{+}$ , che assume valore pari ad 1 per l'operatore che si classifica in prima posizione, pari a 0,5 per l'operatore che si classifica in seconda posizione, pari a 0,3 per l'operatore che si classifica in terza posizione e valore 0 in tutti gli altri casi.

Relativamente agli anni  $a = \{2020, 2021\}$ , la quantificazione del premio o della penale, per ogni gestione  $i$ , dipende altresì dalla componente di costo  $Opex_{QC,i}^a$  (eventualmente valorizzata per gli adeguamenti agli standard di qualità contrattuale e/o ai nuovi obiettivi stabiliti dalla regolazione) e dal vincolo ai ricavi del gestore,  $VRG_i^a$ , come risultanti dalle determinazioni tariffarie assunte nel rispetto dei criteri di cui all'Allegato A della deliberazione 580/2019/R/IDR, recante il Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3).

## Allegato A

### 2 Percorso istruttorio

- 2.1 Sulla base di quanto stabilito dalla deliberazione 69/2022/R/IDR, il procedimento per le valutazioni quantitative previste dal meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale (RQSII), per gli anni 2020 e 2021, è articolato in due fasi:
- l'identificazione del *set* di gestioni per le quali si possiede un corredo completo di informazioni ai fini della definizione della graduatoria per lo Stadio III di cui all'articolo 94 della RQSII, nonché dell'attribuzione delle premialità e delle penalità riferite a tutti gli Stadi, per il biennio 2020-2021 (punto 1, lettera *a*) della citata deliberazione);
  - l'attribuzione delle penalità associate agli Stadi I e II per tutte le gestioni che non abbiano inviato – nel rispetto dei termini fissati dall'Autorità – i dati necessari alla valutazione degli obiettivi di qualità contrattuale sottesi ai macro-indicatori ammessi al meccanismo di incentivazione.
- 2.2 La medesima deliberazione ha previsto che il procedimento trovi conclusione entro il 31 dicembre 2022, con premialità coperte dalla quota parte del gettito della componente UI2 da destinare alla qualità contrattuale, per gli anni 2020 e 2021, anche tenuto conto dell'applicazione del meccanismo incentivante della qualità tecnica di cui al Titolo VII della RQTI prevista per il medesimo biennio.
- 2.3 I dati utilizzati per il meccanismo di incentivazione sono stati comunicati all'Autorità con la "Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato" – Anni 2019 e 2021<sup>1</sup>, con la quale sono state richieste, tra le altre, le informazioni circa i valori assunti dai macro-indicatori MC1 e MC2 nell'anno base 2018 e nell'anno 2021, utili alla valutazione cumulativa su base biennale del raggiungimento degli obiettivi relativi al 2020 e al 2021.
- 2.4 Al termine della edizione 2019 della citata Raccolta dati, risultavano pervenute all'Autorità risposte contenenti dati per la valutazione del livello registrato nell'anno base 2018 da un totale di 243 gestioni che operano su un territorio in cui risiedono 48,5 milioni di abitanti, pari a circa l'82,5% della popolazione nazionale<sup>2</sup>, come riportato nella seguente Tavola 1.

---

<sup>1</sup> Edizioni della Raccolta dati di cui rispettivamente al Comunicato 18 febbraio 2020 e al Comunicato 1° febbraio 2022.

<sup>2</sup> Sulla base del dato Istat della popolazione 2021.

## Allegato A

**TAV. 1 Risposte alla Raccolta dati di qualità contrattuale nell'anno base 2018 (aree geografiche)**

Area geografica	Numero di gestioni	Popolazione (ab.)	Campione (%)
Nord-Ovest	101	14.918.471	94,1%
Nord-Est	36	10.450.273	90,4%
Centro	34	11.064.439	94,2%
Sud	39	9.017.054	67,0%
Isole	33	3.204.725	50,2%
<b>ITALIA</b>	<b>243</b>	<b>48.654.961</b>	<b>82,5%</b>

- 2.5 Con riferimento alla edizione 2021, invece, risultavano pervenute risposte contenenti dati per la valutazione dei livelli raggiunti nella medesima annualità da parte di 268 gestioni che servono circa 52,5 milioni di abitanti (86,5% circa).
- 2.6 Confrontando i due *panel* è stato possibile individuare l'insieme delle gestioni che, avendo risposto ad entrambe le edizioni della raccolta dati di qualità contrattuale del SII relative alle annualità rilevanti ai fini dell'applicazione del meccanismo di incentivazione, costituisce il *set* che risponde al requisito richiesto per la prima fase in cui è articolato il procedimento per le valutazioni quantitative di cui alla deliberazione 69/2022/R/IDR (comma 1, lett. a)); a tale insieme appartengono 188 gestioni, che servono una popolazione complessiva pari a oltre 48 milioni di abitanti, equivalenti a circa l'81,5% della popolazione nazionale, principalmente composto da gestioni del Nord e del Centro (con quote di popolazione rappresentata superiori al 90%), mentre si sono riscontrate carenze informative rilevanti nell'area meridionale (66,5%) ed insulare (49,7%), secondo quanto riportato nella seguente Tavola 2.

**TAV. 2 Campione di riferimento Raccolta dati di qualità contrattuale negli anni 2018 e 2021 (aree geografiche)**

Area geografica	Numero di gestioni	Popolazione (ab.)	Campione (%)
Nord-Ovest	64	14.454.697	91,2%
Nord-Est	35	10.448.967	90,4%
Centro	31	11.062.772	94,2%
Sud	33	8.958.289	66,5%
Isole	25	3.173.369	49,7%
<b>ITALIA</b>	<b>188</b>	<b>48.098.094</b>	<b>81,5%</b>

Nel successivo capitolo sono riepilogati gli esiti dell'attività istruttoria condotta.

### 3 Risultanze dell'attività di monitoraggio e criticità emerse

- 3.1 L'attività istruttoria condotta dall'Autorità ha avuto ad oggetto le seguenti tipologie di verifiche:

## **Allegato A**

- 1) verifica della sussistenza dei presupposti per l'applicazione delle penalità attribuibili – ai sensi del comma 1, lett. *b*), della deliberazione 69/2022/R/IDR – ai casi di mancato invio dei dati necessari alla valutazione degli obiettivi di qualità contrattuale, ivi inclusa l'eventuale esenzione per i casi di adozione dello schema regolatorio di convergenza;
  - 2) valutazioni di ammissibilità al meccanismo incentivante in ordine alle singole fasi del servizio idrico gestite dall'operatore, al livello di ottemperanza agli obblighi di trasmissione dei dati di qualità contrattuale richiesti dall'Autorità ai fini dell'individuazione dei livelli di partenza, nonché all'eventuale presenza di istanze di deroga specifiche sottoposte all'attenzione dell'Autorità medesima;
  - 3) valutazioni di ammissibilità alle premialità in ordine alla presenza di una proposta di schema regolatorio MTI-3, all'attività di validazione in capo agli Enti di governo dell'ambito, nonché all'ottemperanza degli obblighi di versamento delle componenti perequative;
  - 4) verifiche concernenti la coerenza e la consistenza dei dati forniti, individuando alcune casistiche di incompletezza che, oltre a configurarsi quale profilo di inadempienza agli obblighi di registrazione e comunicazione all'Autorità e ad obblighi di servizio, risultano indice di un inadeguato livello qualitativo garantito all'utenza, suggerendo pertanto l'opportunità di escludere l'accesso alle premialità per le relative gestioni; tali verifiche, oltre a far emergere specifiche incompletezze o incongruenze nei dati di singole gestioni, hanno permesso di individuare criteri di valutazione generalizzabili all'intera platea delle gestioni ammesse al meccanismo di incentivazione.
- 3.2 Nei paragrafi che seguono verranno esplicitati gli effetti degli esiti delle verifiche sopra richiamate in termini di applicazione/esclusione - totale o parziale - dal meccanismo incentivante di cui al Titolo XIII della RQSII, nonché di ammissibilità o meno al livello di eccellenza, per il quale l'eventuale esclusione disposta nell'ambito di una delle citate tipologie di verifiche si riflette anche sulla possibilità di accedere allo Stadio III. Per ciascuna casistica rilevata, viene resa nota l'incidenza in termini sia di numerosità delle gestioni, sia di popolazione servita dalle medesime.
- 3.3 In tutte le casistiche rilevate nell'ambito delle citate analisi, l'esito regolatorio (premierità o penalità) può riguardare uno o più macro-indicatori, come anche può riguardare uno o più degli Stadi di valutazione. Invece, le penalità di cui al punto 1, lett. *b*), della deliberazione 69/2022/R/IDR (previste per il caso di mancato invio dei dati necessari alla valutazione degli obiettivi di qualità contrattuale sottesi ai macro-indicatori e per gravi incompletezze della documentazione, assimilabili alla carenza di dati), trovano applicazione con riferimento a tutti gli Stadi nell'ambito dei quali – per ciascun macro-indicatore – viene valutata la gestione coinvolta.
- 3.4 Si ritiene opportuno esplicitare che, nei casi di mancata accettazione delle istanze presentate all'Autorità, l'applicazione del meccanismo incentivante avviene senza tener conto della specifica richiesta avanzata.

## **Allegato A**

- 3.5 Si rammenta, infine, che, nei casi di perdurante inerzia nell'assolvere agli obblighi previsti dalla regolazione (sia in materia tariffaria che di qualità contrattuale), come specificato al punto 4 della deliberazione 69/2022/R/IDR, l'Autorità si riserva di proporre al soggetto affidante la sospensione o la cessazione dell'affidamento, qualora ciò non comprometta la fruibilità del servizio da parte degli utenti, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 3, comma 1, lett. a), del d.P.C.M. 20 luglio 2012.

### ***Verifica della sussistenza di casistiche di applicazione delle penalità di cui al punto 1, lett b), della deliberazione 69/2022/R/IDR***

- 3.6 Ai sensi del punto 1, lett. b), della deliberazione 69/2022/R/IDR, *“le gestioni che non abbiano inviato – nel rispetto dei termini fissati dall’Autorità – i dati necessari alla valutazione degli obiettivi di qualità contrattuale sottesi ai macro-indicatori ammessi al meccanismo di incentivazione”*, sono soggette alle penalità per gli Stadi di valutazione I e II, con applicazione della formula di cui all'articolo 96 della RQSII e, in particolare, l'utilizzo del parametro  $N_{S,MC}^{-a}$  previsto per la valutazione delle gestioni che presentano un corredo completo di informazioni (lett. a)).
- 3.7 Rispetto all'insieme descritto con la precedente Tavola 1, non è stato possibile effettuare la valutazione degli obiettivi di qualità contrattuale per le gestioni che, pur avendo fornito i dati relativi all'anno base (2018), non hanno risposto alla edizione 2021 della relativa Raccolta dati. La maggior parte di queste risulta essere cessata entro l'anno 2021 e, pertanto, è esonerata dall'applicazione delle penalità.
- 3.8 Per tre delle restanti gestioni (2 al Centro e 1 al Sud, per un totale di popolazione dalle medesime servite di poco superiore a 4.000 abitanti), i soggetti competenti hanno adottato le regole previste per lo schema regolatorio di convergenza di cui all'articolo 31, dell'Allegato A alla deliberazione 580/2019/R/IDR (MTI-3), con riferimento al quale il punto 3 della deliberazione 69/2022/R/IDR ha disposto l'esclusione dall'applicazione delle penalità di cui al punto 1, lett. b), dal momento che per tali gestioni è stato fatto ricorso ad uno strumento per avviare (secondo regole semplificate e sulla base di un programma di impegni ben identificati) un percorso di recupero della qualità del servizio prevista dalla regolazione nazionale.
- 3.9 È stato possibile, dunque, individuare 14 gestioni ancora operanti rientranti nella presente casistica e che servono complessivamente circa 70.000 abitanti, ripartite geograficamente come da seguente Tavola 3.

## Allegato A

**TAV. 3 Mancato invio dei dati RQSII 2021 (aree geografiche)**

Area geografica	Numero di gestioni	Popolazione (ab.)
Nord-Ovest	3	1.145
Nord-Est	-	-
Centro	1	462
Sud	6	58.765
Isole	4	11.519
<b>ITALIA</b>	<b>14</b>	<b>71.891</b>

### ***Valutazioni di ammissibilità al meccanismo incentivante***

3.10 Le valutazioni di ammissibilità sono state finalizzate ad individuare le casistiche di esclusione/mancata applicazione dal meccanismo incentivante della RQSII. La non applicabilità del meccanismo incentivante può essere dovuta a:

- 1) gestione dei soli servizi di fognatura e/o depurazione;
- 2) mancanza dei dati relativi all'anno base per il calcolo di premi e penali;
- 3) ricorso alle facoltà previste dalla deliberazione 547/2019/R/IDR per l'applicazione graduale del meccanismo (deroga per aggregazione gestionale, deroga per eventi sismici del Centro Italia del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi).

#### Gestione dei soli servizi di fognatura e/o depurazione

- 3.11 Come specificato all'Articolo 2 della RQSII, "*nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06, il gestore del servizio di acquedotto è il referente unico dell'utente finale per gli obblighi di qualità contrattuale oggetto del presente RQSII*", fatto salvo l'obbligo in capo agli operatori dei soli servizi di fognatura e/o depurazione di garantire gli standard qualitativi che prevedono il loro coinvolgimento (preventivazione ed esecuzione di allacci e lavori, comunicazioni con il gestore del servizio di acquedotto).
- 3.12 Residuando, pertanto, un numero molto esiguo di indicatori semplici in capo agli operatori che gestiscono i soli servizi di fognatura e/o depurazione, non risulta possibile applicare compiutamente a tali operatori il meccanismo incentivante. Alla casistica sarebbero riconducibili diverse gestioni operanti nel Nord-Ovest, la maggior parte delle quali però risulta cessata entro il 2021. In conclusione del percorso istruttorio è stata individuata una sola gestione che eroga i servizi di fognatura e depurazione e per la quale il meccanismo non trova applicazione.

## Allegato A

### Mancanza dei dati relativi all'anno base

- 3.13 Non si è ritenuto possibile applicare il meccanismo incentivante previsto dalla RQSII ai casi di mancato invio - nei termini previsti per la specifica edizione della Raccolta dati 2019 - dei dati di qualità contrattuale riferibili all'anno base (2018), necessari ad individuare il livello di partenza dei singoli macro-indicatori ai fini dell'individuazione del pertinente obiettivo cumulato per le annualità 2020 e 2021. In tale casistica rientrano, tra le altre, le gestioni che hanno avviato la propria attività successivamente all'anno base come esito del completamento di processi di aggregazione di operatori che non avevano fornito – in tutto o in parte – i dati di qualità contrattuale relativamente al 2018<sup>3</sup>. Nella successiva Tavola è riportata la distribuzione geografica dell'esito della presente verifica di ammissibilità.

**TAV. 4 Mancato invio dei dati RQSII 2018 (aree geografiche)**

Area geografica	Numero di gestioni	Popolazione (ab.)
Nord-Ovest	16	1.136.098
Nord-Est	4	102.358
Centro	5	717.106
Sud	28	946.423
Isole	27	1.621.340
<b>ITALIA</b>	<b>80</b>	<b>4.523.325</b>

### Ricorso a deroghe ex deliberazione 547/2019/R/IDR

- 3.14 Con la deliberazione 547/2019/R/IDR, oltre ad aggiornare la RQSII introducendo il presente meccanismo incentivante, sono stati previsti anche appositi meccanismi di flessibilità nell'applicazione della regolazione della qualità contrattuale e in particolare:
- 1) in presenza di processi di aggregazione delle gestioni di cui all'articolo 172 del d.lgs. 152/06, la possibilità per l'Ente di governo dell'ambito (di seguito anche: EgA) di richiedere *“la temporanea applicazione del meccanismo incentivante, in caso di significative operazioni di aggregazione gestionale verificatesi a partire dal 1 gennaio 2018, al solo perimetro gestionale preesistente all'effettuazione delle medesime, per un arco di tempo predefinito e al solo fine di evitare effetti distorsivi nell'implementazione iniziale del citato meccanismo”* (comma 2.1, lett. a));
  - 2) per i gestori interessati dagli eventi sismici del Centro Italia del 24 agosto 2016, e dei giorni successivi, la possibilità di formulare *“motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale, corredando la medesima con un cronoprogramma delle attività (...) atte ad assicurare, a partire da alcuni standard di qualità e secondo un percorso graduale, forme di tutela crescenti a*

<sup>3</sup> Si precisa che non rientrano in tale categoria le gestioni nate dall'aggregazione di soggetti che avevano risposto alla edizione 2019 della Raccolta dati, per le quali si è proceduto al consolidamento dei dati comunicati in modo da rendere possibile la valutazione degli obiettivi di qualità contrattuale.

## **Allegato A**

*favore dell'utenza finale, fino a conseguire l'integrale rispetto degli obblighi stabiliti dall'Autorità" (comma 2.2).*

- 3.15 Con riferimento alla prima casistica, negli atti di approvazione degli aggiornamenti tariffari per il terzo periodo regolatorio l'Autorità ha, sino alla data di redazione della presente nota metodologica, approvato due istanze<sup>4</sup>. Con riferimento alla seconda casistica, è stato adottato uno specifico atto deliberativo dall'Autorità concernente l'esenzione dall'applicazione della RQSII, e pertanto anche dall'applicazione del relativo meccanismo incentivante, per 3 gestioni che servono complessivamente circa 153.000 abitanti<sup>5</sup>.

### ***Valutazioni di ammissibilità alle premialità***

- 3.16 Le valutazioni di ammissibilità alle premialità sono state effettuate in coerenza con quanto previsto dalla deliberazione 69/2022/R/IDR; si precisa che in caso di mancato raggiungimento dell'obiettivo 2021, le penalità trovano in ogni caso applicazione. Possiamo distinguere tra:
- 1) verifica della presenza della trasmissione di una proposta di schema regolatorio MTI-3;
  - 2) verifica della presenza di una validazione positiva da parte degli Enti di governo dell'ambito dei dati di qualità contrattuale trasmessi dai gestori;
  - 3) verifica dell'ottemperanza agli obblighi di versamento delle componenti perequative istituite per il settore idrico.
- 3.17 L'esito di tali valutazioni riguarda tutti i macro-indicatori e si applica a tutti gli Stadi di riferimento per il singolo gestore. Si precisa che alcuni operatori possono presentare più di una delle menzionate cause di mancata ammissione alle premialità.

### **Mancato invio dello schema regolatorio MTI-3**

- 3.18 In tale casistica rientrano, in coerenza con quanto previsto dal punto 2., lett. ii), della deliberazione 69/2022/R/IDR, le gestioni per cui non risultano essere stati trasmessi da parte del pertinente Ente di governo dell'ambito gli atti di predisposizione tariffaria e le informazioni di cui al comma 5.3 della deliberazione 580/2019/R/IDR, ovvero delle comunicazioni di istanza di aggiornamento tariffario da parte del gestore, ai sensi del comma 5.5 del richiamato provvedimento. Rientrano in tale gruppo un totale di 45

---

<sup>4</sup> Con la deliberazione 459/2020/R/IDR è stata approvata l'istanza presentata dall'Ufficio d'Ambito Provincia di Bergamo per il gestore Uniacque S.p.A., con riferimento al territorio acquisito nel corso del 2019, e con la deliberazione 197/2021/R/IDR è stata approvata l'istanza presentata dalla Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale – Roma per il gestore ACEA ATO 2 S.p.A, con riferimento al territorio acquisito negli anni 2019 e 2020.

<sup>5</sup> In particolare, si fa riferimento alla deliberazione 14 luglio 2020, 272/2020/R/IDR, con le quali hanno ottenuto tale deroga, tra le altre, le gestioni ACQUAMBIENTE MARCHE SRL, A.P.M. SPA AZIENDA PLURISERVIZI MACERATA e A.S.SE.M. SPA.

## Allegato A

gestioni che servono quasi 1,3 milioni di abitanti, distribuite territorialmente come specificato nella seguente Tavola 5.

**TAV. 5 Mancato invio dello schema regolatorio MTI-3**

Area geografica	Numero di gestioni	Popolazione (ab.)
Nord-Ovest	15	553.917
Nord-Est	1	20.845
Centro	2	22.313
Sud	15	120.353
Isole	12	565.281
<b>ITALIA</b>	<b>45</b>	<b>1.282.709</b>

- 3.19 Si precisa che, poiché per tali gestioni, in caso di penalità, non è possibile reperire i dati relativi al  $VRG$  e agli eventuali  $Opex_{QC}$ , necessari per l'applicazione della formula prevista dal comma 96.4 della RQSII, con la delibera 69/2022/R/IDR è stato specificato che tali componenti, non essendo note, sono assunte pari a zero. Pertanto, ai fini del calcolo della penalità (comunque positiva), la formula di cui al citato comma 96.4 della RQSII risulta semplificata e pari a  $Penale_{S,MC,i}^a = \frac{Incentivo_{QC,S,MC}^a}{N_{S,MC}^a}$ .

### Mancata validazione dei dati da parte dell'EGA

- 3.20 Con riguardo ai dati di qualità contrattuale comunicati dai gestori all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, come da articolo 77 della RQSII, l'Autorità ha previsto che, ai fini della ammissibilità delle premialità generate dal raggiungimento degli obiettivi per l'anno 2021, sia necessaria la presenza della validazione positiva da parte del rispettivo EgA (comma 2.2 della deliberazione 69/2022/R/IDR) che, oltre a conoscere nel dettaglio le realtà gestionali di competenza, ha, talvolta, a disposizione ulteriori dati sulle *performance* del gestore, utili a verificare la completezza, la coerenza e la congruità dei dati forniti dagli operatori<sup>6</sup>.
- 3.21 Alla luce della richiamata previsione, non sono state ammesse alle premialità le gestioni per le quali i dati non abbiano ottenuto una validazione positiva da parte del competente Ente di governo dell'ambito, risultando dunque mancante un fondamentale elemento dell'istruttoria.

<sup>6</sup> Al riguardo si precisa che in sede di apertura delle pertinenti raccolte dati, al fine di mettere a disposizione dell'Autorità una base informativa completa, coerente e congrua, è stato richiesto all'Ente di governo dell'ambito che ravvisi la necessità che il gestore rettifichi o integri i dati forniti, di attivarsi affinché il medesimo gestore ponga in essere tutte le attività necessarie a ricevere (nell'ambito della prevista relazione di validazione da parte dell'Ente di governo medesimo, resa secondo le modalità indicate nell'apposito Comunicato pubblicato dall'Autorità) l'attestazione di coerenza tra i dati riportati dal gestore e le altre informazioni in possesso del soggetto competente.

## Allegato A

**TAV. 6 Mancata validazione dei dati da parte dell'EgA**

Area geografica	Numero di gestioni	Popolazione (ab.)
Nord-Ovest	8	87.907
Nord-Est	-	-
Centro	5	235.257
Sud	15	125.198
Isole	14	755.647
<b>ITALIA</b>	<b>42</b>	<b>1.204.009</b>

Omesso versamento alla CSEA delle componenti perequative del settore idrico

- 3.22 È, inoltre, preclusa l'attribuzione di premialità – in tutti gli Stadi di valutazione - ai gestori che non risultino in regola con il versamento alla Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA) delle componenti perequative del settore idrico.
- 3.23 La CSEA ha dunque provveduto ad inviare l'elenco delle gestioni che risultano aver omesso uno o più versamenti. Tra di esse sono incluse situazioni in cui il mancato versamento è dovuto anche ad una o più omesse dichiarazioni, o addirittura ad una mancata iscrizione all'anagrafica CSEA, presupposto necessario per la corretta effettuazione dei pagamenti.

**TAV. 7 Omesso versamento delle componenti perequative del settore idrico**

Area geografica	Numero di gestioni	Popolazione (ab.)
Nord-Ovest	7	379.376
Nord-Est	3	724.192
Centro	4	256.892
Sud	10	1.451.420
Isole	9	934.469
<b>ITALIA</b>	<b>33</b>	<b>3.746.349</b>

**Verifiche concernenti la coerenza e la consistenza dei dati forniti**

- 3.24 Una volta espletate le valutazioni generali di ammissibilità alle premialità si è proceduto alla verifica della completezza, congruità e coerenza dei dati e della documentazione inviati dai gestori.
- 3.25 Le casistiche rilevate nell'ambito delle attività di verifica dei dati trasmessi sono riferite alla presenza di dichiarazioni che, relativamente a taluni indicatori semplici di qualità contrattuale, evidenziano un inadeguato livello qualitativo delle prestazioni erogate

## Allegato A

all'utenza, in particolare con riguardo alla fatturazione e ai canali di contatto con l'utenza. È stato pertanto possibile individuare le seguenti tre casistiche:

- a) inadeguata numerosità delle fatture emesse all'utenza;
- b) assenza di dati relativi ai tempi di attesa agli sportelli fisici;
- c) assenza di dati relativi al *call center*.

3.26 Oltre alle citate tre casistiche, generalizzabili e verificabili per l'intera platea delle gestioni ammesse al meccanismo di incentivazione, gli approfondimenti istruttori hanno fatto emergere specifiche incompletezze o incongruenze nei dati di singole gestioni, che, parimenti, si ritiene possano essere ragionevolmente considerate quale motivo di esclusione dall'applicazione dell'eventuale premialità.

3.27 Si precisa che, come nel precedente paragrafo, i valori riportati nelle seguenti Tavole sono relativi alle gestioni che fanno registrare una causa di mancata ammissibilità alle premialità, ricomprese nel campione descritto alla precedente Tavola 2, e che ciascuna gestione può evidenziare più di una delle suddette cause.

### Inadeguata numerosità delle fatture emesse all'utenza

3.28 Si rammenta che la RQSII prevede che, al fine di agevolare l'utenza nella gestione degli importi addebitati per la fornitura del servizio idrico, il gestore garantisca a ciascun utente l'emissione di un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione degli specifici consumi medi annui; tale livello minimo varia da 2 bollette/anno per i consumi fino a 100mc/anno a 6 bollette/anno per consumi superiori a 3.000 mc/anno.

3.29 La casistica in oggetto ricomprende le situazioni in cui, per l'indicatore semplice "Tempo per l'emissione della fattura"<sup>7</sup>, un gestore abbia dichiarato un numero totale di prestazioni eseguite che risulti con ogni evidenza inadeguato. A tale scopo si è scelto di fissare in maniera conservativa a 2 bollette/anno la soglia per l'applicazione della inammissibilità alle premialità. Il requisito deve risultare rispettato sia nell'anno base che nell'anno di valutazione del raggiungimento dell'obiettivo.

**TAV. 8 Inadeguata numerosità delle fatture emesse all'utenza**

Area geografica	Numero di gestioni	Popolazione (ab.)
Nord-Ovest	19	1.213.201
Nord-Est	5	832.274
Centro	10	1.319.102
Sud	20	2.639.662
Isole	14	1.187.369
<b>ITALIA</b>	<b>68</b>	<b>7.191.607</b>

<sup>7</sup> Il tempo per l'emissione della fattura, che si applica a ciascuna fattura emessa dal gestore, è definito come "il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore" (comma 36.1 della RQSII).

## Allegato A

### Assenza di dati relativi agli sportelli fisici

- 3.30 Uno degli aspetti principali che condiziona il buon andamento del rapporto tra gestore ed utente è rappresentato dalla disponibilità e facilità di accedere ai canali di contatto, il più tradizionale dei quali è rappresentato dagli sportelli fisici. Al riguardo la RQSII ha previsto due indicatori semplici, il “Tempo medio di attesa agli sportelli” e il “Tempo massimo di attesa agli sportelli”<sup>8</sup>.
- 3.31 L’assenza di dati su questi indicatori è indice di mancato monitoraggio degli stessi, e conseguentemente di inadeguata attenzione all’utenza, oltre che di mancata ottemperanza ad obblighi di servizio e alla regolazione dell’Autorità. Per tali motivazioni si è ritenuto di non poter ammettere alle premialità le gestioni che non abbiano comunicato, per ciascun anno di valutazione, dati sui tempi di attesa per almeno uno dei due indicatori sui tempi di attesa agli sportelli.

**TAV. 9 Assenza di dati relativi agli sportelli fisici**

Area geografica	Numero di gestioni	Popolazione (ab.)
Nord-Ovest	16	636.228
Nord-Est	6	1.333.765
Centro	11	1.311.534
Sud	15	1.181.116
Isole	15	993.887
<b>ITALIA</b>	<b>63</b>	<b>5.456.528</b>

### Assenza di dati relativi al *call center*

- 3.32 Ancor più che per gli sportelli fisici, il contatto telefonico rappresenta per l’utente il primo e più immediato canale di comunicazione con il proprio gestore e, al riguardo, l’Autorità ha, dapprima nei settori energetici, poi in quello idrico, posto particolare attenzione, regolando la materia con specifici obblighi di servizio riguardo i *call center*, che devono essere dotati di particolari modalità di registrazione delle prestazioni in modo da poter verificare il rispetto dei tre indicatori di qualità contrattuale identificati allo scopo, "Accessibilità al servizio telefonico (AS)", "Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)" e "Livello del servizio telefonico (LS)"<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> L’Articolo 53 della RQSII definisce il tempo di attesa agli sportelli come “il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l’utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal “gestore code”, e il momento in cui il medesimo viene ricevuto”.

<sup>9</sup> Come da articoli 57, 58 e 59 della RQSII:

- “l’indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori (...);
- il tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l’inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l’ausilio di un risponditore automatico, e l’inizio della conversazione con l’operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell’inizio della conversazione con l’operatore (...);

## Allegato A

- 3.33 Anche in questo caso, l'assenza di dati rappresenta un chiaro indice di scarsa attenzione ai livelli qualitativi garantiti all'utenza e di mancata ottemperanza ad obblighi di servizio e alla regolazione dell'Autorità, per cui non si ritengono ammissibili alle premialità le gestioni che non abbiano comunicato, per ciascun anno di valutazione, dati su almeno uno dei tre indicatori di qualità relativi al *call center*.

**TAV. 10** Assenza di dati relativi al *call center*

Area geografica	Numero di gestioni	Popolazione (ab.)
Nord-Ovest	13	425.731
Nord-Est	2	43.089
Centro	10	1.299.973
Sud	17	1.393.556
Isole	16	1.003.964
<b>ITALIA</b>	<b>58</b>	<b>4.166.312</b>

### Specifiche incongruenze o incompletezze nei dati

- 3.34 Gli approfondimenti istruttori hanno fatto emergere specifiche incompletezze o incongruenze nei dati di singole gestioni, che si ritiene possano determinare l'esclusione dall'applicazione dell'eventuale premialità generatasi a seguito della verifica degli obiettivi assegnati dal meccanismo di incentivazione alle singole gestioni. Tali approfondimenti hanno permesso di individuare casi di duplicazione dell'informazione tra indicatori semplici (ad esempio, una gestione non ha comunicato dati sulla preventivazione di lavori e allacci per una sola delle due annualità oggetto del meccanismo, mentre un'altra, pur operando su più ATO, non ha disaggregato i dati del *call center* tra gli stessi). Si ritiene di poter notificare alle singole gestioni e ai competenti Enti di governo le incongruenze/incompletezze rilevate in modo da consentire la produzione di eventuali ulteriori prove documentali utili a valutare le modalità di trattazione di eventuali rettifiche dei dati comunicati. La seguente Tavola riporta i casi rilevati.

- 
- *l'indicatore livello del servizio telefonico (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore*".

## Allegato A

**TAV. 11**      *Specifiche incongruenze o incompletezze*

Area geografica	Numero di gestioni	Popolazione (ab.)
Nord-Ovest	-	-
Nord-Est	3	558.782
Centro	3	135.855
Sud	1	550.821
Isole	1	100.358
<b>ITALIA</b>	<b>8</b>	<b>1.345.815</b>

### *Ammissibilità alle valutazioni del livello di eccellenza*

- 3.35 Il comma 94.2 della RQSII prevede che il livello di eccellenza di fattore premiale (Stadio III) debba essere applicato “*per le tre migliori gestioni con riferimento a tutti i macro-indicatori valutati, di cui almeno uno in Classe A*”.
- 3.36 Di conseguenza sono stati esclusi dalle valutazioni di cui allo Stadio III le gestioni che, oltre a non risultare già ammissibili alle premialità per gli Stadi I e II per una delle cause descritte in precedenza, non abbiano almeno un macro-indicatore in classe A per l’annualità 2021.

**TAV. 12**      *Assenza di macro-indicatori in classe A*

Area geografica	Numero di gestioni	Popolazione (ab.)
Nord-Ovest	6	1.811.822
Nord-Est	-	-
Centro	-	-
Sud	2	5.470.033
Isole	1	957.231
<b>ITALIA</b>	<b>9</b>	<b>8.239.086</b>

## Allegato A

### 4 Tavola sinottica delle casistiche e degli esiti regolatori previsti

4.1 Nella tavola che segue sono riepilogate le casistiche precedentemente descritte, indicandone gli esiti regolatori previsti.

**TAV. 13** *Tavola sinottica delle casistiche e degli esiti regolatori previsti*

Macro-Casistiche	Esito regolatorio	Casistiche di dettaglio
Applicabilità delle penalità senza valutazione	Penalità di cui al punto 1, lett. <i>b</i> ), della deliberazione 69/2022/R/IDR	Mancato invio dei dati RQSII 2021
Valutazioni di ammissibilità al meccanismo incentivante	Esclusione da tutti gli Stadi	Gestione dei soli servizi di fognatura e/o depurazione
		Mancanza dei dati relativi all'anno base
		Ricorso a deroghe ex deliberazione 547/2019/R/IDR
Valutazioni di ammissibilità alle premialità	Esclusione dalle premialità per tutti gli Stadi	Mancato invio dello schema regolatorio MTI-3
		Mancata validazione dei dati da parte dell'EGA
		Omesso versamento delle componenti perequative del settore idrico
Verifiche concernenti la coerenza e la consistenza dei dati forniti	Esclusione dalle premialità in tutti gli Stadi	Inadeguata numerosità delle fatture all'utenza
		Assenza di dati relativi agli sportelli fisici
		Assenza di dati relativi al <i>call center</i>
		Specifiche incongruenze di singole gestioni
Ammissibilità allo stadio di eccellenza	Esclusione dallo Stadio III	Assenza di macro-indicatori in classe A