

**DELIBERAZIONE 23 FEBBRAIO 2017
90/2017/R/IDR**

AVVIO DI PROCEDIMENTO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO COMPONGONO

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 23 febbraio 2017

VISTI:

- la direttiva 91/271/CEE del Consiglio del 21 maggio 1991 (di seguito: direttiva 91/271/CE), concernente “il trattamento delle acque reflue urbane”;
- la direttiva 98/83/CE del Consiglio, del 3 novembre 1998 (di seguito: direttiva 98/83/CE), concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano;
- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2000 (di seguito: direttiva 2000/60/CE), che istituisce un “Quadro per l'azione comunitaria in materia di acque”;
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2007) 725 del 20 novembre 2007, recante “I servizi di interesse generale, compresi i servizi sociali di interesse generale: un nuovo impegno europeo” (di seguito: Comunicazione COM(2007) 725);
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2014) 177 del 19 marzo 2014, recante “Comunicazione relativa all'iniziativa dei cittadini europei «Acqua potabile e servizi igienico-sanitari: un diritto umano universale L'acqua è un bene comune, non una merce»” (di seguito: Comunicazione COM(2014) 177);
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo e al Consiglio COM(2015)120 final del 9 marzo 2015 (di seguito: Comunicazione COM(2015)120 final), recante “Direttiva quadro Acque e direttiva Alluvioni: azioni a favore del “buono stato” delle acque unionali e della riduzione del rischio di alluvioni”;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente modificata ed integrata (di seguito: legge 481/95); il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011, n. 214 e, in particolare, l'articolo 21;
- il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 e s.m.i., (di seguito: d.lgs. 286/99);
- il decreto legislativo 2 febbraio 2001, n. 31, recante “Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano” (di seguito: d.lgs. 31/01), come modificato dal decreto legislativo 2 febbraio 2002, n. 27;

- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e, in particolare, la Parte Terza;
- la legge 24 dicembre 2007, n. 244 (di seguito: legge 244/07) e, in particolare, l'articolo 2, comma 461, lettera a);
- il decreto legge 13 maggio 2011, n. 70, come convertito nella legge 12 luglio 2011, n. 106 e, in particolare, l'articolo 10, commi 14 e 15;
- il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011 n. 214 (di seguito: decreto legge 201/11) e, in particolare, l'articolo 21;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996, recante "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999, recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" (di seguito: d.P.C.M. 29 aprile 1999);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012 (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012), recante "Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell'articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214";
- la legge 28 dicembre 2015, n. 221, recante "Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di *green economy* e per il contenimento dell'uso eccessivo di risorse naturali" (di seguito: Collegato Ambientale), e in particolare l'articolo 58;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 27 dicembre 2013, 643/2013/R/IDR, recante "Approvazione del Metodo Tariffario Idrico e delle disposizioni di completamento" (di seguito: deliberazione 643/2013/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 4 dicembre 2015, 595/2015/R/IDR, recante "Avvio di indagine conoscitiva sulle modalità di individuazione delle strategie di pianificazione adottate nei programmi degli interventi del servizio idrico integrato" (di seguito: deliberazione 595/2015/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 22 dicembre 2015, 646/2015/R/EEL, recante "Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023" (di seguito: deliberazione 646/2015/R/EEL);
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR, recante "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (di seguito: deliberazione 655/2015/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2015, 664/2015/R/IDR, recante "Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio MTI-2" (di seguito: deliberazione 664/2015/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, recante "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale" (di seguito: deliberazione 218/2016/R/IDR);
- la deliberazione 23 febbraio 2017, 89/2017/R/IDR, recante "Chiusura dell'indagine conoscitiva, avviata con deliberazione dell'Autorità 595/2015/R/IDR, sulle modalità

di individuazione delle strategie di pianificazione adottate nei programmi degli interventi del servizio idrico integrato” (di seguito: deliberazione 89/2017/R/IDR);

- la determina del 7 marzo 2014, 3/2014 DSID, recante “Approvazione degli schemi-tipo per la presentazione delle informazioni necessarie, nonché indicazione dei parametri di calcolo, ai fini della determinazione delle tariffe per gli anni 2014 e 2015” (di seguito: determina 3/2014 DSID);
- la determina del 7 aprile 2014, 5/2014 DSID, recante “Definizione delle procedure di raccolta dati ai fini dell’indagine conoscitiva sull’efficienza del servizio idrico integrato e della relativa regolazione della qualità”;
- la determina del 16 febbraio 2016, 1/2016 DSID, recante “Definizione delle procedure di raccolta dati ai fini dell’indagine conoscitiva sull’efficienza del servizio idrico integrato e della relativa regolazione della qualità per l’anno 2014” (di seguito: determina 1/2016 DSID);
- la determina del 30 marzo 2016, 2/2016 DSID, recante “Definizione dello schema tipo e delle procedure di raccolta dati ai fini dell’aggiornamento del Programma degli Interventi (PdI) per il periodo 2016-2019, ai sensi degli artt. 6 e 7 della deliberazione 664/2015/R/IDR e degli artt. 3,4 e 11 del MTI-2”;
- la determina del 6 dicembre 2016, 5/2016 DSID, recante “Definizione delle procedure di raccolta dati ai fini dell’indagine conoscitiva sull’efficienza del servizio idrico integrato e della relativa regolazione della qualità per l’anno 2015 e per il primo semestre 2016”.

CONSIDERATO CHE:

- nella direttiva 2000/60/CE, il legislatore europeo fonda l’istituzione di “un quadro per l’azione comunitaria in materia di acque” innanzitutto sulla considerazione che “L’acqua non è un prodotto commerciale al pari degli altri, bensì un patrimonio che va protetto, difeso e trattato come tale”;
- nella Comunicazione COM(2007) 725, la Commissione evidenzia la necessità di perseguire gli obiettivi di accessibilità ai servizi e alle informazioni sui servizi medesimi, sicurezza, affidabilità, continuità, elevata qualità, trasparenza. Viene, altresì, precisato:
 - “Il ruolo e l’ampia discrezionalità delle autorità nazionali, regionali e locali nella gestione di servizi d’interesse economico generale il più vicini possibile alle esigenze degli utenti: i servizi di interesse economico generale devono essere reattivi e forniti il più vicino possibile ai cittadini e alle imprese”;
 - che “ove una norma UE settoriale si fonda sul concetto di servizio universale, essa deve stabilire il diritto di tutti ad accedere a determinati servizi considerati essenziali e imporre ai prestatori l’obbligo di offrire precisi servizi alle condizioni specificate”;
- nella Comunicazione COM(2014) 177, la Commissione riconosce che “alcuni diritti e principi sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali dell’Unione europea possono ritenersi direttamente applicabili all’accesso all’acqua potabile e a servizi igienico-sanitari migliori: di fatto, là dove tale accesso non è garantito, è difficile garantire la

tutela di diritti fondamentali quali il diritto alla dignità umana (articolo 1) o il diritto alla vita (articolo 2)”;

- nella più recente Comunicazione COM(2015) 120 final, la Commissione evidenzia che una “tariffazione adeguata, stabilita in conformità della direttiva Acque e basata sulla misurazione dei consumi e sul recupero dei costi”, può favorire la raccolta di “fondi per garantire la sostenibilità a lungo termine degli investimenti infrastrutturali e ovviare agli sprechi dovuti alle perdite”.

CONSIDERATO CHE:

- l’articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/11 ha trasferito all’Autorità “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”;
- l’articolo 1, comma 1, della legge 481/95 prevede che l’Autorità debba perseguire, nello svolgimento delle proprie funzioni, “la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell’efficienza nel settore dei servizi di pubblica utilità, (...) nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull’intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori”;
- l’articolo 2, comma 12, della citata legge 481/95, dispone che l’Autorità:
 - “stabilisce e aggiorna (...) la tariffa base, i parametri e gli altri elementi di riferimento per determinare le tariffe [...] in modo da assicurare la qualità, l’efficienza del servizio e l’adeguata diffusione del medesimo sul territorio nazionale, nonché la realizzazione degli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse” (lett. e);
 - “controlla lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell’utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio (...)” (lett. g);
 - “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” (lett. h);
 - “pubblicizza e diffonde la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza ” (lett. l);
 - “verifica la congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine di assicurare la parità di trattamento tra gli utenti, garantire la continuità della prestazione dei servizi, verificare periodicamente la qualità e l’efficacia delle prestazioni all’uopo acquisendo anche la valutazione degli utenti,

garantire ogni informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e i relativi livelli qualitativi, consentire a utenti e consumatori il più agevole accesso agli uffici aperti al pubblico, ridurre il numero degli adempimenti richiesti agli utenti semplificando le procedure per l'erogazione del servizio, assicurare la sollecita risposta a reclami, istanze e segnalazioni nel rispetto dei livelli qualitativi e tariffari” (lett. n)

- il d.P.C.M. 20 luglio 2012 all’articolo 3, comma 1, descrive puntualmente le funzioni attinenti alla regolazione del servizio idrico trasferite *ex lege* all’Autorità, stabilendo, in particolare, che:
 - l’Autorità “definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (...) per ogni singolo gestore e vigila sulle modalità di erogazione del servizio stesso”, e che a tal fine “prevede premialità e penalità; (...) determina altresì obblighi di indennizzo automatico in favore degli utenti in caso di violazione dei medesimi provvedimenti” (lett.a);
 - “verifica la corretta redazione del piano d'ambito, acquisita la valutazione già effettuata dalle regioni e dalle province autonome di Trento e di Bolzano sulla coerenza dei piani d'ambito con la pianificazione regionale e provinciale di settore, esprimendo osservazioni, rilievi e impartendo, a pena d'inefficacia, prescrizioni sugli elementi tecnici ed economici” (lett.e).
- l’articolo 58 della l. 221/15 (c.d. Collegato Ambientale), provvede ad istituire, presso la Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA), un “Fondo di garanzia per gli interventi finalizzati al potenziamento delle infrastrutture idriche, ivi comprese le reti di fognatura e depurazione, in tutto il territorio nazionale, e a garantire un’adeguata tutela della risorsa idrica e dell’ambiente secondo le prescrizioni dell’Unione europea e contenendo gli oneri gravanti sulle tariffe”, specificando tra l’altro che:
 - con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri sono definiti gli interventi prioritari, i criteri e le modalità di utilizzazione del Fondo, con priorità di utilizzo delle relative risorse per interventi già pianificati e immediatamente cantierabili, nonché gli idonei strumenti di monitoraggio e verifica;
 - i citati criteri di utilizzazione del Fondo sono definiti tenendo conto dei fabbisogni del settore individuati sulla base dei piani d'ambito di cui all'articolo 149 del d.lgs. 52/06, e delle necessità di tutela dell'ambiente e dei corpi idrici e sono finalizzati a promuovere la coesione sociale e territoriale e a incentivare le regioni, gli enti locali e gli enti d'ambito a una programmazione efficiente e razionale delle opere idriche necessarie;
 - l’Autorità determina una specifica componente della tariffa volta ad alimentare il Fondo e, al fine di assicurare la trasparenza e l’accessibilità alle informazioni concernenti le modalità di gestione del Fondo, pubblica nel proprio sito istituzionale lo stato di avanzamento degli interventi realizzati.

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95 assegna all'Autorità, fra l'altro, anche la funzione di controllare l'adozione delle Carte dei servizi e di verificare il rispetto degli standard in esse contenuti;
- con specifico riferimento al servizio idrico integrato, 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), nonché - per quanto attiene gli aspetti riconducibili alla qualità contrattuale del servizio - in conformità alla deliberazione 655/2015/R/IDR;
- per effetto del combinato disposto dei commi 4 e 5, dell'articolo 11, del d.lgs. 286/99, il citato schema generale delle Carte dei servizi resta applicabile sino a diversa disposizione adottata dalla competente Autorità;
- la legge 244/07, all'art. 2, comma 461, dispone che gli enti locali devono prevedere l'obbligo, per il soggetto gestore, di adottare 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 di governo dell'ambito.

CONSIDERATO CHE:

- con la citata deliberazione 655/2015/R/IDR, l'Autorità ha avviato la prima fase di regolazione della qualità nel settore idrico, avente ad oggetto la qualità contrattuale del servizio idrico integrato e dei singoli servizi che lo compongono, con cui in particolare ha: *i)* definito livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per le prestazioni contrattuali da assicurare all'utenza oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell'utenza medesima; *ii)* individuato gli indennizzi automatici da riconoscere all'utente, per tutte le prestazioni soggette a standard specifici di qualità; *iii)* previsto l'introduzione di un meccanismo di penalità per le prestazioni di qualità stimate, ovvero riscontrate, non valide e non conformi;
- con deliberazione 664/2015/R/IDR, recante il Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio (MTI-2), l'Autorità ha poi introdotto taluni strumenti incentivanti per il miglioramento della qualità contrattuale e tecnica del servizio, prevedendo un meccanismo di premi/penalità, alimentato da una specifica componente tariffaria (attualmente ancora in fase definizione, nelle more del previsto decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri per l'attuazione del citato

art. 58 della l. 221/2015, con cui dovrà essere necessariamente armonizzato), da destinare ad uno specifico fondo per la qualità, che, in sede di prima attivazione, è volto a promuovere e a premiare le *best practices*;

- in particolare, al comma 33.13, dell'Allegato A alla deliberazione 664/2015/R/IDR, l'Autorità ha previsto la definizione di parametri di qualità tecnica dei servizi in un successivo provvedimento, con il quale portare a compimento il meccanismo di promozione della qualità richiamato al precedente alinea;
- con la deliberazione 218/2016/R/IDR e il relativo Allegato A (TIMSII), l'Autorità ha disciplinato la misura d'utenza, prevedendo, tra gli altri, specifici obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori, al fine di assicurare la diffusione, l'adeguatezza e il buon funzionamento dei dispositivi di misura del consumo dell'utenza;
- più in generale, anche con riferimento alla consolidata e affermata esperienza di regolazione pluriennale della qualità tecnica nei servizi della distribuzione e della misura dell'energia elettrica e del gas, l'Autorità ha espresso con la deliberazione 646/2015/R/EEL i propri orientamenti per lo sviluppo di una regolazione secondo criteri di selettività degli investimenti e in una logica *output-based*.

CONSIDERATO CHE:

- nell'ambito delle predisposizioni tariffarie, elaborate ai sensi delle deliberazioni 643/2013/R/IDR e 664/2015/R/IDR, la ricognizione richiesta ai soggetti competenti in ordine alle criticità registrate nei relativi territori ha evidenziato la presenza di situazioni di criticità principalmente riguardo:
 - alla vetustà e allo stato di conservazione di reti e impianti gestiti, con conseguenti perdite di rete;
 - alla tutela delle fonti di approvvigionamento e alla presenza di casi di mancato raggiungimento dei parametri fissati dalla normativa vigente in ordine alla qualità dell'acqua destinata al consumo umano;
 - all'assenza o vetustà dei misuratori;
 - alla presenza di agglomerati segnalati dalla Commissione europea nell'ambito delle procedure d'infrazione dalla stessa avviate, in quanto non conformi agli standard di cui alla direttiva 91/271/CEE in materia di collettamento e trattamento delle acque reflue;
 - alle carenze dei sistemi di telecontrollo e delle misure tese all'efficientamento energetico degli impianti gestiti;
- con particolare riferimento alla qualità dell'acqua per il consumo umano, si è rinvenuta, in alcune aree del Paese, la mancata conformità delle acque ai valori parametrici (soprattutto relativi all'arsenico ed al fluoro) stabiliti dal d.lgs 31/01, di recepimento della direttiva 98/83/CE, nonostante alle stesse - trattandosi di contesti territoriali specifici nei quali sussistano problemi di contaminazione a carattere sistematico, non risolvibili nel breve periodo - siano state in passato consentite deroghe, alle quali però non è più possibile fare ricorso, ai sensi della pertinente normativa comunitaria, dal 1 gennaio 2013;

- con riguardo al comparto della depurazione, si riscontrano in particolare tre procedure di infrazione promosse dalla Commissione Europea nei confronti dello Stato italiano per mancato adempimento agli obblighi derivanti dalla direttiva 91/271/CEE:
 - la procedura 2004/2034, in relazione alla quale vi è stato il deferimento dell'Italia alla Corte di Giustizia europea nel dicembre 2010 e la successiva condanna con sentenza 19 luglio 2012 in causa C-565/10;
 - la procedura 2009/2034 (Causa-85/2013), con riferimento alla quale l'Italia è stata condannata con sentenza del 10 aprile 2014;
 - la procedura 2014/2059, con riferimento alla quale il parere motivato 26 marzo 2015 ha confermato il contenzioso per 817 agglomerati;
- i dati relativi all'anno 2014, forniti in risposta alla raccolta avviata dall'Autorità con determina 1/2016 DSID, hanno confermato le menzionate criticità, aiutando a comprenderne la magnitudo e l'incidenza nelle diverse aree del Paese; in particolare:
 - l'esame dell'età di posa delle condotte di adduzione e distribuzione ha messo in luce una rete acquedottistica particolarmente vetusta (il 36% delle condotte risulta avere un'età compresa tra i 31 e i 50 anni, mentre il 24% è caratterizzato da un'età maggiore ai 50 anni);
 - con riferimento al servizio di acquedotto, è emersa una incidenza preponderante di interventi non programmati, pari al 92%, rispetto a quelli programmati, ridotti all'8%, segnalando, pur con le necessarie cautele, una generalizzata attività di riparazione di guasti, piuttosto che di progressivo sviluppo e messa in sicurezza dell'infrastruttura;
 - solo un limitato numero di gestori ha fornito informazioni sulla vetustà delle reti (con un grado di copertura, in termini di popolazione residente, pari al 44%, molto inferiore a quello relativo alla tipologia di interventi, pari al 67%);
- in generale, come emerge anche dalle risultanze dell'indagine conoscitiva avviata con deliberazione 595/2015/R/IDR, l'Autorità ha riscontrato una capacità di presidio dell'infrastruttura esistente ancora da rafforzare, sotto il profilo della conoscenza puntuale delle criticità e dell'individuazione degli interventi volti al relativo superamento;
- conseguentemente, con la deliberazione 89/2017/R/IDR (di chiusura dell'indagine sopra richiamata), l'Autorità ha rinviato ad un successivo procedimento la definizione degli indicatori più opportuni ai fini della misura delle criticità delineate nell'ambito dei programmi degli interventi fino ad oggi elaborati e trasmessi all'Autorità e, più in generale, degli indicatori funzionali alla definizione di una regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato.

RITENUTO OPPORTUNO:

- promuovere urgentemente l'adeguamento del sistema infrastrutturale nazionale agli standard definiti a livello europeo, assicurando i necessari livelli di qualità della risorsa e di qualità ambientale;

- al fine di garantire la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio all'utenza in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, nonché di rafforzare gli incentivi alla capacità di presidio dell'infrastruttura esistente, avviare un procedimento per l'adozione di provvedimenti in tema di regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- procedere, nell'ambito del procedimento in parola, a definire:
 - gli indicatori finalizzati alla rappresentazione dello stato infrastrutturale e operativo del servizio idrico integrato che consentano di misurarne le effettive criticità e le relative necessità di investimento, specificando procedure e criteri univoci per la graduale implementazione degli stessi;
 - i parametri di qualità tecnica dei servizi necessari per portare a compimento il meccanismo di promozione della qualità di cui al comma 33.13 dell'Allegato A alla deliberazione 664/2015/R/IDR;
- verificare l'efficace implementazione di un tale sistema di indicatori nell'ambito di un percorso graduale e condiviso con gli *stakeholders* del settore;
- provvedere, con il procedimento in oggetto, in particolare a:
 - definire i livelli minimi e gli obiettivi di qualità tecnica del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
 - definire livelli specifici e generali di qualità tecnica dei servizi idrici;
 - assicurare l'uniformità e la completezza delle modalità di erogazione del servizio;
 - determinare gli obblighi di indennizzo automatico in favore degli utenti in caso di mancato rispetto degli standard fissati

DELIBERA

1. di avviare un procedimento per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono nell'ambito del quale procedere a:
 - individuare un sistema di indicatori finalizzato alla rappresentazione dello stato infrastrutturale e operativo dei servizi idrici;
 - definire i parametri di qualità tecnica dei servizi necessari per portare a compimento il meccanismo di promozione della qualità di cui al comma 33.13 dell'Allegato A alla deliberazione 664/2015/R/IDR;
 - definire i livelli minimi e gli obiettivi di qualità tecnica del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
 - definire livelli specifici e generali di qualità tecnica dei servizi idrici;
 - assicurare l'uniformità e la completezza delle modalità di erogazione del servizio;
 - determinare gli obblighi di indennizzo automatico in favore degli utenti in caso di mancato rispetto degli standard fissati;

2. di individuare il responsabile del procedimento nel Direttore della Direzione Sistemi Idrici (DSID), conferendo, al medesimo, mandato per l'acquisizione di tutti i dati, le informazioni e gli elementi di valutazione utili per la predisposizione di uno o più documenti di consultazione in relazione alle tematiche di cui al precedente punto 1, nonché per lo svolgimento degli approfondimenti ritenuti necessari in relazione alle esigenze di conduzione e sviluppo del procedimento, anche convocando eventuali incontri tecnici e *focus group*;
3. di prevedere che il presente procedimento si concluda entro il termine del 31 dicembre 2017;
4. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

23 febbraio 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni