

Milano, 21 gennaio 2020

LA RECENTE EVOLUZIONE DELLA REGOLAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Maria Cristina Colorito
Direzione Sistemi Idrici



AGENDA

- 1.** Costi connessi a specifiche finalità nel MTI-3
- 2.** Aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale
- 3.** Prescrizione biennale



1

COSTI CONNESSI A SPECIFICHE FINALITÀ NEL MTI-3



ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

$$VRG^a = Capex^a + FoNI^a + Opex^a + ERC^a + Rc_{TOT}^a$$

costi delle
immobilizzazioni

componente a
sostegno degli
obiettivi specifici e
degli interventi che
ne conseguono

costi ambientali
e della risorsa

componente a
conguaglio

costi operativi

$$Opex^a = Opex_{end}^a + Opex_{al}^a + Opex_{tel}^a$$

dove:

- $Opex_{end}^a$ sono i costi operativi endogeni
- $Opex_{al}^a$ sono i costi operativi aggiornabili (inclusi gli oneri aggiuntivi per lo smaltimento dei fanghi da depurazione)
- $Opex_{tel}^a$ sono i costi connessi a specifiche finalità

$Op^{new,a}$

COSTI OPERATIVI DI PIANO
rivisti dall'Ente di governo dell'ambito

Componente (di natura previsionale) che potrà essere proposta dall' Ente di governo:

- in presenza di significativi processi di aggregazione gestionale ovvero di nuovi processi tecnici gestiti
- limitatamente alla quota di costi afferenti alle nuove attività gestite
- sulla base di dati oggettivi, verificabili e ispirati alla minimizzazione dei costi, tenendo in debita considerazione i potenziali effetti di scala

$Opex_{QT}^a$

$Opex_{QC}^a$

Op_{Social}^a

OP_{mis}^a

Componenti degli $Opex_{tel}^a$ (2)

$$Opex^a = Opex_{end}^a + Opex_{al}^a + Opex_{tel}^a$$

$Op^{new,a}$

$Opex_{QT}^a$

$Opex_{QC}^a$

OP_{mis}^a

Op_{Social}^a

COSTI CON FINALITÀ SOCIALI

Componente (di natura previsionale) connessa:

- al mantenimento o all'introduzione di agevolazioni ulteriori rispetto a quelle minime previste dalla regolazione, c.d. **bonus idrico integrativo**
- ai costi per l'**intervento di limitazione** associabili al caso in cui le spese per la procedura di limitazione siano poste a carico del gestore (ossia, nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di 3 volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui l'utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi, a partire dal 1 gennaio 2020)

Con **delibera 3/2020/R/idr, bonus sociale idrico esteso** - dal 1.1.2020 - anche ai beneficiari di **reddito/pensione di cittadinanza** e quantificato (con riferimento al minimo vitale di 50 litri/abitante giorno) non solo sulla base della tariffa agevolata di acquedotto, ma **anche** tenuto conto della tariffa di **fognatura e depurazione**

Con **delibera 311/2019/R/idr**, disciplinata anche la copertura di ulteriori oneri sostenuti dal gestore per recupero del credito e gestione **morosità**:

Il gestore può richiedere:

agli utenti non disalimentabili, unicamente i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora; nonché gli interessi di mora

agli utenti domestici residenti (diversi dai non disalimentabili), anche:

- i costi sostenuti per l'intervento di limitazione nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre 3 volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata (e nei casi a questo assimilati)
- i costi di sospensione/disattivazione della fornitura e i costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute

In sede di quantificazione delle componenti a **conguaglio** verrà verificato e **recuperato lo scostamento tra Op_{Social}^a** riconosciuti e **l'ammontare effettivamente** sostenuto

Componenti degli $Opex_{tel}^a$ (3)

$$Opex^a = Opex_{end}^a + Opex_{al}^a + Opex_{tel}^a$$

 $Op^{new,a}$ Op_{Social}^a $Opex_{QT}^a$ $Opex_{QC}^a$ OP_{mis}^a

Componente (di natura previsionale) che:

- è connessa a misure volte a:
 - rendere gli **utenti** (anche delle singole unità immobiliari sottese alle utenze condominiali) maggiormente **consapevoli dei propri consumi**
 - favorire le procedure di **limitazione** in caso di morosità (**superando i casi di non fattibilità tecnica**) e di **disalimentazione selettiva** della fornitura
- è subordinata alla presentazione di una **apposita istanza** da parte del competente Ente di governo dell'ambito, **corredata da un piano di attività** tese al superamento degli impedimenti tecnici riscontrati nella procedura di limitazione ovvero disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali

Con **delibera 311/2019/R/idr**, avviata un'attività di monitoraggio sui casi in cui la procedura di limitazione ovvero la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali non risultino tecnicamente possibili

Anche grazie alle Relazioni che alla fine di ogni anno gli EGA trasmetteranno, l'Autorità valuterà l'**introduzione di un obbligo di superamento degli impedimenti tecnici** che possa essere declinato, nei singoli contesti, **alla luce degli oneri necessari**, in termini di risorse e di adempimenti amministrativi

Ulteriori elementi potranno essere acquisiti nell'ambito dell'indagine conoscitiva avviata con delibera **295/2019/E/idr**

A conguaglio, recupero dello scostamento tra la quantificazione degli OP_{mis}^a riconosciuti e gli **oneri effettivamente sostenuti** dal gestore



Componenti degli $Opex_{tel}^a$ (4)

$$Opex^a = Opex_{end}^a + Opex_{al}^a + Opex_{tel}^a$$

$Op^{new,a}$

Op_{Social}^a

OP_{mis}^a

$Opex_{QT}^a$

COSTI PER ADEGUAMENTO
QUALITA' TECNICA

$Opex_{QC}^a$

COSTI PER ADEGUAMENTO
QUALITA' CONTRATTUALE

Componente (di natura previsionale) che:

- è valorizzata nei limiti delle pertinenti componenti di costo individuate ai fini della determinazione tariffaria 2019 o, se inferiori, nei limiti degli oneri effettivamente rendicontati con riferimento alla medesima annualità

Componente (di natura previsionale) che comprende:

- i costi per gli adeguamenti agli standard di qualità contrattuale valorizzati nei limiti delle pertinenti componenti di costo eventualmente individuate ai fini della determinazione tariffaria 2019 o, se inferiori, nei limiti degli oneri effettivamente rendicontati con riferimento alla medesima annualità;
- previa presentazione di **motivata istanza**, oneri aggiuntivi relativi ad aspetti riconducibili all'**adeguamento agli obiettivi di qualità contrattuale di cui alla delibera 547/2019/R/idr**, solo ove il gestore si collochi in una delle classi del pertinente macro-indicatore a cui è associato l'obiettivo di miglioramento del livello di partenza

A conguaglio, recupero (solo se a vantaggio dell'utenza) dello scostamento tra la quantificazione degli $Opex_{QT}^a$ e $Opex_{QC}^a$ riconosciuti e gli oneri effettivamente sostenuti dal gestore



2

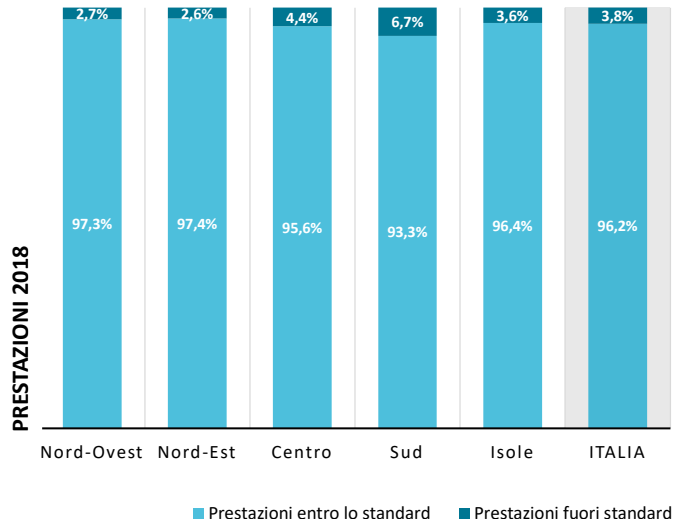
AGGIORNAMENTO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE



ARERA 
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Risultanze emerse dall'analisi dei dati comunicati ai sensi della RQSII

- Rispetto degli standard specifici per area geografica

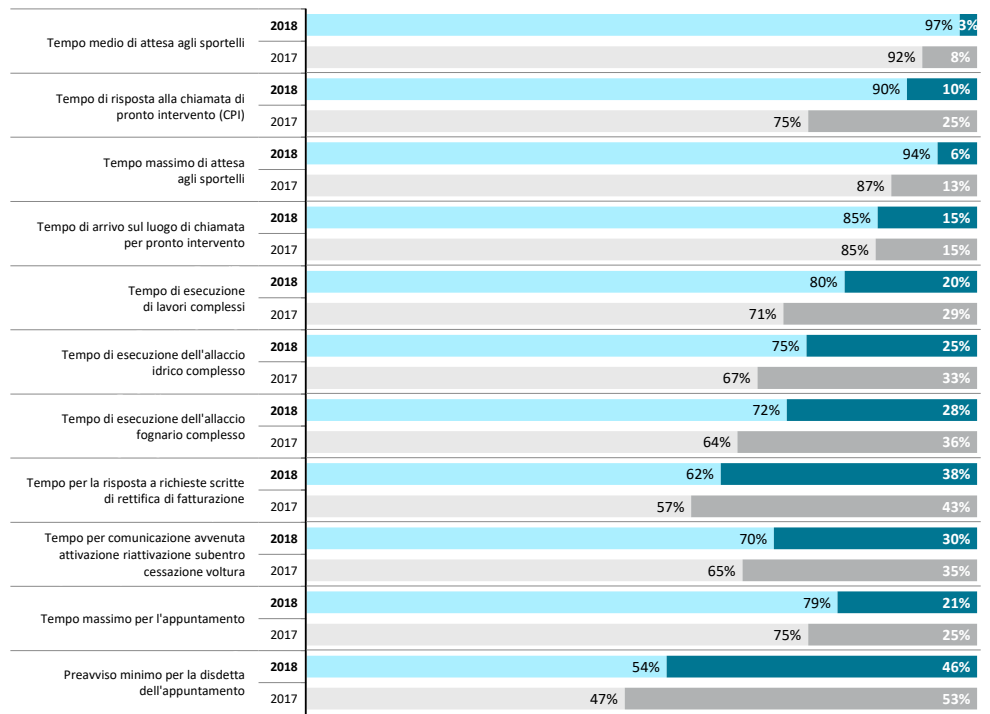


Principali evidenze:

- Elevato livello qualità standard specifici (96,2% di prestazioni con standard rispettato in Italia)
- Forte incremento erogazione indennizzi rispetto a regolazione previgente
- Meno soddisfacenti i risultati raggiunti in relazione agli standard generali, seppur in miglioramento rispetto all'anno precedente
- Sud e soprattutto Isole scarsamente rappresentati (differenti caratteristiche organizzative e gestionali e diversi livelli qualitativi di partenza dei gestori)

- Risultati conseguiti nel 2018 [Fonte: Cap. 5, Vol 1, della Relazione Annuale 2019]
- Panel di 152 gestioni che servono 45,6 milioni di abitanti

- Quota di gestioni adempienti e di gestioni inadempienti per singolo standard generale



■ Gestioni con std rispettato nel 2017 ■ Gestioni con std non rispettato nel 2017
■ Gestioni con std rispettato nel 2018 ■ Gestioni con std non rispettato nel 2018

Il nuovo meccanismo incentivante (di premi e penalità) si basa sulla costruzione di 2 macro-indicatori, ottenuti a partire dai 42 indicatori semplici previsti dalla RQSII (28 standard specifici – cui sono già associati indennizzi automatici in caso di mancato rispetto – e 14 standard generali)

MACRO-INDICATORE MC1

Il macro-indicatore MC1 – “*Avvio e cessazione del rapporto contrattuale*” è composto dagli indicatori semplici (18) afferenti alle prestazioni relative ai **preventivi**, all’**esecuzione di allacciamenti e lavori**, all’**attivazione e disattivazione** della fornitura

MACRO-INDICATORE MC2

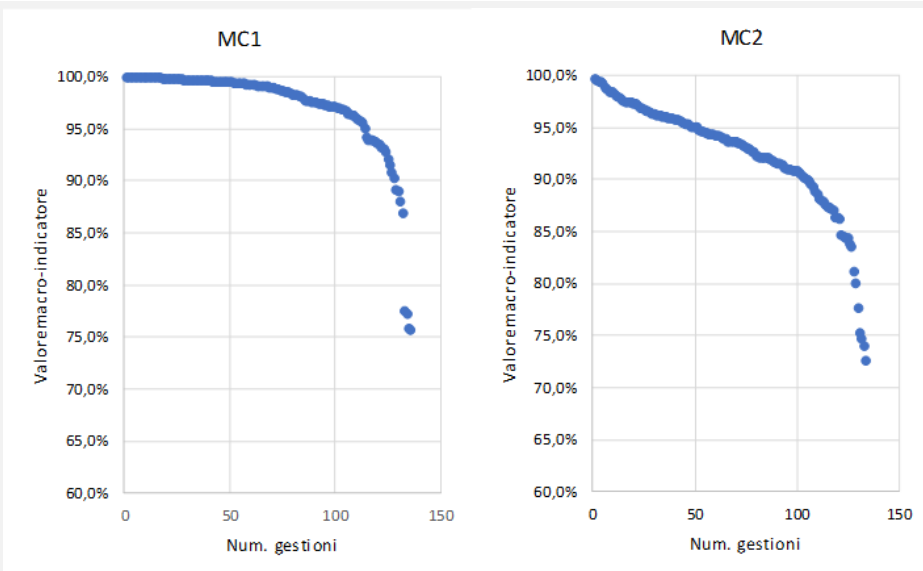
Il macro-indicatore MC2 – “*Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio*” è composto dagli indicatori semplici (24) afferenti alle prestazioni relative agli **appuntamenti**, alla **fatturazione**, alle **verifiche dei misuratori** e del **livello di pressione**, alle **risposte a richieste** scritte nonché alla **gestione dei punti di contatto** con l’utenza

Macro-indicatori calcolati come **media dei pertinenti indicatori semplici** (espressi in termini di percentuale di rispetto dello standard), **pesata in base al numero di prestazioni erogate** dal gestore per ciascuna tipologia di indicatore semplice

Applicazione del fattore di scala per gli indicatori semplici caratterizzati da una più elevata numerosità di prestazioni eseguite

Ai soli fini dell’applicazione del meccanismo incentivante, si riclassificano le prestazioni dei gestori caratterizzati da **standard migliorativo** secondo i livelli minimi previsti dalla RQSII

Obiettivi per macro-indicatore



- Elevato livello mediamente raggiunto dalle gestioni nel 2018



Sulla base dei livelli iniziali di performance (riferiti al 2018), sono state individuate tre classi per i macro-indicatori MC1 e MC2

- **Classe A**, a cui è attribuito un obiettivo di mantenimento del livello di partenza
- **Classi B e C**, cui sono associati obiettivi di miglioramento, differenziati in ragione del livello iniziale di performance

| Macro-indicatore | ID Classe | Classe | Obiettivo |
|---|-----------|-----------------|--------------|
| <i>MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale</i> | A | MC1 > 98% | Mantenimento |
| | B | 90% < MC1 ≤ 98% | + 1% |
| | C | MC1 ≤ 90% | + 3% |
| <i>MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio</i> | A | MC2 > 95% | Mantenimento |
| | B | 90% < MC2 ≤ 95% | + 1% |
| | C | MC2 ≤ 90% | + 3% |

Per entrambi i macro-indicatori MC1 e MC2, le classi e i relativi obiettivi annuali sono stati individuati in modo tale da richiedere un **più rapido miglioramento della qualità del servizio alle gestioni caratterizzate da livelli di partenza più bassi**

Schema di funzionamento del meccanismo incentivante...

...in analogia con il meccanismo di premi/penalità previsto per la qualità tecnica

- Identificazione dei **Macro-indicatori** (2), composti dagli indicatori di qualità contrattuale della RQSII (indicatori semplici)

- Definizione**, per ciascun Macro-indicatore, di **classi** (3) e **obiettivi** (miglioramento, mantenimento)

- Valutazione delle performance** per stadi (semplificata rispetto a RQTI)

Applicazione della **metodologia TOPSIS** (*Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution*)

Livelli di valutazione

| | <i>Livello base</i> | <i>Livello di eccellenza</i> |
|---|---|---|
| Obiettivi | Stadio I permanenza in classe A (cambio di classe) per ogni macro-indicatore | Stadio III prime tre posizioni a livello globale considerando tutti i macro-indicatori valutati (di cui almeno uno in classe A) |
| <u>Obiettivi di mantenimento</u> (Classe A) | | |
| <u>Obiettivi di miglioramento</u> (Classi B e C) | Stadio II superamento (non raggiungimento) dell'obiettivo per ogni macro-indicatore | |

Premi/penali quantificati a **partire dal 2022** sulla base delle performance realizzate in ciascuno dei due anni precedenti

FATTURAZIONE

Regole
introdotte
dalla RQSII
(art. 38) dal
2016

- il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette differenziato in funzione dei consumi medi (annui) relativi alle ultime tre annualità (articolo 38 della RQSII)
- il gestore può adottare una diversa periodicità di fatturazione, purché migliorativa per l'utente finale e definita in accordo con l'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente

Criticità in casi di fatturazione troppo ravvicinata:

Varie segnalazioni ricevute hanno evidenziato prassi di fatturazione quindicinale

Criticità per incompletezza dei dati necessari ai fini della fatturazione elettronica

Integrazione
Alla RQSII

Ulteriori
modalità
applicative

Introduzione di una **periodicità minima di fatturazione non inferiore a una mensilità**

Possibilità per il gestore – a partire dalla rendicontazione dei dati di qualità 2019 – **di ricondurre** il mancato rispetto dello standard relativo alla periodicità di fatturazione **a responsabilità dell'utente finale o a terzi** nel caso di **fatture elettroniche scartate dallo SDI**, per indisponibilità dei dati fiscali richiesti



AMBITO DI APPLICAZIONE

- Estensione delle tutele previste dalla RQSII ai soggetti non ancora contrattualizzati (con previsione dell'erogazione dell'indennizzo automatico al soggetto che stipuli un contratto di somministrazione)
- Armonizzazione delle tipologie d'uso al TICSII ai fini della registrazione e della successiva comunicazione dei dati relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale

VERIFICA DEI MISURATORI

Per le verifiche in contraddittorio richieste dall'utente ai sensi del D.M. 93/2017 ed effettuate presso la Camera di commercio, il gestore:

- garantisce il rispetto dello standard "Tempo di intervento per la verifica del misuratore", qualora sia richiesto il suo intervento ai fini della rimozione dello strumento di misura
- garantisce il rispetto dello standard "Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante"
- è tenuto ad inoltrare all'utente la comunicazione sull'esito della verifica trasmessa dalla Camera di commercio entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della medesima

TEMPO DI ESECUZIONE DEI LAVORI COMPLESSI

Qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale o lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorrerà dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti

MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DEI DATI DI QUALITÀ

In considerazione dell'introduzione del meccanismo incentivante:

- si estende l'**obbligo di comunicazione dei dati all'ARERA anche ai gestori che servono fino a 50.000 abitanti** (che, comunque, attualmente devono già tenere i registri delle prestazioni)
- si **anticipa al 15 marzo la scadenza annuale per la comunicazione dei dati all'ARERA** (attualmente 31/03) per lasciare **più tempo agli Enti di governo dell'ambito per una validazione dei dati** comunicati dai gestori più approfondita

Il gestore invia i dati di qualità relativi ai servizi telefonici disaggregati per ATO di competenza, come ad oggi già previsto per la trasmissione dei dati all'EGA ai fini della validazione (articolo 75, comma 2, lett. b) della RQSII)

MODALITÀ DI REGISTRAZIONE DEI DATI DI QUALITÀ

A partire dal 1 gennaio 2020, e comunque **entro il 1 luglio 2020**, il gestore è tenuto a registrare:

- per tutte le fatture emesse, in aggiunta agli elementi sintetici previsti dall'articolo 75, comma 3, della RQSII, anche il **codice Istat del comune di riferimento relativo al punto di fornitura servito**
- per tutte le chiamate pervenute al *call center* l'informazione relativa al **codice di rintracciabilità della prestazione da eseguire**, in modo da tenere allineate le informazioni relative alle prestazioni richieste con quelle relative alle chiamate ricevute
- al fine di verificare il rispetto degli standard sul pronto intervento («Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento» e «Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento»), le informazioni relative al **nominativo e al numero di telefono del chiamante**, in luogo del nominativo e del numero di telefono dell'utente finale

INTRODUZIONE DI DEROGHE SPECIFICHE E TEMPORANEE

PERCORSI DI AGGREGAZIONE

Relativamente al solo territorio di nuova acquisizione e su istanza dell'EGA:

- temporanea esclusione, ex ante, dall'applicazione degli indennizzi automatici associati, per un arco di tempo predefinito (comunque non superiore a 12 mesi), al solo fine di rendere effettiva la fruibilità delle prestazioni per gli utenti finali
- temporanea esclusione dal nuovo meccanismo incentivante, per un arco di tempo predefinito

EVENTI SISMICI 2016

Esclusione dagli obblighi della RQSII purché l'istanza:

- sia presentata da EGA in accordo con gestore e Associazioni dei consumatori
- contenga un cronoprogramma delle attività che gradualmente porti alla piena applicazione della RQSII

3

PRESCRIZIONE BIENNALE



ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Obblighi informativi in capo ai gestori

La legge 205/2017 (legge di bilancio 2018) è intervenuta sulla disciplina della **prescrizione del diritto del gestore al corrispettivo dovuto** (da “**utenti domestici**”, “**microimprese**” e “**professionisti**”) per l'erogazione della fornitura idrica, **riducendola da cinque a due anni** e disponendo che la medesima disciplina si applichi:

- alle **fatture la cui scadenza sia successiva al 1° gennaio 2020** (articolo 1, comma 10)
- solo qualora la **mancata o erronea rilevazione dei dati** di consumo **non derivi da responsabilità accertata dell'utente** (articolo 1, comma 5)

IN CASO DI RESPONSABILITÀ DEL GESTORE

Il gestore è tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di importi risalenti a più di due anni (due modalità alternative: invio di una fattura unica o di una fattura contenente esclusivamente gli importi prescritti)

Il gestore integra la fattura contabilizzante consumi risalenti a più di due anni con una pagina iniziale contenente:

- un avviso testuale standard, invitando alla compilazione dell'apposito modulo
- gli importi oggetto di prescrizione
- una sezione recante un format per eccepire la prescrizione (disponibile anche su sito internet e negli sportelli aperti al pubblico)
- un recapito del gestore (fax, posta) e un indirizzo di posta elettronica a cui inviare la documentazione necessaria

Gli importi oggetto di prescrizione sono esclusi dall'ambito di applicazione di eventuali clausole contrattuali che prevedano **metodi di pagamento quali servizi di incasso pre-autorizzati** SEPA Direct Debit – SDD (domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito)

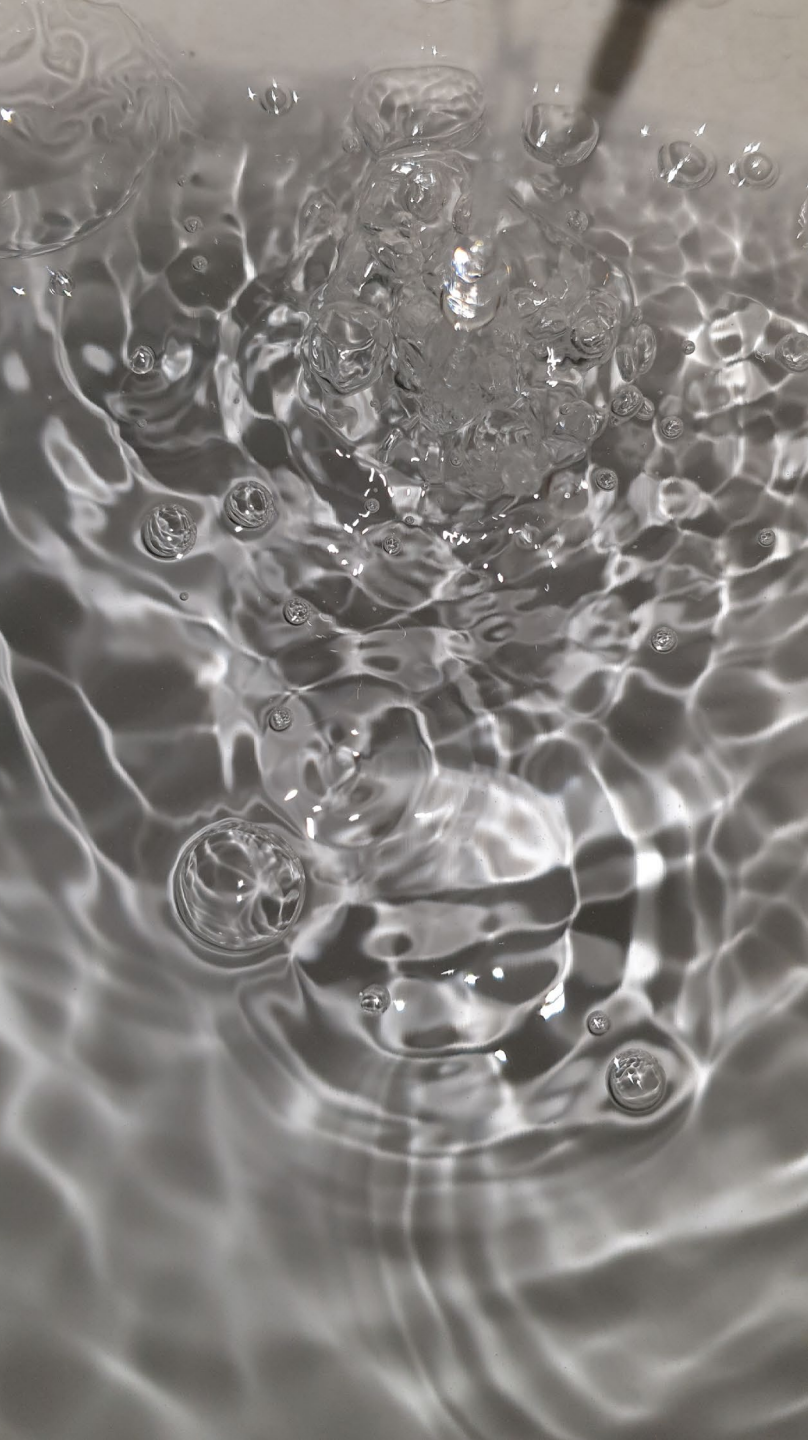
IN CASO DI RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, qualora la presunta responsabilità del ritardo di fatturazione sia attribuibile all'utente finale, il gestore integra la fattura recante tali importi con una pagina iniziale contenente:

- un avviso testuale
- l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni
- la motivazione che ha determinato la presunta responsabilità dell'utente
- una sezione che indica la possibilità di inviare un reclamo al gestore, indicando un recapito del gestore (fax, posta) a cui far pervenire il reclamo

Nella risposta al reclamo il gestore dovrà dettagliare gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente finale la tutela dei propri diritti.

E' rinviata a successive determinazioni la declinazione di ulteriori criteri volti a meglio definire i casi in cui la responsabilità del ritardo di fatturazione sia riconducibile, seppur in via presuntiva, all'utente finale



www.arera.it



servizi-idrici@arera.it



ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente