

SCHEMA TECNICA

INTEGRAZIONE DELLA DISCIPLINA VIGENTE IN MATERIA DI REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E DISPOSIZIONI PER IL RAFFORZAMENTO DELLE TUTELE A VANTAGGIO DEGLI UTENTI FINALI NEI CASI DI FATTURAZIONE DI IMPORTI RIFERITI A CONSUMI RISALENTI A PIÙ DI DUE ANNI

547/2019/R/idr (*)

Con la delibera 547/2019/R/idr, l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) integra la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, al fine di rafforzare la tutela degli interessi dell'utenza e la garanzia di adeguati livelli di *performance* dei gestori.

Inoltre - nel definire le modalità operative di attuazione della legge 27 dicembre 2017, n. 205 - il provvedimento rafforza le tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, disponendo nuovi obblighi informativi in capo ai gestori del servizio idrico.

In particolare, la delibera 547/2019/R/idr, che segue il documento di consultazione 422/2019/R/idr, stabilisce:

- **Meccanismo incentivante premi-penalità**

a) *Definizione dei macro-indicatori di qualità contrattuale*

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 *Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato - RQSII* (28 *standard specifici*, cui sono già associati indennizzi automatici in caso di mancato rispetto, e 14 *standard generali*):

- 1) *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;
- 2) *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.

I macro-indicatori sono calcolati come media dei pertinenti indicatori semplici (espressi in termini di percentuale di rispetto dello standard), ponderata in base al numero di prestazioni erogate dal gestore per ciascuna tipologia di indicatore semplice.

b) *Identificazione degli obiettivi*

Sulla base dei livelli iniziali di *performance* (dati comunicati all'Autorità con riferimento al 2018), per ciascun macro-indicatore (MC1 e MC2) sono state individuate tre classi di obiettivi annuali (tali da stimolare un miglioramento più rapido alle gestioni con livelli iniziali peggiori nella qualità contrattuale):

- *Classe A*, mantenimento del livello di partenza;
- *Classe B*, miglioramento dell'1%;
- *Classe C*, miglioramento del 3%.

c) *Premi e penalità*

Viene avviato un meccanismo incentivante simile a quello della qualità tecnica, nel quale i premi e le penalità vengono definiti attraverso stadi successivi di valutazione, distinti per livello di valutazione (base e di eccellenza) e per livello di partenza (obiettivi di mantenimento o di miglioramento).

Livelli di valutazione

		<i>Livello base</i>	<i>Livello di eccellenza</i>
Obiettivi	<u>Obiettivi di mantenimento</u> (Classe A)	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 miglioramento</u> (Classi B e C)	Stadio II superamento (non raggiungimento) dell'obiettivo per ogni macro-indicatore	

• **Integrazioni e aggiornamenti della qualità contrattuale**

a) *Ambito di applicazione*

Le tutele della RQSII vengono estese anche ai soggetti che, pur non essendo contrattualizzati, richiedono lo svolgimento di alcune prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione. Qualora il richiedente stipuli un contratto di somministrazione, l'eventuale indennizzo automatico dovrà essere erogato dal gestore nella prima fatturazione utile.

b) *Modalità di fatturazione, Verifica dei misuratori e Tempo di esecuzione dei lavori complessi*

- 1) Introduzione di una *periodicità minima di fatturazione* non inferiore a una mensilità.
- 2) Per le *verifiche dei misuratori* (richieste in contraddittorio dall'utente alle Camere di commercio, ai sensi del D.M. 93/2017), 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.
- 3) Qualora per l'*esecuzione dei lavori complessi* siano necessarie opere da realizzarsi a cura dell'utente finale - oppure 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.

c) *Modalità di registrazione e comunicazione dei dati relativi alle prestazioni eseguite*

Vengono armonizzate le tipologie d'uso al *Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI)* ai fini della registrazione e della successiva comunicazione (in forma semplificata) dei dati relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale.

In considerazione dell'introduzione del meccanismo incentivante:

- viene esteso l'obbligo di comunicazione dei dati all'Autorità anche ai gestori che servono fino a 50.000 abitanti (i quali attualmente devono comunque già tenere i registri delle prestazioni);
- viene anticipata al 15 marzo (anziché l'attuale 31 marzo) la scadenza annuale per la comunicazione dei dati all'Autorità, al fine di lasciare più tempo agli Enti di governo dell'ambito (EgA) per la loro validazione.

In applicazione della nuova disciplina, il gestore è tenuto a registrare:

- per tutte le fatture emesse, 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 (anziché il nominativo e il numero telefonico dell'utente finale).

d) *Applicazione graduale*

Le disposizioni in oggetto trovano applicazione a decorrere dal 1° gennaio 2020, con la precisazione che, comunque entro il 1° luglio 2020, i gestori saranno tenuti ad adeguare le modalità di registrazione delle informazioni e dei dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale.

In caso di *processi di aggregazione gestionale*, è prevista l'introduzione della facoltà per l'EgA di formulare, in accordo con il gestore interessato (e solo per il territorio di nuova acquisizione), motivata istanza per:

- la temporanea esclusione, *ex ante*, dall'applicazione degli indennizzi automatici associati al mancato rispetto di uno più standard specifici, 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;
- la temporanea esclusione del meccanismo incentivante, per un arco di tempo predefinito.

In caso di *gestori operanti in territori interessati da eventi sismici*, è prevista la facoltà per l'EgA di formulare, in accordo con il gestore interessato e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti, una motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale, stante un dettagliato cronoprogramma delle attività, finalizzato a consentire il conseguimento dell'integrale rispetto degli obblighi stabiliti dalla *RQSII*.

- **Obblighi informativi in caso di prescrizione biennale**

La legge 27 dicembre 2017, n. 205 è intervenuta sulla 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).

A tale merito, l'Autorità dispone i seguenti obblighi informativi:

a) *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 (tramite due modalità alternative: invio di una fattura unica o di una fattura contenente esclusivamente gli importi prescritti). In particolare, 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).

b) In caso di responsabilità dell'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.

(*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimento