

SCHEMA TECNICA

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - RQTI

Inquadramento generale e linee di intervento

562/2017/R/IDR (*)

Con il documento per la consultazione 562/2017/R/IDR l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico illustra i primi orientamenti relativi alla regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato.

Sulla base degli elementi raccolti (a seguito di indagini, *focus group*, seminari tematici,...) e a fronte di una significativa differenziazione dei livelli prestazionali attualmente garantiti, l'Autorità è orientata a seguire una strategia combinata:

- ✓ adottare alcuni indicatori comuni per tutte le gestioni, su cui valutare l'applicazione di regole di miglioramento continuo delle prestazioni (successivamente indicati col termine "**macro-indicatore**"), al fine di rendere maggiormente confrontabile l'attività gestionale, anche nell'ambito della finalità di attivare i previsti meccanismi perequativi di premialità;
- ✓ graduare l'entrata in vigore di un esaustivo sistema di indicatori, che potrebbe indurre modifiche significative nelle strategie di pianificazione adottate, al fine di valorizzare le decisioni già assunte al pertinente livello locale.

Come evidenziato nel documento, l'Autorità ritiene di dover prevedere metodi che permettano di valutare puntualmente gli appropriati livelli di responsabilità nella verifica delle attività gestionali svolte, oltre che un approccio asimmetrico e innovativo.

Secondo una logica di gradualità e monitoraggio che stimoli il miglioramento continuo, l'Autorità intende declinare un primo insieme di **obiettivi specifici** sulla base di **standard generali** associati ai **macro-indicatori** - a ciascuno dei quali può corrispondere un set di indicatori correlato - in grado di descrivere i tratti salienti delle condizioni tecniche di erogazione delle prestazioni, su cui provvedere a incentivare un progressivo miglioramento. L'Autorità, in sede di prima applicazione della nuova disciplina, è dunque orientata a prevedere - nell'ambito degli standard generali che dovranno trovare applicazione nel corso del 2018 - i seguenti macro-indicatori:

- ✓ "*Perdite totali in distribuzione*", macro-indicatore volto a conseguire l'obiettivo specifico di progressiva riduzione delle perdite di rete;
- ✓ "*Durata media complessiva delle interruzioni per utente*", macro-indicatore teso a perseguire l'obiettivo specifico di riduzione della durata media complessiva delle interruzioni nell'erogazione del servizio;

- ✓ “Qualità dell’acqua”, macro-indicatore sotteso all’obiettivo specifico di contenimento progressivo dei casi di non conformità delle acque destinate al consumo umano ai parametri previsti dalla normativa vigente;
- ✓ “Scaricatori di piena - portate nere diluite”, macro-indicatore volto a conseguire, quale obiettivo specifico, l’adeguamento degli scaricatori di piena alla normativa di riferimento in tema di portate nere diluite, in tal modo riducendo anche i fenomeni di allagamenti da fognature;
- ✓ “Smaltimento fanghi in discarica”, macro-indicatore teso a conseguire l’obiettivo specifico di minimizzazione del ricorso allo smaltimento in discarica a vantaggio di soluzioni alternative che prevedano il recupero delle sostanze nutrienti o del contenuto energetico dei fanghi di depurazione.

Dalle valutazioni concernenti le *performance* tecniche degli operatori è emersa la necessità di distinguere ulteriormente gli strumenti tipicamente impiegati nella regolazione della qualità, introducendo la categoria dei **prerequisiti**, intesi come il conseguimento di determinate condizioni minime richieste dalla normativa vigente. Nel documento sono considerati prerequisiti due elementi fondamentali: la qualità dell’acqua distribuita agli utenti e la gestione appropriata dell’impatto ambientale generato dal consumo.

Al riguardo, l’Autorità è orientata a prevedere che i prerequisiti possano avere una duplice valenza:

1. siano considerati nell’ambito dell’ammissibilità dell’operatore a meccanismi premiali;
2. introducano, con riferimento agli operatori che ne siano sprovvisti, l’obbligo di identificare un periodo temporale massimo per il loro conseguimento, trascorso il quale, perdurandone la mancanza, siano applicate condizioni di penalizzazione standardizzata o siano valutate le condizioni di prosecuzione dell’affidamento del servizio.

Inoltre, l’orientamento dell’Autorità prevede che la definizione di **standard specifici** possa avvenire unicamente con riferimento ad un numero limitato di indicatori, ossia quelli oggetto di standard specifici di cui il legislatore ha già previsto l’inserimento nella *Carte dei servizi*, o che risultano da obblighi disposti da altri provvedimenti normativi. Al riguardo, ferma restando l’esigenza di esplicitare e valorizzare la natura di corresponsività delle prestazioni erogate nell’ambito della filiera idrica, è intenzione dell’Autorità valutare forme di flessibilità in sede di prima applicazione di standard specifici, valorizzando le decisioni assunte dal soggetto competente, sentito il gestore e i soggetti interessati.

Nel documento 562/2017/R/IDR l’Autorità illustra i primi orientamenti in merito agli indicatori individuati come potenziali **standard generali** applicabili nel breve periodo, la cui quantificazione – ad eccezione dei macro-indicatori – verrà posta in consultazione con un successivo documento. Si intende prevedere, per ciascuno dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, uno o più macro-indicatori (come illustrati nei capitoli 4, 5 e 6), in un’ottica *output-based*, a cui associare obiettivi prioritari che si ritiene necessario

raggiungere nel breve periodo e in maniera estesa sull'intero territorio nazionale. In ragione della richiamata eterogeneità tra i vari contesti territoriali, per alcuni degli indicatori in parola si prevedono obiettivi minimi differenziati e progressivi per determinate classi di riferimento (*cluster*) che tengano conto dei diversi livelli di partenza riscontrati, al fine di promuovere percorsi di convergenza delle realtà più arretrate. Nello specifico, in corrispondenza di ciascun macro-indicatore, lo standard viene quantificato prevedendo un puntuale programma di abbattimento delle inefficienze, richiedendo alle gestioni che presentano performance peggiori una riduzione più elevata delle inefficienze¹.

Gli standard generali sopra richiamati - distinti a seconda dell'attività del servizio idrico integrato interessata - verranno raggruppati sulla base dei seguenti obiettivi ai medesimi sottesi:

- ✓ tutela ambientale, che ricomprende aspetti di conservazione delle risorse idriche, principalmente in termini di contenimento delle perdite idriche e di possibile ri-utilizzo delle acque reflue, efficienza del servizio di misura, prevenzione da fenomeni di inquinamento dei corpi idrici (riduzione delle perdite di refluo delle reti fognarie e degli allagamenti, qualità degli scarichi) e valorizzazione delle opzioni di recupero dei fanghi di depurazione;
- ✓ sicurezza e continuità del servizio, assenza o minimizzazione delle interruzioni nella fornitura, nonché attività di Risk Management;
- ✓ conoscenza delle infrastrutture, tesa a promuovere il grado di competenza e capacità di presidio da parte del gestore dello stato e delle principali caratteristiche delle infrastrutture;
- ✓ qualità dell'acqua erogata - riconducibile esclusivamente all'attività di acquedotto - consistente nel mantenimento delle caratteristiche chimico/fisiche dell'acqua destinata al consumo umano entro i limiti previsti dalla normativa vigente.

Tutti gli standard generali proposti nel documento sono, inoltre, ricondotti a diverse categorie tariffarie a seconda che l'obiettivo ad esso sotteso sia perseguibile tramite costi ambientali (Environmental - ENV) o della risorsa (Resource - RES), indicando con la voce "Altro" la categoria di oneri non attribuibili a nessuna delle precedenti categorie, essendo detti costi riferibili ai costi finanziari dei servizi idrici, come intesi dalla Commissione europea. Occorre precisare come per tali indicatori, ulteriori rispetto al set ristretto di macro-indicatori selezionati, l'Autorità non intenda in questa fase iniziale proporre alcun

¹ A titolo esemplificativo, con riferimento al macro-indicatore "Perdite totali in distribuzione", si richiede almeno il mantenimento delle condizioni iniziali per i gestori che presentano un rapporto "volume perdite totali/volume immesso in distribuzione" inferiore al 25%, per poi prevedere obiettivi più sfidanti al crescere del livello di partenza (richiedendo una riduzione annuale dell'1% per coloro che registrano perdite comprese tra il 25% e il 34%, fino ad arrivare a prevedere una riduzione del 5% all'anno per gli operatori che gestiscono una rete con perdite superiori al 55%).

livello obiettivo minimo, ritenendo necessario avviare specifiche attività di approfondimento, di monitoraggio e analisi delle risultanze, nonché di assiduo confronto con gli *stakeholders*.

In Allegato al documento sono poi riportati ulteriori standard potenzialmente attivabili nel medio-lungo periodo, anche a partire dal terzo periodo regolatorio (annualità 2020).

Ampliando la tassonomia degli standard prevista dalla normativa vigente, l'Autorità è orientata, inoltre, a valutare l'introduzione di **standard di efficienza nella erogazione del servizio** (non strettamente riconducibili ad aspetti di qualità tecnica da assicurare all'utenza) che possano contribuire ad una definizione esaustiva della misurazione delle performance e del correlato sistema di incentivi, senza entrare nel merito di scelte gestionali – ricadenti nella sfera di responsabilità del gestore – e di scelte di programmazione, attribuite ai soggetti competenti.

Inoltre, l'Autorità è orientata a prevedere un percorso di introduzione graduale della disciplina della qualità tecnica: nel documento sono illustrate le possibili tappe del percorso, ipotizzando che tale percorso preveda una fase preliminare di monitoraggio – con obbligo di raccolta e comunicazione dei dati – prima della completa adozione nel 2020, in coincidenza con l'entrata in vigore del nuovo periodo regolatorio di aggiornamento tariffario.

Relativamente al monitoraggio si ipotizza sia una fase *ex-ante* durante l'avvio del procedimento e una fase *ex-post* in termini di valutazione dell'effetto delle azioni di regolazione adottate. A tal fine si intende definire un perimetro di informazioni sulle quali imporre specifici obblighi di comunicazione (anche verso gli utenti del servizio idrico), che avranno ad oggetto sia le grandezze sottese agli indicatori che risultano già obbligatori in forza delle normative vigenti, sia l'ulteriore set di indicatori per i quali si prevede la fissazione di standard generali o specifici, immediatamente applicabili ai fini della definizione di livelli minimi di qualità tecnica.

Infine, viene valutata l'ipotesi di avviare un percorso di introduzione graduale di meccanismi di *sunshine regulation* (incentivazione della qualità di tipo reputazionale), con performance clusterizzate, per tener conto di situazioni territorialmente e storicamente diverse.

Si ritiene opportuno specificare che resta comunque ferma la facoltà degli Enti di governo dell'ambito di prevedere livelli ed obiettivi migliorativi rispetto a quelli minimi descritti dal sistema di indicatori che verranno introdotti dall'Autorità.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni entro il 21 settembre 2017, in vista di una successiva consultazione nel mese di novembre per adottare il provvedimento finale entro il 31 dicembre 2017.

(*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimento.