

**MODIFICHE E INTEGRAZIONI ALL'ALLEGATO A ALLA DELIBERAZIONE 23  
DICEMBRE 2015, 655/2015/R/IDR**

## Articolo 1

*Modifiche e integrazioni all'Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR*

1.1 Nell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR, al comma 1.1, sono apportate le seguenti modificazioni:

a) le parole

**“tipologia d’uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;”

sono sostituite dalle seguenti:

*“tipologie d’uso o categorie d’uso sono la tipologia “uso domestico” (riconducibile alle utenze domestiche di cui all’articolo 2 del TICSII) e la tipologia “uso diverso dal domestico” (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all’articolo 8 del TICSII);”;*

b) sono aggiunte le seguenti definizioni:

- *“classe di appartenenza individua, per ciascuna gestione considerata, l’obiettivo di miglioramento o mantenimento di qualità contrattuale, in funzione del livello di partenza di ogni macro-indicatore;”;*
- *“gestore obbligato è il gestore che, in virtù di un provvedimento dell’Autorità o sulla base di un impegno assunto volontariamente, è obbligato a partecipare alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione;”;*
- *“indicatori semplici di qualità contrattuale sono gli indicatori di qualità contrattuale del SII di cui all’Articolo 4 della RQSII, ad eccezione dell’indicatore di cui al comma 4.1, lettera x);”;*
- *“macro-indicatori di qualità contrattuale sono individuati componendo gli indicatori semplici di qualità contrattuale e consentono la definizione di un percorso articolato in target evolutivi rispetto al livello di partenza di ciascuna gestione;”;*
- *“obiettivo di mantenimento o di miglioramento è il risultato che ciascuna gestione è tenuta a conseguire, diversificato a seconda della classe di appartenenza in cui la medesima gestione si colloca;”;*

- *“REMSI è l’Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, recante “Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato;”;*
- *“Servizio Conciliazione è l’organismo istituito dall’Autorità, come definito dall’articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com, come successivamente modificato e integrato;”;*
- *“sotto-tipologia d’uso è riferita ai seguenti usi:*
  - *in relazione alla tipologia d’uso domestico:*
    - ✓ *uso domestico residente;*
    - ✓ *uso condominiale;*
    - ✓ *uso domestico non residente;*
  - *in relazione alla tipologia d’uso diverso dal domestico:*
    - ✓ *uso industriale;*
    - ✓ *uso artigianale e commerciale;*
    - ✓ *uso agricolo e zootecnico;*
    - ✓ *uso pubblico non disalimentabile;*
    - ✓ *uso pubblico disalimentabile;*
    - ✓ *altri usi;”;*
- *“stadio di valutazione o Stadio è la classificazione di ciascuna tipologia di performance di qualità contrattuale, sulla base dell’obiettivo di mantenimento o miglioramento di ciascuna gestione e del meccanismo di incentivazione previsto, articolato in 2 livelli di fattore premiale o di penalizzazione (base, di eccellenza);”;*
- *“TICSI è l’Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, avente ad oggetto “Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;”;*

1.2 L’articolo 2 della RQSII è sostituito dal seguente:

*“2.1 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente RQSII tutti i gestori del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti finali del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione caratterizzati da una delle sotto-tipologie d’uso individuate al precedente Articolo 1.*

*2.2 I gestori del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, sono altresì tenuti al rispetto delle pertinenti disposizioni di qualità contrattuale anche relativamente ai soggetti, che pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione, con la precisazione che, qualora il richiedente instauri un*

*rapporto contrattuale per la fornitura del servizio idrico, il gestore è tenuto ad erogare gli indennizzi automatici nei casi di cui al Titolo X, nella prima fatturazione utile.”*

- 1.3 All’articolo 4, comma 4.1, lettera j) della RQSII, le parole “tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;” sono sostituite dalle parole “*tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità;*”.
- 1.4 All’articolo 12, comma 12.2, della RQSII, le parole “in seguito a disattivazione per morosità” sono sostituite dalle parole “*in seguito a morosità*”.
- 1.5 All’articolo 20, comma 20.1, lettera g) della RQSII, le parole “la tipologia d’uso” sono sostituite dalle seguenti:  
“*la sotto-tipologia d’uso*”.
- 1.6 All’articolo 23 della RQSII, dopo il comma 23.5, è aggiunto il seguente:  
“*23.6 Inoltre, qualora per l’esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell’utente finale e 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 decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.*”.
- 1.7 All’articolo 28 della RQSII, dopo il comma 28.3, è aggiunto il seguente:  
“*28.4 Qualora siano richiesti dall’utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell’articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore (ove venga previsto il suo intervento) è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.*”.
- 1.8 All’articolo 29 della RQSII, il comma 29.3 è sostituito dal seguente:  
“*29.3 Nei casi di controlli di cui all’articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, eseguiti in contraddittorio, il gestore è tenuto ad inviare all’utente finale la comunicazione avente ad oggetto l’esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore di cui al comma 29.1, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell’esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all’utente finale dell’esito medesimo*”.
- 1.9 All’articolo 30 della RQSII, dopo il comma 30.6, è aggiunto il seguente:  
“*30.7 Qualora siano richiesti dall’utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell’articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di sostituzione del misuratore, qualora il controllo da parte della Camera di commercio accerti il non corretto funzionamento dello*

*strumento di misura e il gestore medesimo decida di procedere alla sostituzione in luogo della riparazione.”.*

- 1.10 All'articolo 37 della RQSII, comma 37.1, dopo le parole “Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore nel rispetto degli obblighi di cui al successivo Articolo 38, comma 38.1” sono aggiunte le seguenti:

*“, ovvero con una diversa periodicità di fatturazione, almeno mensile, purchè migliorativa per l'utente finale e definita in accordo con l'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente”.*

- 1.11 All'articolo 50 della RQSII sono apportate le seguenti modificazioni:

a) al comma 50.2, alla lettera c), il punto ii. è sostituito dal seguente:

*“ii. sotto-tipologia d'uso”;*

b) dopo il comma 50.2, sono aggiunti i seguenti:

*“50.2bis Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore obbligato, oltre agli elementi di cui al comma 50.1 e 50.2, fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.*

*50.2ter Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla presunta responsabilità dell'utente finale nel ritardo della fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui al precedente comma 50.1, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il gestore obbligato fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.”.*

- 1.12 All'articolo 54 della RQSII sono apportate le seguenti modificazioni:

a) il comma 54.1 è sostituito dal seguente:

*“54.1 Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.”;*

b) dopo il comma 54.2 è aggiunto il seguente:

*“54.3 Il gestore obbligato, oltre alle informazioni di cui al precedente comma 54.1, indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell’Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.”.*

1.13 All’articolo 67, comma 67.1 della RQSII, alla Tabella 1 le parole “Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all’Articolo 12” sono sostituite dalle seguenti:

*“Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità di cui all’Articolo 12”.*

1.14 All’articolo 75 della RQSII sono apportate le seguenti modificazioni:

a) il comma 75.2 è sostituito dal seguente:

*“75.2 Il registro di cui al precedente comma 75.1 deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singolo ATO nel quale il gestore svolge il servizio. I dati devono essere registrati e comunicati all’Autorità e al pertinente Ente di governo dell’ambito, relativamente a ciascun ATO di competenza.”;*

b) al comma 75.3, la lettera c) è sostituita dalla seguente:

*“c) la sotto-tipologia d’uso;”;*

c) dopo il comma 75.3 è aggiunto il seguente:

*“75.3bis In aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 75.3, e almeno per le prestazioni riconducibili all’Articolo 36 e all’Articolo 37, il gestore è tenuto a registrare il codice Istat del Comune di riferimento, relativo al punto di fornitura servito.”;*

d) al comma 75.5, dopo la lettera c), è aggiunta la seguente:

*“d) in caso di esecuzione di lavori complessi, le date di inizio e fine delle eventuali sospensioni per attività da realizzarsi a cura del richiedente (ad esempio opere o autorizzazioni, invio di documentazione mancante o incompleta).”;*

e) al comma 75.7, le parole “in seguito a disattivazione per morosità” sono sostituite dalle seguenti:

*“in seguito a morosità”;*

f) al comma 75.11, dopo la lettera d), sono aggiunte le seguenti:

*“e) la data di ricevimento dell’esito della verifica del misuratore trasmesso dalla Camera di commercio, qualora sia stato richiesto un controllo in contraddittorio ai sensi dell’articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17;*

*f) la data di invio all'utente finale della comunicazione contenente l'esito della verifica del misuratore di cui alla precedente lettera e).";*

g) al comma 75.13, dopo la lettera d), è aggiunta la seguente:

*"e) il codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione associata alla chiamata pervenuta al call center, secondo quanto previsto nella Tabella 4bis dell'Appendice.";*

h) al comma 75.14 prima delle parole "parli con un operatore" sono aggiunte le seguenti:

*"ovvero il segnalante";*

i) al comma 75.14, la lettera f) è sostituita dalla seguente:

*"f) nominativo del chiamante;";*

j) al comma 75.14, la lettera g) è sostituita dalla seguente:

*"g) numero di telefono del chiamante;";*

k) al comma 75.15, la lettera c) è sostituita dalla seguente:

*"c) la sotto-tipologia d'uso;";*

1.15 All'articolo 77 della RQSII, il comma 77.1 è sostituito dal seguente:

*"77.1 Entro il 15 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito il numero totale di utenze, suddivise per tipologia d'uso, al 31 dicembre dell'anno precedente, nonché le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo relativi all'anno precedente.".*

1.16 All'articolo 77 della RQSII, dopo il comma 77.7, è aggiunto il seguente:

*"77.8 Il gestore che garantisce standard migliorativi di cui all'Articolo 69, ai fini dell'applicazione del meccanismo incentivante di cui al Titolo XIII, è tenuto altresì a comunicare i valori complessivi relativi alle prestazioni eseguite entro e oltre lo standard, con relative cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 71, come riclassificati secondo i livelli minimi previsti dall'Articolo 67, comma 67.1, e dall'Articolo 68, comma 68.1".*

1.17 In Appendice alla RQSII, la Tabella 3 recante "Campi dell'elenco per pronto intervento" e la Tabella 4 recante "Campi dell'elenco di prestazioni di qualità contrattuale del SII" sono sostituite dalle seguenti:

**Tabella 3 - Campi dell'elenco per pronto intervento**

							Classificazione richiesta di pronto intervento				
							Casi di pericolo			Altri casi	
N. Progr.	Tipologia prestazione (indicare: Pronto intervento)	Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione	Codice con cui il gestore individua la prestazione	Dati identificativi dell'utente finale (Codice utente, ovvero in mancanza dati identificativi del richiedente)	Tipologia d'uso (1 = uso domestico e relative sotto-tipologie 2 = uso diverso dal domestico e relative sotto-tipologie)	Dati identificativi punto di consegna (Codice misuratore, se presente)	Fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo	Alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita	Guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria	Avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti	Descrivere brevemente

*segue*

Inizio Pronto Intervento		Effettivo intervento sul luogo	Pronto intervento
Data e ora chiamata telefonica (gg/mm/aa; hh:mm:sec)	Data e ora inizio conversazione con operatore (gg/mm/aa; hh:mm:sec)	Data e ora di arrivo del personale sul luogo di chiamata (gg/mm/aa;hh:min)	Mancato rispetto standard generale di riferimento (1=per cause di forza maggiore 2=per cause utente finale o terzi 3=per causa gestore)

**Tabella 4 - Campi dell'elenco di prestazioni di qualità contrattuale del SII**

N. Progr.	Tipologia prestazione (ad esempio: Preventivazione per esecuzione di lavori semplici)	Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione	Codice Istat del Comune (almeno per le prestazioni relative alla periodicità di fatturazione e al tempo di emissione della fattura)	Codice con cui il gestore individua la prestazione	Dati identificativi dell'utente finale (Codice utente, ovvero in mancanza dati identificativi del richiedente)	Tipologia d'uso (1 = uso domestico e relative sotto-tipologie 2 = uso diverso dal domestico e relative sotto-tipologie)	Dati identificativi punto di consegna (Codice misuratore, se presente)	Data ricevimento richiesta prestazione (gg/mm/aa)	Atto autorizzativo		Sospensione		Data esecuzione prestazione (gg/mm/aa)	Eventuale data ritardata richiesta dall'utente finale (gg/mm/aa)
									Data richiesta atto autorizzativo richiesto per ultimo (gg/mm/aa)	Data ottenimento atto autorizzativo ottenuto per ultimo (gg/mm/aa)	Data inizio sospensione (gg/mm/aa)	Data fine sospensione (gg/mm/aa)		

*segue*

Tempo effettivo rilevato per l'indicatore di cui all' Articolo 4 (cifra intera)	Mancato rispetto standard generale o specifico di riferimento (1=per cause di forza maggiore 2=per cause utente finale o terzi 3=per causa gestore)	Ammontare indennizzo corrisposto [€/00]	In caso di necessità di appuntamento	Appuntamento			Appuntamento posticipato		Eventuale disdetta appuntamento	Appuntamento effettivo			Appuntamento (indennizzo)	
				Codice appuntamento	Data proposta dal gestore per l'appuntamento con l'utente finale (gg/mm/aa)	Ora o fascia di puntualità proposta dal gestore (hh:mm)	Data proposta dall'utente finale per l'appuntamento con il gestore (gg/mm/aa)	Ora o fascia di puntualità proposta dall'utente finale (hh:mm)		Data e ora di comunicazione della disdetta (hh:mm)	Data appuntamento effettivo (gg/mm/aa)	Ora o fascia di puntualità effettiva (hh:mm)	Eventuale assenza dell'utente finale nella fascia di puntualità	Mancato rispetto standard specifico per fascia di puntualità (1=per cause di forza maggiore 2=per cause utente finale o terzi 3=per causa gestore)

1.18 In Appendice alla RQSII, dopo la Tabella 4 è aggiunta la Tabella 4bis recante “Campi dell’elenco delle chiamate pervenute al *call center*”:

**Tabella 4bis - Campi dell’elenco delle chiamate pervenute al *call center***

N. progr.	Data e istante di inizio della chiamata telefonica (gg/mm/aa; hh:mm:sec)	Data e istante inizio conversazione con operatore (o, se precedente, della fine della chiamata) (gg/mm/aa; hh:mm:sec)	Eventuale richiesta di parlare con un operatore (SI; NO; gg/mm/aa;hh:min:sec)	Esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore andata a buon fine o meno) (SI; NO)	Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione associata alla chiamata pervenuta al <i>call center</i>
-----------	--	---	---	---	---

1.19 In Appendice alla RQSII, alla Tabella 6 recante “Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici”, sono apportate le seguenti modificazioni:

- a) le parole “Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore” sono sostituite dalle seguenti:

*“Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell’allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore”;*

- b) le parole “Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità” sono sostituite dalle seguenti:

*“Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità”.*

1.20 Dopo il comma 90.4 della RQSII è aggiunto il seguente Titolo XIII:

### **Titolo XIII MECCANISMI DI INCENTIVAZIONE**

#### **Articolo 91**

##### ***Oggetto del meccanismo di incentivazione***

91.1 Il meccanismo di incentivazione della qualità contrattuale si articola in fattori premiali o di penalizzazione da attribuire in ragione delle *performance* delle gestioni, sulla base del sistema di macro-indicatori di qualità contrattuale di cui al successivo Articolo 92.

91.2 I premi e le penalità di cui all’Articolo 96 sono quantificati a partire dal 2022 sulla base delle *performance* realizzate in ciascuno dei due anni precedenti.

#### **Articolo 92**

##### ***Macro-indicatori di qualità contrattuale***

92.1 A partire dagli indicatori semplici di qualità contrattuale, sono esplicitati i macro-indicatori dei livelli di performance di qualità contrattuale MC1 – “Avvio e

cessazione del rapporto contrattuale”, ed MC2 – “Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio”, come da seguente Tavola 1:

**Tavola 1 – Macro-indicatori e Indicatori semplici**

Macro-indicatori	Indicatori semplici
MC1 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempo di preventivazione per l’allacciamento idrico senza sopralluogo (articolo 5 RQSII)</li> <li>2. Tempo di preventivazione per l’allacciamento fognario senza sopralluogo (articolo 6 RQSII)</li> <li>3. Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo (articolo 19 RQSII)</li> <li>4. Tempo di preventivazione per l’allacciamento idrico con sopralluogo (articolo 5 RQSII)</li> <li>5. Tempo di preventivazione per l’allacciamento fognario con sopralluogo (articolo 6 RQSII)</li> <li>6. Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo (articolo 19 RQSII)</li> <li>7. Tempo di esecuzione dell’allacciamento idrico che comporta l’esecuzione di lavoro semplice (articolo 8 RQSII)</li> <li>8. Tempo di esecuzione dell’allacciamento fognario che comporta l’esecuzione di lavoro semplice (articolo 9 RQSII)</li> <li>9. Tempo di esecuzione di lavori semplici (articolo 23 RQSII)</li> <li>10. Tempo di esecuzione dell’allacciamento idrico complesso (articolo 8 RQSII)</li> <li>11. Tempo di esecuzione dell’allacciamento fognario complesso (articolo 9 RQSII)</li> <li>12. Tempo di esecuzione di lavori complessi (articolo 23 RQSII)</li> <li>13. Tempo di attivazione della fornitura (articolo 10 RQSII)</li> <li>14. Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore (articolo 11 RQSII)</li> <li>15. Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (articolo 11 RQSII)</li> <li>16. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità (articolo 12 RQSII)</li> <li>17. Tempo di disattivazione della fornitura (articolo 14 RQSII)</li> <li>18. Tempo di esecuzione della voltura (articolo 17 RQSII)</li> </ol>
MC2 – Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	<ol style="list-style-type: none"> <li>19. Tempo massimo per l’appuntamento concordato (articolo 24 RQSII)</li> <li>20. Preavviso minimo per la disdetta dell’appuntamento concordato (articolo 25 RQSII)</li> <li>21. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati (articolo 26 RQSII)</li> <li>22. Tempo di intervento per la verifica del misuratore (articolo 28 RQSII)</li> <li>23. Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore effettuata in loco (articolo 29 RQSII)</li> <li>24. Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio (articolo 29 RQSII)</li> <li>25. Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante (articolo 30 RQSII)</li> <li>26. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione (articolo 31 RQSII)</li> <li>27. Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del livello di pressione (articolo 32 RQSII)</li> <li>28. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (articolo 33 RQSII)</li> <li>29. Tempo per l’emissione della fattura (articolo 36 RQSII)</li> </ol>

Macro-indicatori	Indicatori semplici
	30. Tempo di rettifica di fatturazione (articolo 43 RQSII)
	31. Tempo per la risposta a reclami (articolo 46 RQSII)
	32. Tempo per la risposta motivata a richieste scritte di informazioni (articolo 47 RQSII)
	33. Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (articolo 48 RQSII)
	34. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (articolo 64 RQSII)
	35. Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (articolo 65 RQSII)
	36. Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura (articolo 66 RQSII)
	37. Tempo massimo di attesa agli sportelli (articolo 53 RQSII)
	38. Tempo medio di attesa agli sportelli (articolo 53 RQSII)
	39. Accessibilità al servizio telefonico (AS) (articolo 57 RQSII)
	40. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) (articolo 58 RQSII)
	41. Livello del servizio telefonico (LS) (articolo 59 RQSII)
	42. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (articolo 62 RQSII)

92.2 I macro-indicatori di cui al precedente comma 92.1 sono costruiti come media ponderata dei pertinenti indicatori semplici, pesata in base al numero di prestazioni erogate dalla gestione per ciascuna tipologia di indicatore semplice, come segue:

$$MC1 = \frac{\sum_{k=1}^{18} (N_k^c)}{\sum_{k=1}^{18} (N_k^c + N_k^{nc})}$$

dove:

- $N_k^c$  è il numero complessivo di prestazioni erogate nell'anno di riferimento entro il rispettivo standard previsto dalla RQSII (prestazioni conformi) riferite al  $k$ -esimo dei 18 indicatori semplici attribuiti al macro-indicatore MC1 (Tavola 1 – Macro-indicatori e Indicatori semplici);
- $N_k^{nc}$  è il numero complessivo di prestazioni erogate nell'anno di riferimento fuori dal rispettivo standard previsto dalla RQSII (prestazioni non conformi) riferite al  $k$ -esimo dei 18 indicatori semplici attribuiti al macro-indicatore MC1, avendo imputato il mancato rispetto alla responsabilità del gestore;

$$MC2 = \frac{\sum_{k=19}^{42} (f_k \cdot N_k^c)}{\sum_{k=19}^{42} [f_k \cdot (N_k^c + N_k^{nc})]}$$

dove:

- $N_k^c$  è il numero complessivo di prestazioni erogate nell'anno di riferimento entro il rispettivo standard previsto dalla RQSII (prestazioni conformi) riferite

al  $k$ -esimo dei 24 indicatori semplici attribuiti al macro-indicatore MC2 (Tavola 1 – Macro-indicatori e Indicatori semplici);

- $N_k^{nc}$  è il numero complessivo di prestazioni erogate nell'anno di riferimento oltre il rispettivo standard previsto dalla RQSII (prestazioni non conformi) riferite al  $k$ -esimo dei 24 indicatori semplici attribuiti al macro-indicatore MC2, avendo imputato il mancato rispetto alla responsabilità del gestore;
- $f_k$  è il fattore di scala che assume i seguenti valori, differenziati per i singoli indicatori semplici:  $f_{k=29} = 0,001$  per l'indicatore semplice "Tempo per l'emissione della fattura";  $f_{k=39} = 0,01$  per l'indicatore semplice "Accessibilità al servizio telefonico (AS)";  $f_{k=40} = 0,01$  per l'indicatore semplice "Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)";  $f_{k=41} = 0,01$  per l'indicatore semplice "Livello del servizio telefonico (LS)";  $f_{k=37} = 0,1$  per l'indicatore semplice "Tempo massimo di attesa agli sportelli";  $f_{k=38} = 0,1$  per l'indicatore semplice "Tempo medio di attesa agli sportelli";  $f_{k=42} = 0,1$  per l'indicatore semplice "Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento"; per i rimanenti 17 indicatori semplici attribuiti al macro-indicatore MC2,  $f_k$  assume valore 1.

92.3 Le performance delle gestioni che, con riferimento agli indicatori semplici di cui alla Tavola 1 garantiscono standard migliorativi di cui all'Articolo 69, ai fini del presente meccanismo incentivante sono valutate con riferimento ai livelli minimi previsti dall'Articolo 67, comma 67.1, e dall'Articolo 68, comma 68.1, comunicati dalle gestioni ai sensi dell'Articolo 77, comma 77.8.

92.4 Con successive determinazioni, l'Autorità definisce, ai fini del calcolo del macro-indicatore MC2, le modalità di trattazione degli indicatori semplici "Livello del servizio telefonico (LS)", "Accessibilità del servizio telefonico (AS)", "Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)" e "Tempo medio di attesa allo sportello".

92.5 Per le gestioni del servizio idrico in forma autonoma esistenti nei comuni montani con popolazione inferiore a 1.000 abitanti istituite ai sensi del comma 5 dell'articolo 148 del d.lgs. 152/06, non concorrono alla formazione del macro-indicatore MC2 gli indicatori semplici n. 37, 38, 39, 40, 41.

### **Articolo 93**

#### *Classi e obiettivi per macro-indicatore*

93.1 Per ciascuno dei macro-indicatori di cui all'Articolo 92, gli obiettivi annuali sono divisi in due categorie: mantenimento e miglioramento. Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle

*performance* registrate nell'anno precedente, che per ciascuna annualità costituisce il livello di partenza. In particolare si individuano:

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

93.2 Le classi di appartenenza e gli obiettivi di miglioramento e mantenimento stabiliti per i macro-indicatori MC1 e MC2 sono riportati nella Tavola 2:

**Tavola 2 - Classi e obiettivi per macro-indicatore**

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%

93.3 Con esclusivo riferimento al primo anno di valutazione delle *performance* ( $a = 2020$ ), ai fini del presente meccanismo incentivante, il livello di partenza è definito sulla base dei dati relativi agli indicatori semplici registrati nel 2018 e comunicati dai gestori ai sensi dell'Articolo 77.

#### **Articolo 94**

##### *Classificazione delle performance ed articolazione delle graduatorie*

94.1 Il meccanismo incentivante di qualità contrattuale del SII tiene conto dello stato di efficienza conseguito, inteso come livello di partenza delle gestioni appartenenti *ex ante* alla fascia di mantenimento (Classe A) per almeno un macro-indicatore, e della variazione di efficienza, in termini di miglioramento dei livelli prestazionali iniziali da parte delle gestioni non appartenenti *ex ante* alla richiamata Classe A oggetto del presente provvedimento. Nella Tavola 3 sono descritti i diversi stadi in cui è articolato il meccanismo di incentivazione, in base alla classe di partenza ed al livello di valutazione.

**Tavola 3 - Stadi di valutazione delle performance di qualità contrattuale in ciascun anno di valutazione**

		<b>Livelli di valutazione</b>	
		<i>Livello base</i>	<i>Livello di eccellenza</i>
<b>Obiettivi</b>	<u>Obiettivi di mantenimento</u> (Classe A)	<b>Stadio I</b> permanenza in Classe A (cambio di classe) per ogni macro-indicatore	<b>Stadio III</b> 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)	<b>Stadio II</b> superamento (non raggiungimento) dell'obiettivo per ogni macro-indicatore	

94.2 Con riferimento agli obiettivi di mantenimento, gli incentivi, in termini di premi/penalità, sono definiti attraverso stadi successivi di valutazione, articolati in due livelli crescenti come segue:

- livello base di fattore premiale (di penalizzazione): sulla base del posizionamento *ex post* della gestione che ne confermi la presenza (che non ne confermi la presenza) in Classe A per ciascun macro-indicatore – *Stadio I*;
- livello di eccellenza di fattore premiale: per le tre migliori gestioni con riferimento a tutti i macro-indicatori valutati, di cui almeno uno in Classe A – *Stadio III*.

94.3 Con riferimento agli obiettivi di miglioramento, gli incentivi, in termini di premi/penalità, sono definiti attraverso stadi successivi di valutazione, sulla base di un posizionamento *ex post* della gestione che risulti migliore (peggiore) rispetto all'obiettivo definito dall'Autorità in corrispondenza di ciascun macro-indicatore – *Stadio II*.

94.4 Ai fini dell'erogazione del premio o dell'applicazione della penalità per il livello "avanzato" (*Stadio III*), l'Autorità elabora, con riferimento ad ogni annualità, una graduatoria, attribuendo a tutte le gestioni ritenute ammissibili al meccanismo di incentivazione un punteggio determinato secondo i criteri fissati nel successivo Articolo 95.

## Articolo 95

### Attribuzione dei punteggi per l'applicazione dei fattori premiali (di penalizzazione)

- 95.1 Ai fini dell'applicazione dei fattori premiali (di penalizzazione) nell'anno  $(a + 2)$ , costituiscono elementi di valutazione il livello negli anni  $a$  e  $(a + 1)$  dei macro-indicatori MC1 e MC2, come definiti all'Articolo 92.
- 95.2 Con riferimento allo *Stadio III*, l'attribuzione dei punteggi al fine dell'elaborazione della graduatoria e dell'eventuale applicazione dei fattori premiali avviene attraverso l'impiego del metodo *TOPSIS (Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution)*, avente ad oggetto i livelli in ciascun anno  $a$  e  $(a + 1)$  dei macro-indicatori adottati nel presente provvedimento, a ciascuno dei quali sarà applicato un peso specifico, aggiornabile con cadenza biennale dall'Autorità in ragione di criteri di priorità degli obiettivi di qualità contrattuale sottesi ai medesimi macro-indicatori.
- 95.3 Con riferimento alle annualità  $a = \{2020, 2021\}$  di applicazione del presente meccanismo incentivante, si utilizzano i pesi per macro-indicatore  $\lambda_{MC}$ , di cui alla seguente Tavola 4, da applicare nelle valutazioni delle *performance* per gli *Stadi I, II e III*.

**Tavola 4 - Pesi per macro-indicatore**

<i>Macro-indicatore</i>	$\lambda_{MC}$
<i>MC1</i>	50%
<i>MC2</i>	50%

## Articolo 96

### Determinazione e valorizzazione delle premialità e delle penalità

- 96.1 Le risorse per l'erogazione dei fattori premiali sono definite, in analogia a quanto previsto per la regolazione della qualità tecnica, nell'ambito del Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3).
- 96.2 Per ogni stadio  $S = \{I, II\}$ , corrispondente alle premialità di livello base, il premio per ciascuna gestione  $i$ , per ogni macro-indicatore  $MC$ , risulta:

$$Pr e m i o_{QC,S,MC,i}^a = \max \left\{ 0; \left( \frac{I n c e n t i v o_{QC,S,MC}^a}{N_{S,MC}^+} - \lambda_{MC} * O p e x_{QC,i}^a \right) \right\}$$

dove:

- $N_{S,MC}^+$  è il numero di gestioni ammissibili all'erogazione del premio per lo stadio  $S$  e per il macro-indicatore  $MC$ ;

- $Incentivo_{QC,S,MC}^a = \lambda_{MC} * Incentivo_{QC,S}^a$  è la quota di gettito della componente UI2 destinata alle premialità relative agli stadi  $S = \{I, II\}$  per ciascun macro-indicatore  $MC$ ;
- $Opex_{QC,i}^a$  è la componente introdotta dal comma 23.3 del MTI-2.

96.3 L'applicazione dei fattori di penalizzazione avviene attraverso la decurtazione dei costi riconosciuti, nel caso di peggioramento dello stato di efficienza (*Stadi I e II*), ivi incluso il mancato raggiungimento dell'obiettivo per un singolo macro-indicatore.

96.4 Per ogni stadio  $S = \{I, II\}$ , per ciascun anno  $a$  la penale, applicata alle gestioni rientranti nei casi di cui al precedente comma 96.3, è quantificata come segue:

$$Penale_{S,MC,i}^a = \min \left\{ \left( \frac{Incentivo_{QC,S,MC}^a}{N_{S,MC}^{-a}} + \lambda_{MC} * Opex_{QC,i}^a \right); (\lambda_{MC} * Opex_{QC,i}^a + \delta_S * \lambda_{MC} * VRG_i^a) \right\}$$

dove:

- $N_{S,MC}^{-a}$  è il numero di gestioni che non hanno raggiunto l'obiettivo di miglioramento/mantenimento per lo stadio  $S$  e per il macro-indicatore  $MC$ ;
- $Opex_{QC,i}^a$  è la componente introdotta dal comma 23.3 del MTI-2;
- $\delta_S * \lambda_{MC} * VRG_i^a$ , espresso in euro, rappresenta, per ciascuno stadio, la quota di  $VRG_i^a$  ai fini della quantificazione massima della penale per ciascun macro-indicatore  $MC$ ;
- $\delta_S$  assume valore pari a 1%;

96.5 Per lo *Stadio III*, corrispondente alle premialità del livello di eccellenza, risulta:

$$Premio_{QC,III,i}^a = \pi_{III} * rank_{III}^+ * VRG_i^a$$

dove:

- $\pi_{III}$  è il parametro dello *Stadio III*, espresso in termini di percentuale, da applicare al valore di  $VRG_i^a$  della gestione  $i$ -esima classificata ai fini della quantificazione del premio, ed assume valore pari a 1%;
- $rank_{III}^+$  è il parametro che assume valore pari ad 1 per la gestione che si classifica in prima posizione, pari a 0,5 per la gestione che si classifica in seconda posizione, pari a 0,3 per la gestione che si classifica in terza posizione e valore 0 in tutti gli altri casi;

in caso di *ex aequo* il premio viene suddiviso tra le gestioni a pari merito calcolando il premio totale sulla base della percentuale  $\pi_{III}$  moltiplicata per il  $VRG$  della gestione più grande e riproporzionando i premi relativi sulla base dei pesi relativi dei  $VRG$  delle singole gestioni prime classificate a pari merito.