

DELIBERAZIONE 13 APRILE 2020

125/2020/R/IDR

RICHIESTA DI INFORMAZIONI PER L'ADOZIONE DI PROVVEDIMENTI URGENTI NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO, ALLA LUCE DELL'EMERGENZA DA COVID-19

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1105^a bis riunione del 13 aprile 2020

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente modificata e integrata (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale”;
- 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-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante “Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19” (di seguito: decreto-legge 6/20) convertito, con modificazioni, dalla legge 5 marzo 2020, n. 13, e poi abrogato (ad eccezione degli articoli 3, comma 6-bis, e 4) dall’articolo 5 del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19;
- il decreto-legge 2 marzo 2020, n. 9, recante “Misure urgenti di sostegno per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19”;
- il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19”, c.d. decreto “Cura Italia” (di seguito: decreto-legge 18/20);
- il decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, recante “Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19”;
- il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali”;
- 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”;

- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 23 febbraio 2020, avente ad oggetto “Disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 25 febbraio 2020, avente ad oggetto “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 1° marzo 2020, avente ad oggetto “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 2020, avente ad oggetto “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 8 marzo 2020, avente ad oggetto “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19” (di seguito: d.P.C.M. 8 marzo 2020);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 9 marzo 2020, avente ad oggetto “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale” (di seguito: d.P.C.M. 9 marzo 2020);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 marzo 2020, avente ad oggetto “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale” (di seguito: d.P.C.M. 11 marzo 2020);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 marzo 2020, avente ad oggetto “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale” (di seguito: d.P.C.M. 22 marzo 2020);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 1° aprile 2020, avente ad oggetto “Disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, recante misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale” (di seguito: d.P.C.M. 1° aprile 2020);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 10 aprile 2020, avente ad oggetto “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, recante misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-

- 19, applicabili sull'intero territorio nazionale.” (di seguito: d.P.C.M. 10 aprile 2020);
- la delibera del Consiglio dei Ministri del 31 gennaio 2020, recante “Dichiarazione dello stato di emergenza in conseguenza del rischio sanitario connesso all’insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili”;
 - la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR (di seguito: deliberazione 655/2015/R/IDR), e il relativo Allegato A (di seguito: RQSII), recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”, come successivamente modificato e integrato;
 - la deliberazione dell’Autorità 21 dicembre 2017, 897/2017/R/IDR, e il relativo Allegato A, recante “Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI)” come successivamente modificato ed integrato;
 - la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2017, 917/2017/R/IDR (di seguito: deliberazione 917/2017/R/IDR), e il relativo Allegato A (di seguito: RQTI), recante “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”;
 - la deliberazione dell’Autorità 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”;
 - la deliberazione dell’Autorità 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR (di seguito: deliberazione 311/2019/R/IDR), e il relativo Allegato A, recante “Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI)”;
 - la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2019, 547/2019/R/IDR, recante “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”;
 - la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2019, 580/2019/R/IDR, recante “Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio MTI3” (di seguito: deliberazione 580/2019/R/IDR) e il relativo Allegato A, recante “Metodo tariffario idrico 2020-2023 – MTI-3. Schemi regolatori” (di seguito: MTI-3);
 - la deliberazione dell’Autorità 18 febbraio 2020, 46/2020/R/IDR, “Avvio di procedimento per le valutazioni quantitative previste dal meccanismo incentivante della qualità tecnica del servizio idrico integrato di cui al titolo 7 dell’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 917/2017/R/IDR (RQTI)” (di seguito: deliberazione 46/2020/R/IDR);
 - la deliberazione dell’Autorità 12 marzo 2020, 59/2020/R/COM, recante “Differimento dei termini previsti dalla regolazione per i servizi ambientali ed energetici e prime disposizioni in materia di qualità alla luce dell’emergenza da COVID-19” (di seguito: deliberazione 59/2020/R/IDR);

- la deliberazione dell’Autorità 12 marzo 2020, 60/2020/R/COM, recante “Prime misure urgenti e istituzione di un conto di gestione straordinario per l’emergenza epidemiologica COVID-19” (di seguito: deliberazione 60/2020/R/COM);
- la deliberazione dell’Autorità 17 marzo 2020, 75/2020/R/COM, recante “Disposizioni urgenti in materia di servizi elettrico, gas, idrico e di gestione del ciclo integrato dei rifiuti, anche differenziati, urbani ed assimilati, per i comuni di Bertonico, Casalpusterlengo, Castelgerundo, Castiglione d’Adda, Codogno, Fombio, Maleo, San Fiorano, Somaglia, Terranova dei Passerini, Vò”;
- la deliberazione dell’Autorità 2 aprile 2020, 117/2020/R/COM, recante “Ulteriori misure urgenti per l’emergenza epidemiologica COVID-19 a tutela dei clienti e degli utenti finali: modifiche ed integrazioni alla deliberazione dell’Autorità 12 marzo 2020, 60/2020/R/COM” (di seguito: deliberazione 117/2020/R/COM);
- la deliberazione dell’Autorità 13 aprile 2020, 124/2020/R/COM, recante “Proroga delle misure urgenti per l’emergenza epidemiologica COVID-19 a tutela dei clienti e utenti finali: modifiche alla deliberazione dell’Autorità 12 marzo 2020, 60/2020/R/COM” (di seguito: deliberazione 124/2020/R/COM);
- il Comunicato dell’Autorità 11 marzo 2020, in ordine all’“Emergenza COVID-19” (di seguito: Comunicato 11 marzo 2020).

CONSIDERATO CHE:

- l’articolo 1, comma 1, della legge 481/95 attribuisce all’Autorità *“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, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo. Il sistema tariffario deve altresì armonizzare gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse”*;
- 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”*, con le specifiche finalità – tra quelle successivamente enucleate nel d.P.C.M. 20 luglio 2012 – di assicurare la *“tutela dei diritti e degli interessi degli utenti”*, la *“gestione dei servizi idrici in condizioni di efficienza e di equilibrio economico e finanziario”*, l’*“attuazione dei principi comunitari «recupero integrale dei costi», compresi quelli ambientali e relativi alla risorsa, e «chi inquina paga»”*.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

in materia di riconoscimento di costi efficienti di esercizio e di investimento nel servizio idrico integrato:

- con deliberazione 580/2019/R/IDR, l’Autorità ha approvato il Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3), integrando e sviluppando - comunque in un quadro generale di regole stabile e certo - la regolazione asimmetrica e innovativa (basata su una matrice di schemi regolatori) applicata a partire dal 2014;
- in particolare, per il periodo regolatorio 2020 -2023, è stata varata una metodologia tariffaria che, nell’ambito dell’assetto di *governance* che si è consolidato negli anni:
 - prevede la conferma di regole in grado di favorire la spesa per investimenti finalizzata al miglioramento della qualità del servizio prestato, anche rafforzando le misure di controllo in ordine alla realizzazione degli interventi programmati;
 - consente di elaborare piani con un orizzonte temporale più ampio del periodo quadriennale, specie in riferimento alla realizzazione di progetti di rilevanza strategica;
 - promuove una crescente efficienza gestionale (ferma restando l’attenzione alle specificità dei singoli contesti, che connotano l’asimmetria) ed esplicita opportune misure per la valorizzazione di incentivi relativi ai profili di sostenibilità e di mitigazione degli impatti ambientali;
 - contribuisce, nell’ambito delle competenze dell’Autorità, al superamento progressivo delle condizioni di limitazione nell’accesso a misure tese a favorire il continuo miglioramento dei profili di stabilità e certezza del quadro degli assetti istituzionali locali, di qualità tecnica, di qualità contrattuale, nonché gli imprescindibili elementi di trasparenza da garantire a beneficio dei fruitori del servizio, introducendo forme di regolazione tariffaria semplificate per stimolare la *compliance* (in particolare per le gestioni per le quali nei precedenti periodi regolatori siano emerse carenze degli atti e dei dati necessari a fini tariffari) e per rafforzare la convergenza fra le diverse aree del Paese;

con riferimento agli obiettivi di qualità tecnica:

- con la deliberazione 917/2017/R/IDR l’Autorità ha definito la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato che trova applicazione dal 1° gennaio 2018 e individua indicatori ripartiti nelle seguenti categorie:
 - standard specifici (tesi a salvaguardare la continuità del servizio di acquedotto), che identificano i parametri di *performance* da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente, e il cui mancato rispetto, di norma, prevede l’applicazione di indennizzi;
 - standard generali, ripartiti in macro-indicatori e in indicatori semplici, che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio, a cui è

- associato un meccanismo incentivante che prevede premi e penalità;
- prerequisites, che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali;
- con il medesimo provvedimento l'Autorità ha individuato, per ciascuno dei citati macro-indicatori, obiettivi annuali di mantenimento e miglioramento (questi ultimi ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle condizioni di partenza riscontrate), ed ha previsto che i premi e le penalità di qualità tecnica sottesi al meccanismo incentivante siano quantificati a partire dal 2020, sulla base delle *performance* realizzate in ciascuno dei due anni precedenti;

relativamente alla disciplina dei pagamenti tesa a rafforzare i profili di sostenibilità per l'utenza finale e di contenimento della morosità:

- con le deliberazioni 655/2015/R/IDR e, più di recente, con la deliberazione 311/2019/R/IDR, l'Autorità ha adottato una specifica disciplina in tema di fatturazione, gestione della morosità e rateizzazione delle somme dovute;
- in particolare, con la deliberazione 655/2015/R/IDR recante la regolazione della qualità contrattuale (RQSII), l'Autorità ha introdotto alcune disposizioni in materia di periodicità minima di fatturazione, prevedendo che il gestore sia tenuto ad emettere un numero minimo di bollette differenziato in funzione dei consumi medi (annui) relativi alle ultime tre annualità;
- nell'ambito della regolazione della qualità contrattuale del SII, è stata inoltre introdotta una procedura ordinaria, a carattere generale, per la rateizzazione dei pagamenti, prevedendo che l'utente finale possa richiedere la dilazione del pagamento, qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 (dodici) mesi;
- con la deliberazione 311/2019/R/IDR e il relativo Allegato A (REMSI), sono state disposte prime misure per la gestione e il contenimento della morosità nel servizio idrico integrato, in particolare, prevedendo una specifica disciplina per quanto attiene alle modalità di rateizzazione dei pagamenti oggetto di costituzione in mora e introducendo l'obbligo per il gestore di offrire un piano di rateizzazione avente durata minima di dodici (12) mesi, fatta salva la possibilità di diversa pattuizione tra le parti.

CONSIDERATO, ANCHE, CHE:

- il quadro normativo e regolatorio con riferimento al quale l'Autorità ha impostato i propri provvedimenti ha risentito profondamente degli effetti dell'epidemia da virus COVID-19, dichiarata dall'Organizzazione mondiale della sanità, dapprima (il 30 gennaio 2020) come un'emergenza di sanità pubblica di rilevanza internazionale e poi qualificata come "pandemia" (lo scorso 11 marzo 2020);
- al fine di fronteggiare adeguatamente possibili situazioni di pregiudizio per la collettività, con la delibera del 31 gennaio 2020, il Consiglio dei Ministri ha dichiarato per sei mesi lo stato di emergenza relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili;

- successivamente, tenuto conto delle dimensioni del fenomeno epidemico e del potenziale interessamento di più ambiti sul territorio nazionale, preso atto della straordinaria necessità ed urgenza di emanare disposizioni per contrastare l'emergenza epidemiologica da COVID-19, con il decreto-legge 6/20, sono state adottate prime misure urgenti di contrasto e contenimento della diffusione del virus;
- considerato l'evolversi della situazione epidemiologica, il carattere particolarmente diffusivo dell'epidemia e l'incremento dei casi sul territorio nazionale, il Presidente del Consiglio dei Ministri ha adottato, con il d.P.C.M. 9 marzo 2020, misure rafforzate di contrasto e contenimento al diffondersi del virus COVID-19 (di fatto estendendo all'intero territorio nazionale le misure restrittive di cui all'articolo 1 del d.P.C.M. 8 marzo 2020, inizialmente riferite alla regione Lombardia e alle province di Modena, Parma, Piacenza, Reggio nell'Emilia, Rimini, Pesaro e Urbino, Alessandria, Asti, Novara, Verbano-Cusio-Ossola, Vercelli, Padova, Treviso e Venezia), nonché – con il d.P.C.M. 11 marzo 2020 – ulteriori misure urgenti a carattere nazionale di contenimento del contagio, introducendo limitazioni generalizzate agli spostamenti, nonché la sospensione di riunioni e *meeting* “*in cui è coinvolto personale sanitario o personale incaricato dello svolgimento di servizi pubblici essenziali o di pubblica utilità*”;
- alla luce delle misure emergenziali sopra richiamate sono pervenute all'Autorità varie comunicazioni da parte di imprese che operano nei settori regolati e da loro associazioni, nell'ambito delle quali sono state rappresentate le azioni avviate dai gestori per proseguire regolarmente le relative attività di erogazione, sospendendo temporaneamente i servizi non essenziali alle medesime connesse e ricollocando sul territorio il personale rimasto a disposizione, al contempo garantendo modalità operative nel rispetto delle disposizioni sanitarie in vigore, e fornendo specifici contatti per ogni tipo di comunicazione legata all'emergenza in corso;
- nelle medesime comunicazioni sono state portate all'attenzione dell'Autorità:
 - le problematiche che potrebbero presentarsi “*per alcune operatività legate alla gestione [del rapporto contrattuale] dei servizi di fornitura (...) (es. gestione degli sportelli, (...), processi di posa massiva dei contatori) ovvero in merito alle prossime scadenze legate a raccolte dati anche ai fini tariffari, in particolare in materia di qualità*”;
 - la circostanza che “*la necessità di riconsiderare, secondo le attuali logiche di emergenza, le priorità nelle condizioni di erogazione dei servizi potrà ragionevolmente determinare in diffusi contesti il mancato rispetto di standard di carattere commerciale e contrattuale*”;
- con il Comunicato 11 marzo 2020, l'Autorità ha raccomandato che vengano adottate e condivise tra gli operatori prassi tese a garantire la massima sicurezza e protezione dal rischio di contagio di tutto il personale, con particolare attenzione a coloro che hanno funzioni o competenze essenziali per la garanzia della continuità del servizio, contestualmente chiarendo che “*la condizione di stato di emergenza, che riguarda tutto il Paese, costituisce un elemento di cui [l'Autorità medesima] terrà necessariamente conto ai fini dell'applicazione delle discipline*”

regolatorie introdotte nei settori di propria competenza, quali, ad esempio, quelle relative agli indicatori di qualità del servizio e dei correlati effetti economici”;

- al contempo, al fine di garantire la massima sicurezza a tutti i soggetti chiamati a partecipare alla ricognizione dei dati, nonché all’elaborazione e all’approvazione degli atti richiesti dalla regolazione dell’Autorità, con deliberazione 59/2020/R/COM, relativamente al servizio idrico integrato:
 - sono stati prorogati i termini (di cui al comma 77.1 dell’Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR) per la comunicazione all’Autorità delle informazioni e dei dati di qualità contrattuale riferiti al 31 dicembre 2019, differendoli, per i gestori, dal 16 marzo 2020 al 15 maggio 2020 e, per gli Enti di governo dell’ambito, dal 27 aprile 2020 al 26 giugno 2020;
 - è stato differito dal 17 aprile 2020 al 17 giugno 2020, il termine perentorio di cui al punto 2 della deliberazione 46/2020/R/IDR previsto per la conclusione della raccolta dati finalizzata alla valutazione del raggiungimento degli obiettivi di qualità tecnica del servizio idrico integrato definiti per ciascuna gestione per gli anni 2018 e 2019;
 - è stato prorogato al 30 giugno 2020 il termine (originariamente fissato al 30 aprile 2020) di cui al comma 5.3 della deliberazione 580/2019/R/IDR, entro il quale l’Ente di governo dell’ambito, o altro soggetto competente, è tenuto a trasmettere, ai fini dell’approvazione da parte dell’Autorità, il pertinente schema regolatorio recante la predisposizione tariffaria del servizio idrico integrato per il terzo periodo regolatorio 2020-2023 in osservanza del MTI-3;
 - è stato chiarito che il mancato rispetto di standard di qualità contrattuale connesso all’emergenza epidemiologica da COVID-19 possa essere ricondotto alle “cause di forza maggiore” di cui al comma 71.1, lett. a), della RQSII, con gli effetti che ne conseguono per il gestore in termini di esclusione dall’obbligo di corresponsione dell’indennizzo automatico relativamente agli standard specifici previsti per il servizio idrico integrato;
 - allo scopo di assicurare la continuità e la disponibilità dei servizi in condizioni di sicurezza, nonché di garantire certezza nei rapporti giuridici, è stata rinviata a successivi provvedimenti l’introduzione di eventuali ulteriori espresse deroghe e sospensioni dei meccanismi di regolazione della qualità che risultassero interferenti, nelle attuali condizioni di emergenza, con tale prioritario obiettivo, fermo restando quanto previsto ai commi 5.2, lett. b), e 5.4 della deliberazione 917/2017/R/IDR (disposizioni, queste ultime, afferenti alla disciplina generale delle deroghe - in caso di circostanze eccezionali - dalle disposizioni concernenti gli indennizzi automatici e il meccanismo incentivante di qualità tecnica).

CONSIDERATO, POI, CHE:

- con il decreto-legge 18/20 sono state varate misure di *“sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19”*;
- il successivo d.P.C.M. 22 marzo 2020, allo scopo di contrastare e contenere ulteriormente il diffondersi del virus COVID-19 sull'intero territorio nazionale, ha, tra l'altro, sospeso tutte le attività produttive industriali e commerciali, ad eccezione di quelle indicate nell'allegato 1 al medesimo d.P.C.M., tra le quali figurano *“Raccolta, trattamento e fornitura di acqua”* (codice ATECO 36) e *“Gestione delle reti fognarie”* (codice ATECO 37), contestualmente precisando che:
 - *“sono comunque consentite le attività che erogano servizi di pubblica utilità, nonché servizi essenziali di cui alla legge 12 giugno 1990, n. 146 (...)”* (articolo 1, comma 1, lett. e));
 - *“le imprese le cui attività non sono sospese rispettano i contenuti del protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro sottoscritto il 14 marzo 2020 fra il Governo e le parti sociali”* (articolo 1, comma 3);
- con il d.P.C.M. 1° aprile 2020, l'efficacia delle disposizioni dei decreti del Presidente del Consiglio dei ministri dell'8, 9, 11 e 22 marzo 2020, è stata prorogata fino al 13 aprile 2020;
- da ultimo, il d.P.C.M. 10 aprile 2020 ha confermato fino al 3 maggio 2020 molte delle misure restrittive sopra richiamate (comunque aggiornando l'elenco delle attività - tra cui restano ricomprese quelle attinenti ai servizi idrici - escluse dall'obbligo di sospensione) e ha contestualmente disposto che dal 14 aprile 2020 i provvedimenti di cui al precedente alinea cessino di produrre effetti;
- tenuto conto delle richiamate novità normative, gli operatori del comparto hanno rappresentato all'Autorità:
 - da un lato, le azioni intraprese al fine di garantire la continuità dei servizi pubblici gestiti e, al contempo, tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori che svolgono le attività necessarie a garantire servizi di elevato valore sociale e sanitario nell'ambito dello scenario epidemiologico causato dal COVID-19, sottolineando, in particolare, le seguenti misure: *i)* sospensione delle attività dei reparti aziendali non indispensabili; *ii)* garanzia delle attività finalizzate ad evitare rischi per la pubblica incolumità, alla continuità della fornitura in caso di interruzioni (tra i quali il pronto intervento con le modalità consolidate), al mantenimento dei livelli adeguati di erogazione e sicurezza del servizio ed all'accesso alla fornitura; *iii)* garanzia dell'attività indispensabile ad affrontare il rischio connesso ad eventi che potrebbero avere ripercussioni di carattere sanitario o sociale, quali ad esempio la siccità nella prossima stagione estiva;
 - dall'altro, le criticità emergenti legate all'attuale fase emergenziale, tra le

quali *“la flessione, rilevabile già dal mese di marzo 2020, dei volumi” e “degli incassi percepiti”*, anche prospettando una *“revisione [delle] aspettative per l’anno riguardo ai piani di investimenti programmati”*;

- con deliberazione 60/2020/R/COM (come integrata e modificata prima con la deliberazione 117/2020/R/COM e, da ultimo, con la deliberazione 124/2020/R/COM), l’Autorità, nelle more degli approfondimenti in corso sull’impatto nei settori di competenza delle misure governative di contenimento dell’epidemia da COVID-19, ha adottato in via d’urgenza prime misure volte, tra l’altro a:
 - mitigare, per quanto possibile, la situazione di disagio e (potenziale) criticità per gli utenti finali, che sarebbe potuta scaturire dall’applicazione delle c.d. procedure di sospensione della fornitura, nei casi di inadempimento alle obbligazioni di pagamento, contestualmente disponendo che: *i)* non trovino applicazione le procedure di sospensione della fornitura di acqua per il periodo compreso tra il 10 marzo e il 3 maggio 2020; *ii)* debbano essere interamente rialimentate le forniture di acqua che siano state eventualmente sospese (o limitate/disattivate) dal 10 marzo 2020; *iii)* con riferimento alle procedure disciplinate dal REMSI per la sospensione/limitazione/disattivazione, al termine del periodo di riferimento, si proceda alla reiterazione di tutte le comunicazioni previste e che, conseguentemente, le comunicazioni di sollecito di pagamento/constituzione in mora eventualmente inviate nel periodo considerato non producano effetti; *iv)* il gestore (in caso di inadempimento al pagamento delle fatture i cui termini di pagamento scadono nel periodo sopra richiamato, emesse nel medesimo periodo o che - limitatamente ai documenti di fatturazione emessi con cadenza almeno trimestrale - contabilizzino i consumi da parte degli utenti finali relativi al periodo di riferimento) offra all’utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell’importo oggetto di costituzione in mora senza applicazione di interessi a carico dell’utente medesimo;
 - istituire presso la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali un apposito conto di gestione, denominato *“Conto di gestione straordinario COVID-19”*, destinato a garantire, nella fase di emergenza in corso, il finanziamento delle iniziative a sostegno dei clienti finali dei settori elettrico e gas nonché degli utenti finali del SII previste dalla normativa vigente, con la specificazione che, con riferimento al servizio idrico integrato, ove l’Ente di governo dell’ambito riscontri, per la pertinente gestione, criticità finanziaria di straordinaria rilevanza derivanti dall’applicazione delle disposizioni in parola, l’Autorità valuterà l’attivazione di meccanismi di attenuazione, facendo eventualmente ricorso al Conto sopra citato.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- un’efficiente azione straordinaria di completamento e integrazione della

regolazione vigente (a garanzia della continuità del servizio idrico integrato e della tutela degli utenti finali) richiede l'acquisizione, da parte dell'Autorità, di elementi informativi di cui dispongono gestori e Enti di governo dell'ambito (o altri soggetti competenti);

- tali elementi, peraltro, non sono solo funzionali alla definizione di una regolazione coerente e rispondente alle effettive esigenze del sistema nell'attuale fase emergenziale, ma sono altresì strumentali all'espletamento delle funzioni di monitoraggio e verifica tese a garantire i necessari requisiti di trasparenza e qualità a tutela degli utenti;
- ai fini di cui sopra, peraltro, l'articolo 2, comma 20, della legge 481/95, alla lettera a), attribuisce, all'Autorità, uno specifico potere di richiedere dati e informazioni ai soggetti che a qualunque titolo esercitino i servizi sottoposti alla sua regolazione.

RITENUTO CHE:

- nella situazione di emergenza che attualmente interessa il Paese, determinata dall'insorgenza di rischi per l'incolumità pubblica e privata connessi ad agenti virali trasmissibili, la ricerca di soluzioni urgenti debba comunque perseguire una logica di stabilità del quadro di regole sviluppato negli anni, verificando l'opportunità di calibrarne taluni strumenti per renderne più efficace l'impiego rispetto alle criticità riscontrate;
- al fine di permettere al settore di preservare gli imprescindibili profili di tutela dell'utenza, le caratteristiche di eccellenza industriale, nonché di gestire con strumenti adeguati la fase emergenziale, sia prioritario acquisire ogni informazione utile a porre in essere le azioni necessarie al perseguimento delle finalità di cui al precedente alinea;
- sia, pertanto, necessario richiedere agli Enti di governo dell'ambito e ai gestori del servizio idrico integrato di fornire tutti gli elementi che possano consentire all'Autorità di valutare l'adozione di provvedimenti urgenti volti, in particolare, a garantire, in una logica di sistema, adeguati livelli di sicurezza della fornitura e qualità dei servizi idrici, l'equilibrio economico e finanziario del settore e le connesse condizioni di sostenibilità per i fruitori del servizio, attraverso:
 - la verifica delle più idonee modalità di trattazione di possibili significativi scostamenti nella domanda di servizi, nonché degli eventuali oneri aggiuntivi, anche aventi finalità sociale, qualora le modalità stabilite dalla regolazione vigente fossero ritenute non pienamente efficaci alla loro copertura, che i soggetti attivi nel comparto idrico prevedessero di sostenere per far fronte all'emergenza epidemiologica, anche in considerazione della necessità di contenere il rischio di limitazione o interruzione della fornitura di acqua in caso di condizioni di siccità prolungata;
 - l'introduzione di elementi di flessibilità nell'attuale meccanismo di valutazione annuale delle *performance* di qualità tecnica (anche in considerazione delle raccomandazioni già emanate - o che verranno

successivamente adottate - dall'Istituto Superiore di Sanità in materia), comunque favorendo, su un arco temporale più lungo, il miglioramento dei livelli di qualità, nonché il recupero degli eventuali investimenti che - per ragioni specificamente riconducibili all'emergenza COVID-19 - non sia stato possibile realizzare;

- l'individuazione di strumenti finalizzati alla mitigazione degli effetti per gli utenti o per loro singole categorie, derivanti dall'attuale situazione emergenziale, anche intervenendo sulla vigente disciplina dei pagamenti con misure atte a rafforzare i profili di sostenibilità per l'utenza finale e prevenendo le situazioni di morosità in cui potrebbero incorrere gli utenti (generalmente buoni pagatori) in condizioni di temporanea difficoltà economica

DELIBERA

- 1.1 di procedere, nell'ambito della definizione di provvedimenti urgenti, alla individuazione di misure volte alla mitigazione degli effetti derivanti dalla situazione emergenziale sull'equilibrio economico e finanziario del settore idrico e sulle condizioni tecniche di svolgimento delle prestazioni, al fine di garantire continuità nei servizi essenziali e sostegno al recupero degli investimenti necessari;
- 1.2 di effettuare, nell'ambito della definizione di provvedimenti urgenti, verifiche e approfondimenti per individuare strumenti volti alla mitigazione degli effetti per gli utenti o per loro singole categorie, derivanti dall'attuale situazione emergenziale, in particolare identificando soluzioni in materia di modalità di pagamento che consentano di prevenire situazioni di morosità in cui potrebbero incorrere gli utenti in condizioni di temporanea difficoltà economica;
- 1.3 di richiedere, al fine di adottare provvedimenti urgenti di regolazione e controllo di competenza dell'Autorità, agli Enti di governo dell'ambito (o altri soggetti competenti) e ai gestori del servizio idrico integrato, ogni informazione utile alle finalità di cui ai precedenti punti 1.1 e 1.2, qualora specificamente riconducibile all'emergenza COVID-19, con particolare riferimento:
 - i. a possibili significativi scostamenti nella domanda di servizi, nonché agli eventuali oneri aggiuntivi, anche aventi finalità sociale, ove le modalità previste dalla regolazione vigente fossero ritenute non pienamente efficaci alla loro copertura, precisandone incidenza e tipologia;
 - ii. alle eventuali attività gestionali maggiormente impattate, fornendo elementi per una corretta valutazione dei possibili effetti in termini di mantenimento o miglioramento dei livelli di qualità (in particolare di qualità tecnica);
 - iii. alle possibili criticità connesse alle attività di fatturazione, indicando elementi utili a valutarne le ricadute in termini di previsioni di incasso, nonché segnalando eventuali categorie di utenti maggiormente meritevoli

di tutela;

- 1.4 di trasmettere il presente provvedimento alle Regioni, agli Enti di governo dell'ambito territorialmente competenti e alle associazioni Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, ANCI, ANEA e UTILITALIA;
- 1.5 di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

13 aprile 2020

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini