

**NOTA METODOLOGICA E RISULTANZE ISTRUTTORIE PRELIMINARI SULLE
ATTIVITA' SVOLTE NELL'AMBITO DEL PROCEDIMENTO PER LE
VALUTAZIONI QUANTITATIVE, RELATIVE AL BIENNIO 2022-2023, PREVISTE
DAL MECCANISMO INCENTIVANTE DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ
CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (RQSII), AVVIATO CON
DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 37/2024/R/IDR**

INDICE

1	Premessa	4
2	Percorso istruttorio.....	6
3	Risultanze dell’attività di monitoraggio e criticità emerse	9
	Verifica della sussistenza di casistiche di applicazione delle penalità di cui al punto 1, lett. b), della deliberazione 37/2024/R/IDR.....	10
	Valutazioni di ammissibilità al meccanismo incentivante	11
	Mancanza dei dati relativi all’anno base	12
	Schema regolatorio di convergenza.....	12
	Ricorso a istanze di deroga per aggregazione gestionale.....	13
	Valutazioni di ammissibilità alle premialità.....	13
	Mancato o tardivo invio dello schema regolatorio MTI-4	14
	Mancata validazione dei dati da parte dell’EGA.....	15
	Omesso versamento alla CSEA delle componenti perequative del settore idrico	16
	Invio tardivo dei dati di qualità contrattuale	16
	Verifiche concernenti la coerenza e la consistenza dei dati forniti	17
	Inadeguata numerosità delle fatture emesse all’utenza	18
	Assenza di dati relativi agli sportelli fisici	19
	Assenza di dati relativi al <i>call center</i>	19
	Incongruenze relative al Pronto Intervento	20
	Incongruenze relative ai casi di applicazione dell’articolo 156 del d.lgs. 152/06	21
	Incongruenze relative alle rettifiche di fatturazione	22
	Incongruenze relative alla verifica e sostituzione del misuratore.....	23
	Incongruenze relative alle prestazioni di preventivazione ed esecuzione di allacciamenti, idrici e/o fognari	24
	Specifiche incongruenze o incompletezze nei dati	25
	Ammissibilità alle valutazioni del livello di eccellenza	26
4	Tavola sinottica delle casistiche e degli esiti regolatori previsti	27

Allegato A

1 Premessa

1.1 La presente relazione – elaborata nell’ambito del procedimento avviato dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) con deliberazione 6 febbraio 2024, 37/2024/R/IDR – evidenzia i principali risultati e le criticità emerse nel corso dell’istruttoria finalizzata alle valutazioni quantitative, relative al biennio 2022-2023, previste dal meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato di cui al Titolo XIII dell’Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR (si vedano i seguenti *Box 1* e *Box 2*). In particolare, nel seguito sono esplicitati, in corrispondenza delle singole tipologie di criticità riscontrate, i relativi effetti in termini di applicazione del citato meccanismo incentivante, in coerenza con quanto previsto dalla regolazione in oggetto. L’analisi che segue è basata, peraltro, sulla impostazione seguita in occasione della Nota metodologica predisposta per le valutazioni quantitative relative al biennio 2020-2021, adottata nell’ambito del procedimento avviato con la deliberazione 69/2022/R/IDR.

Box 1 – Il sistema di indicatori semplici e macro-indicatori introdotto con le deliberazioni 655/2015/R/IDR (RQSII) e 547/2019/R/IDR

La regolazione della qualità contrattuale di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR (RQSII) è basata su un sistema di indicatori, cui sono legati standard specifici (da verificare sulla singola prestazione e il cui mancato rispetto comporta per il gestore l’obbligo di erogare un indennizzo automatico) e standard generali (che si verificano sulla totalità delle prestazioni erogate).

Il meccanismo di incentivazione introdotto con la successiva deliberazione 547/2019/R/IDR ha previsto l’aggregazione dei suddetti indicatori, a tale scopo ridefiniti “indicatori semplici”, in due macro-indicatori:

- a) macro-indicatore MC1 - “Avvio e cessazione del rapporto contrattuale”, composto dagli indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all’esecuzione di allacciamenti e lavori, all’attivazione e disattivazione della fornitura;
- b) macro-indicatore MC2 - “Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio” composto dagli indicatori semplici 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.

Per ciascuno dei citati macro-indicatori l’Autorità ha individuato obiettivi annuali di mantenimento e miglioramento, questi ultimi ripartiti in Classi, con valori differenziati in base alle condizioni di partenza riscontrate e ha previsto che, per la valutazione cumulativa biennale 2022-2023, i richiamati obiettivi siano definiti sulla base del valore assunto dai macro-indicatori all’anno 2021, come disposto, da ultimo, dalla deliberazione 637/2023/R/IDR¹.

¹ Con deliberazione 637/2023/R/IDR, l’Autorità ha ritenuto opportuno rendere strutturale la valutazione cumulativa, su base biennale, degli obiettivi conseguiti in relazione ai macro-indicatori di qualità tecnica e contrattuale, anche al fine di conservare la coerenza con i dati di pianificazione e le grandezze economico-finanziarie comunicate nell’ambito degli aggiornamenti delle predisposizioni tariffarie. La valutazione cumulativa biennale era già stata introdotta per il primo biennio (2020-2021) di applicazione del meccanismo incentivante dalla deliberazione 235/2020/R/IDR, in considerazione delle possibili forme di discontinuità riscontrabili nel progressivo miglioramento delle *performance* gestionali in conseguenza dell’emergenza epidemiologica da COVID-19.

Allegato A

Box 2 – Il meccanismo incentivante della qualità contrattuale

Il meccanismo di incentivazione introdotto con la deliberazione 547/2019/R/IDR (speculare per premi e penalità) e aggiornato nelle sue modalità applicative dalla richiamata deliberazione 637/2023/R/IDR è articolato in fattori premiali o di penalizzazione, da attribuire in ragione delle *performance* dei gestori, attraverso stadi successivi di valutazione, distinti per livello di valutazione (livello base e livello di eccellenza) e per obiettivi associati alle condizioni di partenza (obiettivi di mantenimento e obiettivi di miglioramento), in particolare, adottando il metodo *TOPSIS* (*Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution*) per l'elaborazione della graduatoria utile all'assegnazione dei premi per il livello di eccellenza.

Le modalità con cui è disciplinato il meccanismo di incentivazione – classificazione delle *performance*, attribuzione dei punteggi per l'applicazione dei fattori premiali e di penalizzazione, articolazione della graduatoria, determinazione e valorizzazione dei premi e delle penalità – sono declinate, nell'ambito del Titolo XIII della RQSII, rispetto a tre Stadi di Valutazione, di seguito riportati:

- *Stadio I*, caratterizzato da un livello base di fattore premiale (di penalizzazione), in ragione del posizionamento *ex post* della gestione che ne confermi la presenza (che non ne confermi la presenza) in Classe A (cui è associato l'obiettivo di mantenimento) per ciascun macro-indicatore;
- *Stadio II*, caratterizzato da un livello base di fattore premiale (di penalizzazione) in ragione di un posizionamento *ex post* della gestione che risulti migliore (peggiore) rispetto all'obiettivo di miglioramento definito dall'Autorità in corrispondenza della Classe B e della Classe C, individuate per ciascun macro-indicatore;
- *Stadio III*, caratterizzato da un livello di eccellenza di fattore premiale per i tre migliori operatori con riferimento a tutti i macro-indicatori valutati, di cui almeno uno in Classe A; in tale Stadio, l'attribuzione dei punteggi al fine dell'elaborazione della graduatoria da parte dell'Autorità e dell'eventuale applicazione dei fattori premiali avviene attraverso l'impiego del citato metodo *TOPSIS*, secondo i criteri fissati dall'articolo 95 della RQSII.

Alcuni dei parametri individuati dall'Autorità per la quantificazione e valorizzazione dei premi e delle penalità, ai sensi dell'articolo 96 della RQSII, dipendono, tra l'altro, dalla numerosità e dalle *performance* dei soggetti ammissibili al meccanismo incentivante di ciascuno Stadio, nello specifico:

- con riferimento allo *Stadio I* e allo *Stadio II* rileva il numero di gestori ammissibili all'erogazione del premio nonché il numero di gestori che non hanno raggiunto l'obiettivo di miglioramento/mantenimento per lo *Stadio S* e per il macro-indicatore MC ($N_{S,MC}^{+a}$ e $N_{S,MC}^{-a}$);
- con riferimento allo *Stadio III* rileva il parametro $rank_{III}^{+}$, che assume valore pari a 1 per l'operatore che si classifica in prima posizione, pari a 0,5 per l'operatore che si classifica in seconda posizione, pari a 0,3 per l'operatore che si classifica in terza posizione e 0 in tutti gli altri casi.

Relativamente agli anni $a = \{2022, 2023\}$, la quantificazione del premio o della penale, per ogni gestione i , dipende altresì dalla componente di costo $Opex_{QC,i}^a$ (eventualmente valorizzata per gli adeguamenti agli standard di qualità contrattuale e/o ai nuovi obiettivi stabiliti dalla

Allegato A

regolazione) e dal vincolo ai ricavi del gestore, VRG_i^a , come risultanti dagli atti di predisposizione tariffaria adottati ai sensi del Metodo Tariffario Idrico per il quarto periodo regolatorio (MTI-4).

2 Percorso istruttorio

2.1 Sulla base di quanto stabilito dalla deliberazione 37/2024/R/IDR, il procedimento per le valutazioni quantitative previste dal meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale (RQSII), per il periodo di valutazione delle *performance* 2022-2023, è articolato in due fasi:

- l'identificazione del *set* di gestioni per le quali si possiede un corredo completo di informazioni ai fini della definizione della graduatoria per lo *Stadio III* di cui all'articolo 94 della RQSII, nonché dell'attribuzione delle premialità e delle penalità riferite a tutti gli *Stadi*, per il biennio 2022-2023 (punto 1, lettera *a*) della citata deliberazione)²;
- l'attribuzione delle penalità associate agli *Stadi I e II* per tutte le gestioni che non abbiano inviato – nel rispetto dei termini fissati dall'Autorità – i dati necessari alla valutazione degli obiettivi di qualità contrattuale sottesi ai macro-indicatori ammessi al meccanismo di incentivazione (punto 1, lettera *b*) della citata deliberazione)³.

2.2 Con la deliberazione 37/2024/R/IDR è stato inoltre previsto, con riferimento alla fase *sub a)* del procedimento istruttorio:

- a) l'esclusione dal meccanismo incentivante per i soggetti interessati da perduranti criticità nell'avvio delle necessarie attività di programmazione e di organizzazione della gestione ai sensi della normativa vigente, per i quali i soggetti competenti abbiano adottato le regole previste per lo schema regolatorio di convergenza di cui all'articolo 31 dell'Allegato A alla deliberazione 580/2019/R/IDR (MTI-3) o all'articolo 32 dell'Allegato A alla deliberazione 639/2023/R/IDR (MTI-4);
- b) l'attribuzione dei fattori premiali solo nei casi in cui si verificano congiuntamente le seguenti condizioni:
 - i. fermo restando quanto previsto dalla deliberazione 639/2023/R/IDR, siano stati trasmessi gli atti di predisposizione tariffaria ai sensi del metodo tariffario MTI-4 entro la data dichiarata nell'ambito della raccolta dati RQTI, e in ogni caso in data antecedente alla scadenza del 31 ottobre 2024;
 - ii. venga prodotta, dai competenti Enti di governo dell'ambito, la prevista relazione di validazione (resa secondo le modalità indicate nei Comunicati di apertura di ciascuna edizione annuale della "Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato" rilevante per il biennio 2022-2023) da cui risulti

² Fase sub *a)* del procedimento.

³ Fase sub *b)* del procedimento.

Allegato A

che l'Ente medesimo abbia rilevato la corrispondenza delle informazioni e dei dati trasmessi dal gestore con ulteriori dati nella propria disponibilità, e che siano state validate con esito positivo le informazioni e i dati contenuti nel "Riepilogo per Macro-indicatori" funzionali all'applicazione del meccanismo incentivante di cui al Titolo XIII della RQSII;

- iii. i gestori interessati abbiano provveduto a versare alla Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA) le componenti perequative relative al servizio idrico integrato;
- iv. i dati di qualità contrattuale siano stati trasmessi dal gestore entro i termini di cui al comma 77.1 della RQSII, come richiamati con i Comunicati di apertura di ciascuna edizione annuale della "Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato", rilevanti ai fini delle valutazioni quantitative delle *performance* per il biennio 2022-2023;
- v. non si rinvenivano incompletezze e incongruenze nei dati e nella documentazione trasmessi;
- vi. per le gestioni interessate siano stati rispettati i termini perentori indicati in eventuali richieste di documentazione aggiuntiva formulate dall'Autorità nel corso dell'istruttoria;
- vii. non si rinvenivano rettifiche dei dati di qualità contrattuale per gli anni 2022-2023 – inteso come biennio di applicazione del meccanismo 2022-2023⁴ – in data successiva alla pubblicazione della presente Nota metodologica in esito alle risultanze istruttorie preliminari per le medesime annualità, con la precisazione che le eventuali rettifiche pervenute oltre i termini saranno comunque considerate nell'ambito del meccanismo incentivante per il biennio successivo.

2.3 La medesima deliberazione 37/2024/R/IDR ha previsto, tra l'altro:

- di rinviare all'adozione della presente Nota metodologica l'individuazione di ulteriori cause di esclusione dalle premialità nonché di esclusione dal meccanismo incentivante, alla luce di specifici elementi emersi dalla verifica dei dati e delle informazioni comunicate nell'ambito del procedimento istruttorio;
- che in caso di assenza delle trasmissioni di predisposizione tariffaria all'Autorità, ai fini del calcolo della penale di cui al comma 96.4 della RQSII, si utilizzerà una stima parametrica basata sul valore VRG_{PM} di cui al comma 5.1 del MTI-3, fermo restando che le gestioni interessate potranno richiedere il calcolo esatto comunicando il dato di pertinenza, come validato dal competente Ente di governo dell'ambito.

2.4 I dati utilizzati per il meccanismo di incentivazione sono stati comunicati all'Autorità con la "Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato" – Anni 2021 e

⁴ Pertanto, rettifiche relative ai dati dell'anno base 2021 e dell'anno di valutazione dell'obiettivo 2023.

Allegato A

2023⁵, con la quale sono state richieste, tra le altre, le informazioni circa i valori assunti dai macro-indicatori MC1 e MC2 nell'anno (base) 2021 e nell'anno (obiettivo) 2023, utili alla valutazione cumulativa su base biennale del raggiungimento degli obiettivi relativi al 2022 e al 2023.

- 2.5 Al termine della edizione 2021 della citata Raccolta dati, risultavano pervenute all'Autorità risposte contenenti dati per la valutazione del livello registrato nell'anno base da un totale di 270 gestioni che operano su un territorio in cui risiedono 52,1 milioni di abitanti, pari a circa l'89,6% della popolazione nazionale⁶, come riportato nella seguente Tavola 1.

TAV. 1 Risposte alla Raccolta dati di qualità contrattuale nell'anno base 2021 (aree geografiche)

Area geografica	Numero di gestioni	Popolazione (ab.)	Campione (%)
Nord-Ovest	75	15.670.151	98,8%
Nord-Est	39	10.593.909	99,0%
Centro	35	11.403.578	97,3%
Sud	69	9.662.464	71,8%
Isole	52	4.768.438	74,6%
ITALIA	270	52.098.540	89,6%

- 2.6 Con riferimento alla edizione 2023, invece, risultano pervenute risposte contenenti dati per la valutazione dei livelli raggiunti nella medesima annualità da parte di 246 gestioni che servono circa 52,2 milioni di abitanti (89,8% circa).
- 2.7 Confrontando i due *panel* è stato possibile individuare l'insieme delle gestioni che, avendo risposto ad entrambe le edizioni della raccolta dati di qualità contrattuale del SII relative alle annualità rilevanti ai fini dell'applicazione del meccanismo di incentivazione, costituisce *il set che* risponde al requisito richiesto per la prima fase in cui è articolato il procedimento per le valutazioni quantitative di cui alla deliberazione 37/2024/R/IDR (punto 1, lett. a)); a tale insieme appartengono 214 gestioni, che servono una popolazione complessiva pari a 51,7 milioni di abitanti, equivalenti a circa l'88,9% della popolazione nazionale, principalmente composto da gestioni del Nord e del Centro (con quote di popolazione rappresentata superiori al 90%), mentre si sono riscontrate carenze informative rilevanti – seppur in miglioramento rispetto al biennio precedente – nell'area meridionale (71,2%) ed insulare (72,2%), secondo quanto riportato nella seguente Tavola 2.

⁵ Edizioni della Raccolta dati di cui rispettivamente al Comunicato 1° febbraio 2022 e al Comunicato 5 febbraio 2024.

⁶ Sulla base del dato Istat della popolazione 2021.

Allegato A

TAV. 2 Campione di riferimento Raccolta dati di qualità contrattuale negli anni 2021 e 2023 (aree geografiche)

Area geografica	Numero di gestioni	Popolazione (ab.)	Campione (%)
Nord-Ovest	60	15.532.416	97,9%
Nord-Est	37	10.590.276	99,0%
Centro	31	11.353.247	96,8%
Sud	45	9.592.855	71,2%
Isole	41	4.613.137	72,2%
ITALIA	214	51.681.931	88,9%

Nel successivo capitolo sono riepilogati gli esiti dell'attività istruttoria condotta.

3 Risultanze dell'attività di monitoraggio e criticità emerse

3.1 L'attività istruttoria condotta dall'Autorità ha avuto ad oggetto le seguenti tipologie di verifiche:

- 1) verifica della sussistenza dei presupposti per l'applicazione delle penalità attribuibili – ai sensi del punto 1, lett. b), della deliberazione 37/2024/R/IDR – ai casi di mancato invio dei dati necessari alla valutazione degli obiettivi di qualità contrattuale;
- 2) valutazioni di ammissibilità al meccanismo incentivante in ordine alle singole fasi del servizio idrico gestite dall'operatore, al livello di ottemperanza agli obblighi di trasmissione dei dati di qualità contrattuale richiesti dall'Autorità ai fini dell'individuazione dei livelli di partenza, nonché all'eventuale presenza di istanze di deroga specifiche sottoposte all'attenzione dell'Autorità medesima ai sensi della sopracitata deliberazione 547/2019/R/IDR e all'esenzione per i casi di adozione dello schema regolatorio di convergenza;
- 3) valutazioni di ammissibilità alle premialità in ordine alla presenza di una proposta di schema regolatorio MTI-4 (da verificarsi entro la data dichiarata nella raccolta dati RQTI e in ogni caso in data antecedente alla scadenza del 31 ottobre 2024), al rispetto dei termini di cui all'articolo 77.1 della RQSII per l'invio dei dati di qualità contrattuale richiesti, all'attività di validazione dei medesimi dati da parte degli Enti di governo dell'ambito, nonché all'ottemperanza degli obblighi di versamento alla CSEA delle componenti perequative relative al servizio idrico integrato;
- 4) verifiche concernenti la coerenza e la consistenza dei dati forniti, individuando alcune casistiche di incompletezza che, oltre a configurarsi quale profilo di inadempienza agli obblighi di registrazione e comunicazione all'Autorità e agli obblighi di servizio previsti, risultano indice di un inadeguato livello qualitativo garantito all'utenza, suggerendo pertanto l'opportunità di escludere l'accesso alle premialità per le relative gestioni; tali verifiche, oltre a far emergere specifiche incompletezze o incongruenze nei dati di singole gestioni, hanno permesso di

Allegato A

individuare criteri di valutazione generalizzabili all'intera platea delle gestioni ammesse al meccanismo di incentivazione, in parte già tipizzati nel corso delle istruttorie per il biennio di valutazione 2020-2021.

- 3.2 Nei paragrafi che seguono, in analogia con quanto fatto nel precedente biennio di valutazione delle *performance*, verranno esplicitati gli effetti degli esiti delle verifiche sopra richiamate in termini di applicazione/esclusione - totale o parziale - dal meccanismo incentivante di cui al Titolo XIII della RQSII, nonché di ammissibilità o meno al livello di eccellenza, per il quale rileva già l'eventuale esclusione disposta nell'ambito di una delle citate tipologie di verifiche.
- 3.3 In tutte le casistiche rilevate nell'ambito delle citate analisi, l'esito regolatorio (esclusione totale, esclusione dalle premialità o applicazione delle penalità di cui al punto 1, lett. *b*), della deliberazione 37/2024/R/IDR, previste per il caso di mancato invio dei dati necessari alla valutazione degli obiettivi di qualità contrattuale sottesi ai macro-indicatori) riguarda entrambi i macro-indicatori e tutti gli Stadi di valutazione.
- 3.4 Si ritiene opportuno esplicitare che, nei casi di mancata accettazione delle istanze presentate all'Autorità, l'applicazione del meccanismo incentivante avviene senza considerare la specifica richiesta avanzata.
- 3.5 Si rammenta, infine, che, nei casi di perdurante inerzia nell'assolvere agli obblighi previsti dalla regolazione (sia in materia tariffaria che di qualità contrattuale), come specificato al punto 4 della deliberazione 37/2024/R/IDR, l'Autorità si riserva di proporre al soggetto affidante la sospensione o la cessazione dell'affidamento, qualora ciò non comprometta la fruibilità del servizio da parte degli utenti, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 3, comma 1, lett. *a*), del d.P.C.M. 20 luglio 2012.

Verifica della sussistenza di casistiche di applicazione delle penalità di cui al punto 1, lett. b), della deliberazione 37/2024/R/IDR

- 3.6 Ai sensi del punto 1, lett. *b*), della deliberazione 37/2024/R/IDR, "*le gestioni che non abbiano inviato – nel rispetto dei termini fissati dall'Autorità – i dati necessari alla valutazione degli obiettivi di qualità contrattuale sottesi ai macro-indicatori ammessi al meccanismo di incentivazione*", sono soggette alle penalità per gli Stadi di valutazione *I* e *II*, con applicazione della formula di cui al comma 96.4 della RQSII e, in particolare, con l'utilizzo del parametro $N_{S,MC}^{-a}$ previsto per la valutazione delle gestioni che presentano un corredo completo di informazioni (lett. *a*)).
- 3.7 Rispetto all'insieme descritto con la precedente Tavola 1, non è stato possibile effettuare la valutazione degli obiettivi di qualità contrattuale per le gestioni che, pur avendo fornito i dati relativi all'anno base (2021), non hanno risposto alla edizione 2023 della

Allegato A

relativa Raccolta dati. Tale insieme è suddivisibile tra tre gruppi di gestioni, dei quali i primi due risultano esclusi dal meccanismo in quanto si caratterizzano rispettivamente:

- a) per essere cessati prima dell'anno 2023;
- b) perché i relativi soggetti competenti hanno adottato le regole previste per lo schema regolatorio di convergenza, di cui si dirà nel successivo paragrafo.

3.8 È stato possibile, dunque, individuare un gruppo di gestioni (ancora operanti e per le quali non è stato adottato lo schema di convergenza), che pur avendo fornito i dati all'anno base, non hanno ottemperato all'obbligo di comunicazione dei dati di cui alla Raccolta 2023.

Valutazioni di ammissibilità al meccanismo incentivante

3.9 Le valutazioni di ammissibilità sono state finalizzate a individuare le casistiche di esclusione/mancata applicazione dal meccanismo incentivante della RQSII. La non applicabilità del meccanismo incentivante può essere dovuta a:

- 1) casi di gestione dei soli servizi di fognatura e/o depurazione⁷ (casistica non verificatasi nel *panel* oggetto della valutazione del biennio 2022-2023);
- 2) mancanza dei dati relativi all'anno base per il calcolo di premi e penali;
- 3) adozione dello schema di convergenza;
- 4) ricorso alle facoltà previste dall'articolo 2, comma 2.1, lett. b), della deliberazione 547/2019/R/IDR per l'applicazione graduale del meccanismo (deroga per operazioni di aggregazione gestionale).

Mancanza dei dati relativi all'anno base

3.10 In continuità con il biennio di valutazione delle *performance* 2020-2021, si rileva come non sia possibile applicare il meccanismo incentivante previsto dalla RQSII ai casi di mancato invio dei dati di qualità contrattuale riferiti all'anno base (2021), necessari ad individuare il livello di partenza dei singoli macro-indicatori ai fini della definizione del pertinente obiettivo cumulato per il biennio 2022-2023. Si precisa che in tale casistica rientrano, tra le altre, le gestioni che hanno avviato la propria attività successivamente all'anno base come esito del completamento di processi di aggregazione.

⁷ Come specificato all'Articolo 2 della RQSII, "nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06, il gestore del servizio di acquedotto è il referente unico dell'utente finale per gli obblighi di qualità contrattuale oggetto del presente RQSIP", fatto salvo l'obbligo in capo agli operatori dei soli servizi di fognatura e/o depurazione di garantire gli standard qualitativi che prevedono il loro coinvolgimento (preventivazione ed esecuzione di allacci e lavori, comunicazioni con il gestore del servizio di acquedotto). Residuando, pertanto, un numero molto esiguo di indicatori semplici in capo agli operatori che gestiscono i soli servizi di fognatura e/o depurazione, non risulterebbe possibile applicare loro compiutamente il suddetto meccanismo incentivante.

Allegato A

Schema regolatorio di convergenza

- 3.11 Per le gestioni interessate da perduranti criticità nell'avvio delle necessarie attività di programmazione e di organizzazione della gestione ai sensi della normativa vigente – in particolare, per quanto rilevante in questa sede, in tema di qualità contrattuale - i soggetti competenti possono adottare le regole previste per lo schema regolatorio di convergenza, a cui è espressamente associato un percorso di progressivo recupero della qualità del servizio secondo un programma di impegni ben identificati. Conseguentemente, le gestioni per le quali sia stato adottato lo schema di convergenza ai sensi dell'articolo 31 del MTI-3 o 32 del MTI-4, non possono che risultare escluse dalle valutazioni di tutti gli Stadi, almeno finché il percorso di recupero non sia ultimato.

Ricorso a istanze di deroga per aggregazione gestionale

- 3.12 Con la deliberazione 547/2019/R/IDR, oltre ad aggiornare la RQSII introducendo il presente meccanismo incentivante, sono stati previsti anche appositi meccanismi di flessibilità nell'applicazione della regolazione della qualità contrattuale e, in particolare, per quanto di rilievo in questa sede, in presenza di processi di aggregazione delle gestioni di cui all'articolo 172 del d.lgs. 152/06, la possibilità per l'Ente di governo dell'ambito (di seguito anche: EgA) di richiedere *“la temporanea applicazione del meccanismo incentivante, in caso di significative operazioni di aggregazione gestionale verificatesi a partire dal 1 gennaio 2018, al solo perimetro gestionale preesistente all'effettuazione delle medesime, per un arco di tempo predefinito e al solo fine di evitare effetti distorsivi nell'implementazione iniziale del citato meccanismo”* (comma 2.1, lett. b)).
- 3.13 Con riferimento a tale casistica, è opportuno precisare che la stessa comporta una esclusione solo parziale dall'applicazione del meccanismo incentivante, essendovi le gestioni ammesse con riferimento al perimetro preesistente all'aggregazione. Pertanto, le istanze di deroga presentate sino alla data di redazione della presente Nota metodologica, qualora trasmesse ai sensi dell'articolo 2, comma 2.1, lett. b), della deliberazione 547/2019/R/IDR, sono state oggetto di compiuta valutazione nel corso del procedimento istruttorio e di esse se ne è tenuto conto, se accoglibili, nei termini sopra illustrati.

Valutazioni di ammissibilità alle premialità

- 3.14 Le valutazioni di ammissibilità alle premialità sono state effettuate in coerenza con quanto previsto dalla deliberazione 37/2024/R/IDR; si precisa che in caso di mancato raggiungimento dell'obiettivo 2023, le penalità trovano in ogni caso applicazione. È possibile distinguere tra:
- 1) verifica della presenza della trasmissione di una proposta di schema regolatorio MTI-4 entro la data dichiarata nell'ambito della raccolta dati RQTI, e in ogni caso in data antecedente alla scadenza del 31 ottobre 2024;

Allegato A

- 2) verifica della presenza di una validazione positiva da parte degli Enti di governo dell'ambito territorialmente competenti dei dati di qualità contrattuale trasmessi dai gestori;
 - 3) verifica dell'ottemperanza agli obblighi di versamento delle componenti perequative istituite per il settore idrico;
 - 4) verifica del rispetto delle tempistiche previste per l'invio dei dati di qualità contrattuale;
 - 5) verifica del rispetto dei termini perentori indicati in eventuali richieste di documentazione aggiuntiva formulate dall'Autorità nel corso dell'istruttoria (casistica non verificatasi per il *panel* oggetto della valutazione del biennio 2022-2023).
- 3.15 L'esito di tali valutazioni riguarda tutti i macro-indicatori e si applica a tutti gli Stadi di riferimento per la singola gestione. Si precisa che alcune gestioni possono presentare più di una delle menzionate cause di mancata ammissione alle premialità.

Mancato o tardivo invio dello schema regolatorio MTI-4

- 3.16 In tale casistica rientrano, in coerenza con quanto previsto dal punto 2, lett. *i*), della deliberazione 37/2024/R/IDR, le gestioni per cui non risultano essere stati trasmessi da parte del pertinente Ente di governo dell'ambito gli atti di predisposizione tariffaria e le informazioni di cui al comma 5.3 della deliberazione 639/2023/R/IDR, ovvero le comunicazioni di istanza di aggiornamento tariffario da parte del gestore, ai sensi del comma 5.5 del richiamato provvedimento, entro la data dichiarata nell'ambito della raccolta dati RQTI, e in ogni caso in data antecedente alla scadenza del 31 ottobre 2024, ai sensi del comma 1.6 della deliberazione 637/2023/R/IDR. Il mancato invio dello schema regolatorio MTI-4 nei termini sopraindicati determina la non conformità della gestione alla regolazione vigente, con conseguente esclusione dai benefici della medesima.

Mancata validazione dei dati da parte dell'EGA

- 3.17 Con riguardo ai dati di qualità contrattuale comunicati dai gestori nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 77 della RQSII, l'Autorità ha previsto che, ai fini della ammissibilità alle premialità generate dal raggiungimento degli obiettivi per l'anno 2023, sia necessaria la presenza della validazione positiva da parte del rispettivo EgA (punto 2, lett. *ii*), della deliberazione 37/2024/R/IDR) che, oltre a conoscere nel dettaglio le realtà gestionali di competenza, ha, talvolta, a disposizione ulteriori dati sulle

Allegato A

performance del gestore, utili a verificare la completezza, la coerenza e la congruità dei dati forniti dagli operatori⁸.

- 3.18 Alla luce della richiamata previsione, non possono essere ammesse alle premialità le gestioni per le quali i dati rilevanti ai fini delle valutazioni quantitative per il biennio 2022-2023 non abbiano ottenuto una validazione positiva da parte del competente Ente di governo dell'ambito, risultando dunque mancante un fondamentale elemento dell'istruttoria.

Omesso versamento alla CSEA delle componenti perequative del settore idrico

- 3.19 È, inoltre, preclusa l'attribuzione di premialità – in tutti gli Stadi di valutazione - ai gestori che non risultino in regola con il versamento alla CSEA delle componenti perequative del settore idrico (punto 2, lett. *iii*), della deliberazione 37/2024/R/IDR).
- 3.20 La CSEA ha dunque provveduto ad inviare l'elenco delle gestioni che risultano aver omesso uno o più versamenti. Tra di esse sono incluse situazioni in cui il mancato versamento è dovuto anche ad una o più omesse dichiarazioni, o addirittura ad una mancata iscrizione all'anagrafica CSEA, presupposto necessario per la corretta effettuazione dei pagamenti.

Invio tardivo dei dati di qualità contrattuale

- 3.21 In tale casistica, come previsto dal punto 2, lett. *iv*), della deliberazione 37/2024/R/IDR, rientrano le gestioni per le quali l'invio dei dati di qualità contrattuale per gli anni rilevanti ai fini dell'applicazione del meccanismo al biennio 2022-2023 (ossia anno base 2021 e anno di valutazione dell'obiettivo 2023), è stato effettuato oltre i termini di cui al comma 77.1 della RQSII, come richiamati con i Comunicati di apertura di ciascuna edizione annuale della "Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato", ossia oltre il 15 marzo.
- 3.22 Si precisa che, in sede di pubblicazione della deliberazione di conclusione del procedimento, saranno inserite in tale casistica anche le gestioni che, come previsto dalla lett. *vii*) del menzionato punto 2, avranno rettificato i dati di qualità contrattuale per le medesime annualità in data successiva alla pubblicazione della presente Nota metodologica. Infatti, con la deliberazione 37/2024/R/IDR, l'Autorità ha ritenuto di aggiungere esplicitamente l'esito di esclusione dalle premialità nei casi in cui *"si rinviengano rettifiche dei dati di qualità contrattuale per gli anni 2022-2023, in data*

⁸ Al riguardo si precisa che in sede di apertura delle pertinenti raccolte dati, al fine di mettere a disposizione dell'Autorità una base informativa completa, coerente e congrua, è stato richiesto all'Ente di governo dell'ambito che ravvisi la necessità che il gestore rettifichi o integri i dati forniti, di attivarsi affinché il medesimo gestore ponga in essere tutte le attività necessarie a ricevere (nell'ambito della prevista relazione di validazione da parte dell'EgA, resa secondo le modalità indicate nell'apposito Comunicato pubblicato dall'Autorità) l'attestazione di coerenza tra i dati trasmessi e le altre informazioni in possesso del soggetto competente.

Allegato A

successiva alla pubblicazione della Nota metodologica in esito alle risultanze istruttorie preliminari per le medesime annualità”.

- 3.23 La motivazione va ricercata innanzitutto nell’esigenza di garantire parità di approfondimento istruttorio dei dati comunicati dalle gestioni, soprattutto al fine di elaborare la graduatoria dello Stadio di eccellenza. A tale esigenza, si aggiunge anche la necessità di garantire la chiusura del procedimento di attribuzione del meccanismo incentivante in tempi sufficientemente brevi e, in ogni caso, non modificabili sulla base di eventuali comportamenti opportunistici di gestori che potrebbero trarre vantaggio dall’adozione di tecniche dilatorie.

Verifiche concernenti la coerenza e la consistenza dei dati forniti

- 3.24 Una volta espletate le valutazioni generali di ammissibilità alle premialità si è proceduto alla verifica della completezza, congruità e coerenza dei dati e della documentazione inviati dai gestori.
- 3.25 In questo caso l’attività istruttoria si è concentrata sulla presenza di dichiarazioni che, relativamente a taluni indicatori semplici di qualità contrattuale, evidenziano un inadeguato livello qualitativo delle prestazioni erogate all’utenza, anche in termini di monitoraggio delle prestazioni medesime - alla base dei valori dei macro-indicatori di qualità contrattuale – risultato non in linea con quanto previsto dalle relative disposizioni regolatorie. È stato pertanto possibile individuare le seguenti casistiche che sono riferibili sia alle fasi di avvio e cessazione che alla fase di gestione del rapporto contrattuale⁹:
- a) inadeguata numerosità delle fatture emesse all’utenza;
 - b) assenza di dati relativi ai tempi di attesa agli sportelli fisici;
 - c) assenza di dati relativi al *call center*;
 - d) incongruenze relative al Pronto Intervento;
 - e) incongruenze relative ai casi di applicazione dell’articolo 156 del d.lgs. 152/06;
 - f) incongruenze relative alle rettifiche di fatturazione;
 - g) incongruenze relative alla verifica e sostituzione del misuratore;
 - h) incongruenze relative alle prestazioni di preventivazione ed esecuzione di allacciamenti idrici;
 - i) incongruenze relative alle prestazioni di preventivazione ed esecuzione di allacciamenti fognari.

⁹ Si precisa che alcune delle casistiche qui tipizzate erano già emerse nel corso del procedimento istruttorio per l’applicazione del meccanismo incentivante al biennio 2020-2021 ma erano state, in quella sede, ricondotte alla categoria “Specifiche incongruenze”.

Allegato A

- 3.26 Oltre alle citate casistiche, generalizzabili e verificabili per l'intera platea delle gestioni ammesse al meccanismo di incentivazione, gli approfondimenti istruttori hanno fatto emergere specifiche incompletezze o incongruenze nei dati di singole gestioni – di cui si dirà *infra* - che, parimenti, possono essere ragionevolmente considerate quale motivo di esclusione dall'applicazione dell'eventuale premialità.
- 3.27 Come anche chiarito nel precedente paragrafo, ciascuna gestione può evidenziare più di una delle suddette cause di mancata ammissione alle premialità.

Inadeguata numerosità delle fatture emesse all'utenza

- 3.28 Come noto, la RQSII prevede che il gestore idrico, al fine di agevolare l'utenza nella gestione degli importi addebitati per la fornitura del servizio idrico, garantisca a ciascun utente l'emissione di un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione degli specifici consumi medi annui; tale livello minimo varia da 2 bollette/anno per i consumi fino a 100mc/anno a 6 bollette/anno per consumi superiori a 3.000 mc/anno.
- 3.29 La casistica in oggetto ricomprende le situazioni in cui, per l'indicatore semplice "Tempo per l'emissione della fattura"¹⁰, un gestore abbia dichiarato un numero totale di prestazioni eseguite che risulti con ogni evidenza inadeguato. A tale scopo si è scelto di fissare in maniera conservativa a 2 bollette/anno la soglia per l'applicazione della inammissibilità alle premialità¹¹. Il requisito deve risultare rispettato sia nell'anno base che nell'anno di valutazione del raggiungimento dell'obiettivo.

Assenza di dati relativi agli sportelli fisici

- 3.30 Uno degli aspetti principali che condiziona il buon andamento del rapporto tra gestore ed utente è rappresentato dalla disponibilità e dalla facilità di accesso ai canali di contatto, il più tradizionale dei quali è rappresentato dagli sportelli fisici. Al riguardo la RQSII ha previsto due indicatori semplici, il "Tempo medio di attesa agli sportelli" e il "Tempo massimo di attesa agli sportelli"¹².
- 3.31 L'assenza di dati su questi indicatori è indice di mancato monitoraggio degli stessi, e conseguentemente di inadeguata attenzione all'utenza, oltre che di mancata ottemperanza ad obblighi di servizio e alla regolazione dell'Autorità. Per tali motivazioni si è ritenuto di non poter ammettere alle premialità le gestioni che non

¹⁰ Il Tempo per l'emissione della fattura, che si applica a ciascuna fattura emessa dal gestore, è definito come "il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore" (comma 36.1 della RQSII).

¹¹ Soglia, peraltro, che corrisponde ad una misura a tutela dell'utenza già prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999.

¹² L'Articolo 53 della RQSII definisce il tempo di attesa agli sportelli come "il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto".

Allegato A

abbiano comunicato, per ciascun anno di valutazione delle *performance*, dati sui tempi di attesa per almeno uno dei due indicatori relativi agli sportelli¹³.

Assenza di dati relativi al *call center*

- 3.32 Il contatto telefonico rappresenta per l'utente il primo e più immediato canale di comunicazione con il proprio gestore; pertanto l'Autorità ha posto, dapprima nei settori energetici, poi in quello idrico, particolare attenzione alla qualità dei servizi telefonici, regolando la materia con specifici obblighi di servizio riguardo i *call center*, che devono essere dotati di particolari modalità di registrazione delle chiamate in arrivo in modo da poter verificare il rispetto dei tre indicatori di qualità contrattuale identificati allo scopo, "Accessibilità al servizio telefonico (AS)", "Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)" e "Livello del servizio telefonico (LS)"¹⁴.
- 3.33 Anche in questo caso, l'assenza di dati rappresenta un chiaro indice di scarsa attenzione ai livelli qualitativi da garantire all'utenza e di mancata ottemperanza ad obblighi di servizio e alla regolazione dell'Autorità, per cui non si ritengono ammissibili alle premialità le gestioni che non abbiano comunicato, per ciascun anno di valutazione delle *performance*, dati su almeno uno dei tre indicatori di qualità relativi al *call center*.

Incongruenze relative al Pronto Intervento

- 3.34 Il servizio di Pronto Intervento risulta di prioritaria importanza nella gestione del rapporto contrattuale in quanto coinvolge l'utente in momenti di urgente necessità se non di pericolo. Con la RQSII sono stati, a tal proposito, previsti due indicatori di qualità

¹³ Come già chiarito con la deliberazione 476/2023/R/IDR, si precisa che, unicamente per i dati relativi all'anno 2021, è stata ritenuta valida l'assenza di prestazioni per i suddetti indicatori in caso di ricorso, per la ricezione dell'utenza agli sportelli fisici, ai soli appuntamenti nel rispetto delle necessarie misure di contenimento dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.

¹⁴ Come da articoli 57, 58 e 59 della RQSII:

- "l'indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del *call center* con presenza di operatori (...);
- il tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (...);
- l'indicatore livello del servizio telefonico (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore".

Allegato A

contrattuale, "Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento"¹⁵ e "Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento"¹⁶.

- 3.35 Con riferimento ai menzionati indicatori, l'analisi istruttoria ha fatto emergere differenti tipologie di incongruenze, tra le quali si citano, a titolo esemplificativo, casi in cui gli interventi sono risultati superiori alle chiamate o casi in cui la numerosità delle prestazioni, sia per singolo indicatore che in termini di rapporto tra gli stessi, è risultata di molto differente tra anno base 2021 e anno di valutazione dell'obiettivo 2023. Tali incongruenze, che saranno descritte in maniera dettagliata ai gestori interessati con apposita notifica di comunicazione delle risultanze istruttorie, sono indice di scarso livello di monitoraggio delle prestazioni richieste dagli utenti e finiscono per inficiare l'affidabilità dei dati che sono alla base dei valori dei macro-indicatori. Per tale motivo non risulta possibile ammettere alle premialità le gestioni che le abbiano evidenziate.

Incongruenze relative ai casi di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06

- 3.36 La RQSII ha individuato alcuni indicatori specifici per le prestazioni da garantire all'utenza nei casi di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06, ossia nei casi in cui il gestore del servizio di acquedotto è differente dal gestore della fognatura e/o depurazione, individuando nel primo il referente unico per l'utente finale in tema di qualità contrattuale. Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, è stato previsto che il gestore del servizio di acquedotto sia tenuto a comunicare al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione le prestazioni richieste ed eseguite a favore dell'utente e, a tale scopo, è stato introdotto l'indicatore "Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale"¹⁷.
- 3.37 Le analisi istruttorie hanno fatto emergere che taluni operatori per i quali - sulla base delle informazioni dichiarate nell'Anagrafica Territoriale Idrica dell'Autorità (ATID)

¹⁵ Come da articolo 62 della RQSII, "Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione."

¹⁶ Come da articolo 33 della RQSII, "Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo (...) intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento. Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale (...) che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo: a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo; b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita; c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria; d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti (...);".

¹⁷ Come previsto dall'articolo 66 della RQSII, "Il tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale è il tempo intercorrente tra la data di esecuzione della variazione contrattuale e la data di invio della relativa comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione."

Allegato A

sia dagli operatori medesimi che dai relativi Enti di Governo dell'ambito - non trova applicazione il menzionato articolo 156 del d.lgs. 152/06, gestendo pertanto in maniera integrata il SII, hanno comunque comunicato prestazioni eseguite per tale indicatore. Conseguentemente, non risultando pienamente affidabili i dati alla base dei valori dei macro-indicatori, non risulta possibile ammettere le gestioni che hanno evidenziato tale incongruenza alle premialità di qualità contrattuale.

Incongruenze relative alle rettifiche di fatturazione

- 3.38 Il tema della fatturazione risulta tra i più rilevanti nel rapporto contrattuale con l'utente finale, ragion per cui l'Autorità ha previsto due indicatori per i casi in cui il medesimo utente ritenga che vi siano stati degli errori nel calcolo delle somme addebitate dal gestore e ne richieda la rettifica: uno per la risposta, da inviare entro 30 giorni lavorativi in modo da garantire una tempestiva informazione all'utente finale circa la propria richiesta, e uno per la rettifica effettiva, intesa come l'accredito/addebito dell'eventuale differenza anche in misura diversa da quanto richiesto, da effettuare entro un termine più lungo (60 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente). Ciascuna richiesta scritta di rettifica da parte dell'utente dà origine, dunque, ad una prestazione per il "Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione"¹⁸, e, qualora fondata, ad una prestazione per il "Tempo di rettifica di fatturazione"¹⁹.
- 3.39 In merito a tali indicatori è emersa la presenza di dichiarazioni nelle quali il numero di rettifiche è risultato superiore al numero di risposte alle richieste (fino a casi in cui non è dichiarata alcuna prestazione per il tempo di risposta), denotando un problema di errata applicazione della regolazione sul tema o, quantomeno, di non conforme monitoraggio delle prestazioni richieste ed eseguite. Non risulta, pertanto, possibile ammettere alle premialità di qualità contrattuale le gestioni che hanno evidenziato tale incongruenza, salvo i casi in cui si possa fornire evidenza, ad esempio, che il disallineamento sia dovuto al *lag* temporale intercorrente tra le due prestazioni, qualora a cavallo tra due annualità.

Incongruenze relative alla verifica e sostituzione del misuratore

- 3.40 L'utente finale può in ogni momento richiedere al gestore una verifica del funzionamento del misuratore. Per poter monitorare adeguatamente tutto l'*iter* della verifica, con la RQSII sono stati individuati tre indicatori di qualità contrattuale che originano dalla medesima richiesta dell'utente: uno per il "Tempo di intervento per la

¹⁸ Come da articolo 48 della RQSII, "Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo (...) intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta."

¹⁹ Come da articolo 43 della RQSII, "Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo (...) intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione (...), e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta."

Allegato A

verifica del misuratore”, ossia il lasso di tempo entro il quale fissare la verifica, uno per il “Tempo di comunicazione dell’esito della verifica” (indicatore a sua volta differenziato in base al tipo di verifica, se in loco o in laboratorio, e non necessario ai fini dell’approfondimento descritto al presente paragrafo) ed uno per il “Tempo di sostituzione del misuratore”²⁰, nel caso in cui dovesse risultare malfunzionante.

- 3.41 Dall’analisi delle compilazioni è emerso che talune gestioni hanno dichiarato un numero di prestazioni per il tempo di sostituzione del misuratore superiore a quello relativo al tempo di intervento, in maniera incongruente rispetto a quanto disposto dalla regolazione e appena richiamato, in quanto in questi casi il gestore avrebbe effettuato, su richiesta dell’utente, un numero di sostituzioni superiore alle verifiche. Per tali gestioni, si ritiene di non poter procedere con l’assegnazione delle premialità, salvo i casi in cui si possa fornire evidenza, ad esempio, che il disallineamento sia dovuto al *lag* temporale intercorrente tra le due prestazioni, qualora a cavallo tra due annualità.

Incongruenze relative alle prestazioni di preventivazione ed esecuzione di allacciamenti, idrici e/o fognari

- 3.42 Nella fase di avvio del rapporto contrattuale, il richiedente (nella maggior parte dei casi non ancora utente) può rivolgersi al gestore del SII per ottenere un preventivo per l’allacciamento, idrico e/o fognario. In seguito all’accettazione dello stesso, il gestore si impegna ad eseguire l’allacciamento entro le tempistiche riportate nella Carta dei servizi, coerenti con gli standard minimi individuati dall’Autorità (o con gli eventuali standard migliorativi previsti dall’EgA). Nella RQSII, i tempi di preventivazione sono differenziati in base alla necessità o meno di effettuare un sopralluogo²¹ mentre i tempi di esecuzione sono differenziati in base alla complessità del lavoro da effettuare²².
- 3.43 Analizzando gli indicatori relativi agli allacciamenti, con distinzione tra idrici e fognari, l’istruttoria sui dati comunicati dai gestori ha fatto emergere casi in cui il numero di

²⁰ Come da articoli 28 e 30 della RQSII:

- “Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell’utente finale e la data di intervento da parte del gestore (...);
- Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all’utente finale in sede di risposta contenente l’esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione. Il gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all’esito della verifica effettuata sullo stesso.”.

Pertanto, sono oggetto di monitoraggio e rendicontazione per l’indicatore “Tempo di sostituzione del misuratore”, unicamente le sostituzioni conseguenti a una richiesta di verifica dell’utente, non anche quelle effettuate su iniziativa del gestore sulla base, ad esempio, di un piano di rinnovo del parco misuratori.

²¹ Come da articoli 5 e 6 della RQSII, “Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti [idrici (art.5) - fognari (art. 6)] è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.”.

²² Come da articoli 8 e 9 della RQSII, “Il tempo di esecuzione dell’allacciamento alla rete [idrica (art.8) - fognaria (art.9)] è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell’utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell’utente finale.”.

Allegato A

allacciamenti (intesi come somma degli allacciamenti che comportano l'esecuzione di un lavoro semplice ed allacciamenti che comportano l'esecuzione di un lavoro complesso eseguiti su richiesta dell'utente) risulta superiore al numero di preventivazioni (inteso come somma delle preventivazioni fornite sia con che senza sopralluogo). Tale condizione risulterebbe incongruente con quanto disposto dall'Autorità, salvo i casi in cui si possa fornire evidenza, ad esempio, che il disallineamento sia dovuto al *lag* temporale intercorrente tra le due prestazioni, qualora a cavallo tra due annualità. Per tali gestioni, si ritiene pertanto di non poter procedere con l'assegnazione delle premialità.

Specifiche incongruenze o incompletezze nei dati

- 3.44 Gli approfondimenti istruttori hanno fatto emergere, peraltro, specifiche incompletezze o incongruenze nei dati di singole gestioni, che si ritiene possano determinare l'esclusione dall'applicazione dell'eventuale premialità generatasi a seguito della verifica degli obiettivi assegnati dal meccanismo di incentivazione alle medesime gestioni. Tali approfondimenti hanno permesso di individuare, ad esempio, casi di gestioni in cui gli EgA hanno evidenziato diffuse criticità nell'erogazione degli indennizzi agli aventi diritto. Si procederà, pertanto, a notificare alle singole gestioni e ai competenti Enti di governo dell'ambito le incongruenze/incompletezze rilevate in modo da consentire la produzione di ulteriori prove documentali utili a valutare i rilievi sollevati.

Ammissibilità alle valutazioni del livello di eccellenza

- 3.45 Il comma 94.2 della RQSII prevede che il livello di eccellenza di fattore premiale (*Stadio III*) debba essere applicato “*per le tre migliori gestioni con riferimento a tutti i macro-indicatori valutati, di cui almeno uno in Classe A*”.
- 3.46 Di conseguenza sono state escluse dalle valutazioni di cui allo *Stadio III* le gestioni che non abbiano almeno un macro-indicatore in classe A per l'annualità 2023. Si precisa che tra queste sono presenti alcune gestioni che sono risultate già non ammissibili alle premialità per tutti gli Stadi per almeno una delle cause descritte in precedenza.

Allegato A

4 Tavola sinottica delle casistiche e degli esiti regolatori previsti

4.1 Nella tavola che segue sono riepilogate le casistiche precedentemente descritte, indicandone gli esiti regolatori previsti.

TAV. 3 Tavola sinottica delle casistiche e degli esiti regolatori previsti

Macro-Casistiche	Esito regolatorio	Casistiche di dettaglio
Applicabilità delle penalità senza valutazione	Penalità di cui al punto 1, lett. b), della deliberazione 37/2024/R/IDR	Mancato invio dei dati RQSII all'anno di valutazione dell'obiettivo
Valutazioni di ammissibilità al meccanismo incentivante	Esclusione da tutti gli Stadi	Gestione dei soli servizi di fognatura e/o depurazione (non verificatasi)
		Mancato invio dei dati RQSII all'anno base
		Schema di convergenza
		Istanza per aggregazione gestionale*
Valutazioni di ammissibilità alle premialità	Esclusione dalle premialità per tutti gli Stadi	Mancato o tardivo invio dello schema regolatorio MTI-4
		Mancata validazione dei dati da parte dell'EGA
		Omesso versamento delle componenti perequative del settore idrico
		Invio tardivo dei dati di qualità contrattuale
		Mancato rispetto dei termini per l'invio di documentazione integrativa (non verificatasi)
Verifiche concernenti la coerenza e la consistenza dei dati forniti	Esclusione dalle premialità in tutti gli Stadi	Inadeguata numerosità delle fatture all'utenza
		Assenza di dati relativi agli sportelli fisici
		Assenza di dati relativi al <i>call center</i>
		Incongruenze relative al Pronto Intervento
		Incongruenze relative ai casi di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06
		Incongruenze relative alle rettifiche di fatturazione
		Incongruenze relative alla verifica e sostituzione del misuratore
		Incongruenze relative alle prestazioni di preventivazione ed esecuzione di allacciamenti idrici
		Incongruenze relative alle prestazioni di preventivazione ed esecuzione di allacciamenti fognari
Specifiche incongruenze o incompletezze nei dati		
Ammissibilità allo stadio di eccellenza	Esclusione dallo Stadio III	Assenza di macro-indicatori in classe A

* relativamente al solo perimetro di recente acquisizione