

DELIBERAZIONE 23 SETTEMBRE 2025

424/2025/R/IDR

AVVIO DI PROCEDIMENTO PER L'AGGIORNAMENTO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO COMPONGONO

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

Nella 1354^a riunione del 23 settembre 2025

- Premesso che l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità), ai sensi della deliberazione 402/2025/A, opera, a far data dal 10 agosto 2025, in regime di specifica *prorogatio*;
- ritenuto il presente provvedimento atto di ordinaria amministrazione.

VISTI:

- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2000, che istituisce un “Quadro per l'azione comunitaria in materia di acque”;
- la direttiva 2020/2184/UE del Parlamento europeo e del Consiglio concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano (rifusione), del 16 dicembre 2020;
- la direttiva 2024/3019/UE del Parlamento europeo e del Consiglio concernente il trattamento delle acque reflue urbane (rifusione), del 27 novembre 2024;
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2007) 725 del 20 novembre 2007, recante “I servizi di interesse generale, compresi i servizi sociali di interesse generale: un nuovo impegno europeo”;
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2014) 177 del 19 marzo 2014, recante “Comunicazione relativa all'iniziativa dei cittadini europei «Acqua potabile e servizi igienico-sanitari: un diritto umano universale L'acqua è un bene comune, non una merce»”;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- la legge 28 dicembre 2015, n. 221;
- il decreto-legge 13 maggio 2011, n. 70, che istituiva l'Agenzia nazionale di vigilanza sulle risorse idriche definendone i relativi poteri tariffari e di qualità del servizio, convertito con modificazioni in legge 12 luglio 2011, n. 106 (di seguito: decreto-legge 70/11);
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, che ha soppresso l'Agenzia nazionale di vigilanza sulle risorse idriche e ha trasferito le funzioni di regolazione e controllo

dei servizi idrici all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, convertito con modificazioni in legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: decreto-legge 201/11);

- il decreto-legge 12 settembre 2014, n. 133, come convertito nella legge 11 novembre 2014, n. 164 (c.d. decreto Sblocca Italia) e, in particolare, l'articolo 7;
- il decreto-legge 17 ottobre 2024, n. 153, recante "Disposizioni urgenti per la tutela ambientale del Paese, la razionalizzazione dei procedimenti di valutazione e autorizzazione ambientale, la promozione dell'economia circolare, l'attuazione di interventi in materia di bonifiche di siti contaminati e dissesto idrogeologico" come convertito nella legge 13 dicembre 2024, n. 191, e, in particolare, l'articolo 3, comma 1, lett. e) (che ha esplicitato il "riuso delle acque reflue" tra i servizi che costituiscono il servizio idrico integrato);
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale";
- il decreto-legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, recante "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica" (di seguito: d.lgs. 201/22);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999, recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del servizio idrico integrato";
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 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 2001, n. 214" (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012);
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2012, 586/2012/R/IDR, recante "Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato" e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell'Autorità 28 febbraio 2013, 86/2013/R/IDR, recante "Disciplina del deposito cauzionale per il servizio idrico integrato";
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2014, 649/2014/A e il relativo Allegato A, recante "Disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico";
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR (di seguito: deliberazione 655/2015/R/IDR) e il relativo Allegato A, recante "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (di seguito: RQSII);
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2015, 656/2015/R/IDR, recante "Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato" e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM, recante "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei

settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (TICO)” e il relativo Allegato A;

- la deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, recante “Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale” e il relativo Allegato A;
- 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” e il relativo Allegato A;
- 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)”;
- la deliberazione dell'Autorità 27 dicembre 2017, 917/2017/R/IDR e il relativo Allegato A, recante “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)”;
- la deliberazione dell'Autorità 16 luglio 2019, 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” (di seguito: deliberazione 547/2019/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 23 febbraio 2021, 63/2021/R/COM, recante “Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico”;
- la deliberazione dell'Autorità 21 dicembre 2021, 610/2021/R/IDR, recante “Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 547/2019/R/IDR in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”;
- la deliberazione dell'Autorità 22 febbraio 2022, 69/2022/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per le valutazioni quantitative, relative al biennio 2020-2021, previste dal meccanismo incentivante della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, di cui al titolo XIII dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 655/2015/R/IDR (RQSII)” (di seguito: deliberazione 69/2022/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 31 maggio 2022, 231/2022/R/COM, recante “Aggiornamento delle modalità di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica e del gas naturale e di qualità contrattuale del servizio idrico integrato”;
- la deliberazione dell'Autorità 17 ottobre 2023, 476/2023/R/IDR, recante “Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) per le annualità 2020-2021. Risultati finali” (di seguito: deliberazione 476/2023/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2023, 637/2023/R/IDR, recante

- “Aggiornamento della disciplina in materia di regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), nonché modifiche all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 586/2012/R/IDR e all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 655/2015/R/IDR (RQSII)” (di seguito: deliberazione 637/2023/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2023, 639/2023/R/IDR, recante “Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il quarto periodo regolatorio (MTI-4)” (di seguito: deliberazione 639/2023/R/IDR) e il relativo Allegato A (di seguito: MTI-4);
 - la deliberazione dell’Autorità 6 febbraio 2024, 37/2024/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per le valutazioni quantitative, relative al biennio 2022-2023, previste dal meccanismo incentivante della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, di cui al titolo XIII dell’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 655/2015/R/IDR (RQSII)” (di seguito: deliberazione 37/2024/R/IDR);
 - la deliberazione dell’Autorità 8 maggio 2024, 176/2024/R/IDR, recante “Atto integrativo della deliberazione dell’Autorità 637/2023/R/IDR, secondo le previsioni del protocollo d’intesa tra l’Autorità e la Provincia autonoma di Bolzano, sottoscritto in data 24 febbraio 2023”;
 - la deliberazione dell’Autorità 25 marzo 2025, 122/2025/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per la modifica e l’aggiornamento della disciplina in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato di cui alla deliberazione dell’Autorità 586/2012/R/IDR”;
 - la deliberazione dell’Autorità 13 maggio 2025, 203/2025/R/IDR, recante “Approvazione della nota metodologica in esito alle risultanze istruttorie preliminari 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” (di seguito: deliberazione 203/2025/R/IDR) e il relativo Allegato A;
 - la deliberazione dell’Autorità 24 giugno 2025, 277/2025/R/IDR, recante “Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQTI) per le annualità 2022-2023. Risultati finali” (di seguito: deliberazione 277/2025/R/IDR);
 - la deliberazione dell’Autorità 22 luglio 2025, 347/2025/R/IDR, recante “Definizione di uno schema tipo di bando di gara per l’affidamento del servizio idrico integrato”;
 - la deliberazione dell’Autorità 23 settembre 2025, 426/2025/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per la definizione delle regole e delle procedure per il primo aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato ai sensi del metodo tariffario per il quarto periodo regolatorio MTI-4”;
 - la deliberazione dell’Autorità 23 settembre 2025, 425/2025/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per la definizione delle misure di completamento della regolazione della qualità tecnica previste dalla deliberazione dell’Autorità 637/2023/R/IDR”;

- il “*Protocollo d’intesa ai sensi dell’articolo 13, comma 7 dello statuto speciale per il Trentino – Alto Adige/Südtirol*”, sottoscritto il 24 febbraio 2023 tra l’Autorità e la Provincia autonoma di Bolzano.

CONSIDERATO CHE:

- 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*”;
- l’articolo 1, comma 1, della legge 481/95 prevede che l’Autorità debba perseguire, nello svolgimento delle proprie funzioni, “*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*”;
- il d.P.C.M. 20 luglio 2012 all’articolo 3, comma 1, descrive puntualmente le funzioni attinenti alla regolazione del servizio idrico trasferite *ex lege* all’Autorità, stabilendo, in particolare, per quanto di interesse in questa sede, alla lett. a), che l’Autorità medesima:
 - “*definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (...) per ogni singolo gestore e vigila sulle modalità di erogazione del servizio stesso*”;
 - ai fini di quanto indicato al precedente alinea, “*prevede premialità e penalità, esercita poteri di acquisizione di documenti, accesso e ispezione, irroga, in caso di inosservanza, in tutto o in parte, sanzioni amministrative pecuniarie e, in caso di reiterazione delle violazioni, qualora ciò non comprometta la fruibilità del servizio da parte degli utenti, propone al soggetto affidante la sospensione o la cessazione dell’affidamento*”;
 - “*determina altresì obblighi di indennizzo automatico in favore degli utenti in caso di violazione dei medesimi provvedimenti (...)*”.

CONSIDERATO CHE:

- in sede di riordino della materia dei servizi pubblici locali di rilevanza economica – con la finalità di promuovere dinamiche che possano assicurare la qualità dei servizi pubblici e i risultati delle gestioni nell’interesse primario dei cittadini e degli utenti – con il d.lgs. 201/22 è stata rafforzata la centralità dell’azione delle Autorità nazionali di regolazione esplicitando – per quanto di interesse in questa sede – che:
 - restano ferme “*le competenze delle Autorità nazionali in materia di regolazione economico-tariffaria e della qualità*” (articolo 6, comma 1, e

- articolo 26, comma 1);
- *“le Autorità di regolazione individuano, per gli ambiti di competenza, i costi di riferimento dei servizi, lo schema tipo di piano economico-finanziario, gli indicatori e i livelli minimi di qualità dei servizi”*, che rilevano anche ai fini delle valutazioni richieste ai soggetti affidanti in sede di assegnazione del servizio pubblico locale (articolo 7, comma 1);
 - *“sulla piattaforma unica della trasparenza gestita dall’ANAC sono anche resi accessibili, secondo le modalità di cui al comma 3: (...) c) gli atti e gli indicatori cui agli articoli 7, 8 e 9, nonché, ove disponibili, le informazioni sugli effettivi livelli di qualità conseguiti dai gestori pubblicati dalle autorità di settore sui propri siti istituzionali”* (articolo 31, comma 4).

CONSIDERATO CHE:

- con la deliberazione 655/2015/R/IDR e il relativo Allegato A, dopo un ampio processo di consultazione, l’Autorità ha introdotto la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII), con l’obiettivo di definire un sistema di tutele minime, valide per l’intero territorio nazionale, superando al contempo le difformità tra gli standard di qualità – e i relativi meccanismi di indennizzo – previsti nelle Carte dei servizi in precedenza adottate dai gestori;
- nello specifico, con la citata deliberazione 655/2015/R/IDR, l’Autorità ha, tra l’altro:
 - definito i livelli specifici e generali di qualità contrattuale del servizio idrico integrato (di seguito: SII), determinando altresì le modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta degli utenti;
 - promosso l’uniformità e la completezza delle modalità di misura dei tempi di esecuzione delle prestazioni richieste dagli utenti attraverso la definizione puntuale di indicatori di qualità;
 - garantito certezza alla fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, mediante la previsione di standard generali e specifici relativi alle fasi di preventivazione dell’allacciamento, attivazione, voltura, riattivazione e disattivazione della fornitura;
 - individuato tempi massimi e standard minimi di qualità con particolare riferimento alle modalità e alla periodicità di fatturazione, alla rateizzazione dei pagamenti, alla gestione delle pratiche telefoniche, delle richieste di informazioni, dei reclami e degli sportelli e ai flussi di comunicazione tra i gestori;
 - introdotto indennizzi automatici da corrispondere agli utenti, in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, che tengano conto della tempestività e della puntualità nell’esecuzione di dette prestazioni;
 - disciplinato le modalità volte a rendere l’utente consapevole dei livelli di qualità previsti, introducendo l’obbligo di pubblicazione della Carta dei servizi sul sito internet del gestore, nonché l’obbligo di informare annualmente

l'utente (mediante allegati in bolletta) circa il grado di rispetto degli standard specifici e generali e sugli indennizzi automatici previsti;

- disposto, in considerazione delle riscontrate disomogeneità dei livelli di servizio nelle diverse realtà territoriali, la possibilità per gli enti di governo dell'ambito di applicare standard qualitativi migliorativi e/o aggiuntivi rispetto a quelli minimi introdotti con la sopracitata deliberazione 655/2015/R/IDR;
- introdotto un meccanismo di penalità per le prestazioni di qualità stimate, ovvero riscontrate, non valide e non conformi, basato sulla verifica semplificata a campione dei dati di qualità contrattuale.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- al fine di promuovere lo stabile miglioramento delle condizioni gestionali di erogazione dei servizi, rafforzando, al contempo, gli incentivi al rispetto degli standard minimi individuati dalla RQSII, con deliberazione 547/2019/R/IDR, l'Autorità ha integrato la richiamata disciplina in materia di regolazione della qualità contrattuale, introducendo, tra l'altro, dal 1° gennaio 2020, un meccanismo incentivante di premi/penalità;
- il menzionato meccanismo incentivante, introdotto con la deliberazione 547/2019/R/IDR e aggiornato, più di recente, nelle sue modalità applicative con la deliberazione 637/2023/R/IDR, è articolato in fattori premiali o di penalizzazione, da attribuire in ragione delle *performance* delle singole gestioni, da valutare con riferimento a due macro-indicatori:
 - 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);
 - 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);
- nello specifico, il sistema di incentivazione della qualità contrattuale prevede che per ogni macro-indicatore, con riferimento a ciascuna gestione, siano individuati gli obiettivi annuali, divisi in due categorie, di mantenimento e di miglioramento, questi ultimi ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle *performance* registrate nell'anno precedente (comma 93.1 della RQSII) e che i premi e le penalità siano quantificati sulla base del livello delle *performance* raggiunto cumulativamente al termine di ciascun periodo di valutazione, costituito dal biennio precedente (comma 91.2 della RQSII);
- secondo quanto previsto al comma 95.2 della RQSII, a ciascuno dei macro-indicatori di qualità contrattuale e con riferimento alle valutazioni delle *performance* per gli *Stadi I, II e III*, di cui al comma 94.1, viene applicato un peso specifico λ_{MC} , “aggiornabile con cadenza biennale dall'Autorità, in ragione di

criteri di priorità degli obiettivi di qualità contrattuale sottesi ai medesimi macro-indicatori”;

- peraltro, l’Autorità ha disposto che gli obiettivi conseguiti in relazione ai macro-indicatori di qualità siano recepiti in sede di aggiornamento dello specifico schema regolatorio, anche al fine di conservare la coerenza con i dati di pianificazione e le grandezze economico-finanziarie ivi comunicate;
- il meccanismo incentivante premi/penalità di cui alla RQSII ha visto la sua prima applicazione con la deliberazione 476/2023/R/IDR, con la quale si è concluso il procedimento - avviato con deliberazione 69/2022/R/IDR - per le valutazioni quantitative relative al biennio 2020-2021, attribuendo premi e penalità per i diversi *Stadi* di valutazione;
- più di recente, con deliberazione 37/2024/R/IDR, l’Autorità ha avviato un procedimento per le valutazioni quantitative relative al periodo di valutazione delle *performance* 2022-2023 e, sulla base della Nota metodologica approvata con la deliberazione 203/2025/R/IDR, nonché degli ulteriori elementi acquisiti in esito alla comunicazione delle risultanze istruttorie ai soggetti interessati, con la deliberazione 277/2025/R/IDR ha provveduto all’applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato per il biennio 2022-2023.

CONSIDERATO, ANCHE, CHE:

- al fine di promuovere adeguati livelli di qualità nella produzione e nell’erogazione dei servizi da garantire all’utenza, l’Autorità utilizza le informazioni e i dati comunicati dai gestori ai fini dello svolgimento delle funzioni ad essa attribuite dalla legge;
- in particolare, secondo quanto previsto al comma 77.7 della RQSII, l’Autorità può utilizzare le informazioni e i dati di qualità contrattuale acquisiti per effettuare:
 - a) controlli, anche a campione, al fine di accertarne la veridicità e assicurare il rispetto delle disposizioni di cui alla menzionata RQSII;
 - b) la pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi;
- peraltro, eventuali comportamenti adottati dai gestori del SII potrebbero integrare violazioni della regolazione, costituendo presupposto per l’irrogazione di sanzioni amministrative ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95.

CONSIDERATO, POI, CHE:

- nel mese di aprile 2025 si è chiusa la nona edizione della raccolta dati “Qualità contrattuale del SII” che ha permesso all’Autorità di effettuare un bilancio annuale dei livelli di qualità contrattuale garantiti all’utenza nel corso del 2024;
- con la sopracitata raccolta dati, effettuata annualmente a partire dal 2017, l’Autorità acquisisce periodicamente notizie e informazioni sulle prestazioni richieste dall’utenza ed eseguite dai gestori con riferimento agli standard di qualità

- previsti dalla RQSII e, laddove presenti, agli standard migliorativi e/o aggiuntivi, riconducibili alle fasi di avvio, gestione e cessazione del rapporto contrattuale;
- dall'analisi dei citati dati di qualità contrattuale, e dalle verifiche sulle ulteriori informazioni acquisite dall'Autorità, in particolare nell'ambito degli specifici procedimenti avviati dall'Autorità medesima per il monitoraggio dei dati di qualità contrattuale di cui alle deliberazioni 69/2022/R/IDR e 37/2024/R/IDR, sono emerse possibili criticità e incongruenze rispetto alla corretta applicazione della normativa vigente; in particolare si sono rinvenuti casi di:
 - incongruenze nella rendicontazione delle prestazioni sottese a taluni indicatori semplici di qualità, per quanto attiene, ad esempio, alla verifica e alla sostituzione dei misuratori malfunzionanti, alla corretta gestione delle richieste di rettifica di fatturazione, nonché alle segnalazioni di pronto intervento;
 - applicazione delle prescrizioni in materia di accessibilità al servizio non perfettamente rispondenti alla disciplina della RQSII, per quanto attiene: i) l'apertura giornaliera degli sportelli provinciali, che in alcuni casi risulterebbe garantita solo su appuntamento; ii) il mancato monitoraggio dei livelli di servizio associati al *call center*;
 - peraltro, le attività di verifica condotte stabilmente dall'Autorità sui dati relativi alle prestazioni di qualità contrattuale rese all'utenza hanno consentito di disporre di un quadro conoscitivo maggiormente calato sull'efficacia degli obiettivi originariamente previsti e del meccanismo di incentivazione premi/penalità connesso al loro raggiungimento.

RITENUTO CHE:

- sia opportuno, in considerazione degli esiti riconducibili all'applicazione del meccanismo incentivante premi/penalità per i bienni 2020-2021 e 2022-2023, nonché delle misure che verranno adottate nell'ambito dei concomitanti avvii di procedimento della regolazione della qualità tecnica e per l'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie ai sensi del MTI-4, avviare un procedimento volto ad aggiornare la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR, nell'ambito del quale, al fine di rafforzare le misure volte ad assicurare la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio all'utenza in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale:
 - potenziare, con riferimento al meccanismo incentivante di cui al Titolo XIII della RQSII, la regolazione vigente, anche mediante: i) la revisione degli obiettivi di miglioramento e mantenimento da porre in capo agli operatori, nell'ottica di assicurare una maggiore efficacia nel miglioramento dei livelli qualitativi garantiti all'utenza; ii) l'aggiornamento dei pesi λ_{MC} applicati ai macro-indicatori di cui al sopracitato meccanismo, in ragione di criteri di priorità degli obiettivi di qualità da declinare in specie in esito alle attività di verifica condotte stabilmente dall'Autorità sui dati comunicati dagli operatori;
 - apportare i necessari adeguamenti alla disciplina recata dalla RQSII, anche

- tenuto conto dell'evoluzione del quadro normativo e regolatorio di riferimento e in coordinamento, pur nelle specificità del settore idrico, con gli altri settori regolati, al fine di favorire l'omogenea attuazione della regolazione stessa;
- proseguire nell'obiettivo di promuovere l'applicazione della regolazione recata dalla RQSII, in un quadro di efficacia e di contenimento degli oneri complessivi a carico dell'utenza finale

DELIBERA

1. di avviare un procedimento per l'aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR nonché per l'integrazione della disciplina recata dal medesimo provvedimento;
2. di individuare il responsabile del procedimento di cui al precedente punto 1. nel Direttore della Direzione Assetti e Governance Ambientale (DAGO), conferendo, al medesimo, mandato per l'acquisizione di tutti i dati, le informazioni e gli elementi di valutazione utili per la predisposizione di uno o più documenti di consultazione in relazione alla tematica in oggetto, nonché per lo svolgimento degli approfondimenti ritenuti necessari in relazione alle esigenze di conduzione e sviluppo del procedimento, anche convocando eventuali incontri tecnici e *focus group*;
3. di prevedere che il presente procedimento si concluda entro il termine del 31 dicembre 2025;
4. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

23 settembre 2025

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini