

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
469/2025/R/IDR**

**ORIENTAMENTI IN MATERIA DI AGGIORNAMENTO DELLA
REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO
IDRICO INTEGRATO OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE
LO COMPONGONO (RQSII)**

Documento per la consultazione

28 ottobre 2025

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inserisce nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 424/2025/R/IDR per l'adozione di provvedimenti funzionali all'aggiornamento della disciplina in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

Con il presente documento sono quindi illustrati gli orientamenti dell'Autorità in merito alla revisione dell'attuale meccanismo incentivante premi/penalità in ragione delle evidenze emerse dall'attività di monitoraggio condotta stabilmente dall'Autorità medesima sui dati di qualità contrattuale, come peraltro previsto nell'ambito dei procedimenti di cui alle deliberazioni 69/2022/R/IDR e 37/2024/R/IDR. Con il presente documento vengono altresì illustrati i principali adeguamenti che l'Autorità intende apportare alla disciplina della RQSII, anche in coordinamento con gli altri settori regolati, al fine di favorire l'omogenea attuazione della stessa.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell'Autorità o, in alternativa, all'indirizzo di posta elettronica certificata (protocollo@pec.arera.it) **entro il 28 novembre 2025**.*

Si rinvia all'Informativa sul trattamento dei dati personali contenuta nel presente documento per l'indicazione delle modalità di trattamento dei dati personali.

Le osservazioni pervenute potranno essere pubblicate sul sito internet dell'Autorità al termine della consultazione. I partecipanti alla consultazione possono chiedere che, per motivate esigenze di riservatezza, i propri commenti siano pubblicati in forma anonima.

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, delle osservazioni e/o della documentazione inviata, sono tenuti ad indicare quali parti sono da considerare riservate e non possono essere divulgate, evidenziando in apposite appendici le parti che si intendono sottrarre alla pubblicazione. In tale caso i soggetti interessati dovranno inviare su supporto informatico anche la versione priva delle parti riservate, destinata alla pubblicazione qualora la richiesta di riservatezza sia accolta dagli Uffici dell'Autorità. Una generica indicazione di confidenzialità presente nelle comunicazioni trasmesse non sarà considerata quale richiesta di pubblicazione in forma anonima o di non divulgazione dei contributi inviati.

In assenza di richieste di salvaguardia di riservatezza o segretezza e/o in caso di mancato invio delle versioni omissate le osservazioni sono pubblicate in forma integrale.

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Assetti e Governance Ambientale
Piazza Cavour, 5 - 20121 - Milano
e-mail: protocollo@pec.arera.it
sito internet: www.arera.it

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

La disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'ARERA è contenuta nella deliberazione n. 649/2014/A. Ai sensi dell'articolo 4.2 della disciplina in parola, l'ARERA non riceve contributi anonimi.

1. Titolare del Trattamento

Titolare del trattamento è ARERA, con sede in Piazza Cavour 5, 20121, Milano, e-mail: info@arera.it, PEC: protocollo@pec.arera.it, centralino: +39 02655651.

Per ogni chiarimento rispetto al trattamento oggetto della presente informativa è possibile contattare il Responsabile della Protezione dei dati (RPD) all'indirizzo email rpd@arera.it, oppure scrivendo agli indirizzi del Titolare, all'attenzione del RPD. Le richieste saranno riscontrate nei termini di cui all'articolo 12 del GDPR.

2. Categorie di dati trattati, base giuridica e finalità del trattamento

Ai fini della partecipazione alla presente consultazione pubblica sono richiesti unicamente nome, cognome e indirizzo email professionale del rispondente per conto del soggetto partecipante alla procedura.

Si invita a non inserire dati personali, o informazioni che comunque consentano di rivelare l'identità del rispondente o di terzi, nel corpo del contributo inviato, ivi inclusa l'eventuale firma olografa del rappresentante legale del rispondente. L'Autorità non risponde dell'eventuale pubblicazione di tali dati, anche nell'ipotesi in cui siano contenuti nella ragione sociale o nella denominazione del partecipante alla consultazione.

Il trattamento di tali dati personali è svolto esclusivamente per lo svolgimento di compiti di interesse pubblico e per adottare gli atti di competenza dell'Autorità ai sensi della normativa vigente. Il trattamento è effettuato ai sensi dell'articolo 6, par. 1, lett. e), del GDPR.

3. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati

I dati personali indicati saranno trattati mediante supporto cartaceo e tramite procedure informatiche, con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza, nonché ad evitare l'indebito accesso agli stessi da parte di soggetti terzi o di personale non autorizzato.

4. Tempi di conservazione

I dati personali saranno conservati per un periodo massimo di 5 anni.

5. Comunicazione e diffusione dei dati

I dati personali conferiti ai fini della partecipazione alla consultazione, come individuati al precedente punto 2, non saranno diffusi o comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'esercizio delle attività istituzionali del Titolare e i casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea. I dati personali delle persone fisiche che rispondono alla consultazione nella loro capacità personale non saranno oggetto di pubblicazione.

6. Diritti dell'interessato

Gli interessati possono esercitare i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi al Responsabile della Protezione dei Dati personali dell'Autorità agli indirizzi sopra indicati.

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

INDICE

1	Introduzione.....	7
	<i>Oggetto della consultazione e struttura del presente documento.....</i>	<i>9</i>
2	Esiti monitoraggio applicazione RQSII e principali criticità emerse	9
3	Aggiornamento del meccanismo incentivante premi/penalità.....	13
	<i>Classi e obiettivi</i>	<i>14</i>
	<i>Elementi di gradualità</i>	<i>15</i>
	<i>Premi e penalità.....</i>	<i>16</i>
	<i>Validazione in pool.....</i>	<i>17</i>
4	Adegamenti alla disciplina della RQSII	18
	<i>Orientamenti generali.....</i>	<i>18</i>
	<i>Modalità di gestione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione</i>	<i>19</i>
	<i>Modalità di trattazione dei reclami e delle richieste di informazioni</i>	<i>21</i>
	<i>Contenuto minimo della risposta ai reclami e alle richieste scritte di informazioni .</i>	<i>23</i>
	<i>Verifiche e sostituzioni dei misuratori.....</i>	<i>24</i>
	<i>Indicatori e standard di qualità dei servizi telefonici.....</i>	<i>25</i>
	<i>Indennizzi automatici.....</i>	<i>28</i>
	<i>Obbligo di registrazione dei dati di qualità contrattuale del SII</i>	<i>29</i>
5	Tempistiche di implementazione.....	30

1 Introduzione

- 1.1 La regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR è stata introdotta dall’Autorità alla fine del 2015¹, con l’obiettivo di definire un sistema di tutele minime, valide per l’intero territorio nazionale, superando le difformità tra gli standard di qualità previsti nelle Carte dei servizi in precedenza adottate dai singoli gestori, nonché le modalità utilizzate per la corresponsione dell’indennizzo in caso di mancato rispetto degli standard medesimi previa specifica richiesta dell’utente.
- 1.2 Nello specifico, con deliberazione 655/2015/R/IDR e il relativo Allegato A (RQSII), l’Autorità ha, tra l’altro:
- definito 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;
 - introdotto indennizzi automatici da corrispondere agli utenti, in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, che tengono conto della tempestività e della puntualità nell’esecuzione di dette prestazioni;
 - disposto, in considerazione delle specificità territoriali, la possibilità per gli enti di governo dell’ambito di prevedere standard qualitativi migliorativi e/o aggiuntivi rispetto a quelli minimi introdotti con la sopracitata deliberazione 655/2015/R/IDR;
 - definito precisi obblighi di comunicazione dei dati di qualità contrattuale a carico dei gestori, da utilizzarsi anche ai fini della successiva pubblicazione sul sito istituzionale dell’Autorità, secondo quanto previsto dall’articolo 77, comma 77.7, della RQSII².

¹ Si precisa che secondo quanto disposto dall’articolo 1, comma 1.2, della deliberazione 655/2015/R/IDR, il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII) si applica a partire dal 1° luglio 2016, “*ad eccezione di quanto disposto dall’Articolo 72, comma 72.2, dall’Articolo 77 e dal Titolo VII dell’Allegato A che si applicano dal 1° gennaio 2017*”.

² Si rammenta che, in linea con le finalità enunciate nel Quadro strategico 2022-2025, la pubblicazione, per singola gestione, delle informazioni di qualità contrattuale può rappresentare uno strumento utile a consentire una partecipazione consapevole dei cittadini (permettendo loro di valutare la propria soddisfazione in relazione al servizio offerto e alle condizioni economiche alle quali ne usufruiscono), nonché un rafforzamento della responsabilizzazione degli operatori attraverso l’esplicitazione di fattori reputazionali.

- 1.3 Successivamente, la RQSII è stata oggetto di talune modifiche e integrazioni; nello specifico, con deliberazione 547/2019/R/IDR, la disciplina in materia di qualità contrattuale del SII ha visto una prima integrazione mediante l'introduzione di un meccanismo incentivante premi/penalità, nonché con la previsione di misure di tutela rafforzate a favore degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni³. Il menzionato meccanismo incentivante è stato di recente aggiornato nelle sue modalità applicative, con deliberazione 637/2023/R/IDR, avendo l'Autorità ritenuto opportuno rendere strutturale la valutazione cumulativa, su base biennale, degli obiettivi conseguiti in relazione ai macro-indicatori di qualità contrattuale (MC1 e MC2), 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.
- 1.4 Con deliberazione 424/2025/R/IDR, l'Autorità ha avviato un procedimento per l'aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato di cui alla sopracitata 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, procedere a:
- 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.
- 1.5 Inoltre, con la medesima deliberazione 424/2025/R/IDR, l'Autorità ha previsto che il procedimento di cui sopra possa costituire l'ambito di intervento entro cui proseguire nell'obiettivo di promuovere l'applicazione della regolazione recata dalla RQSII, in un quadro di efficacia e di contenimento degli oneri complessivi gravanti sull'utenza finale, semplificando, laddove possibile, procedure e adempimenti a carico dei gestori del SII.

³ In attuazione della legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge bilancio 2018), che è intervenuta sulla disciplina della prescrizione del diritto del gestore al corrispettivo dovuto, riducendola da cinque a due anni e disponendo che la medesima disciplina si applichi, per il settore idrico, alle fatture la cui scadenza sia successiva al 1° gennaio 2020 (articolo 1, comma 10).

Oggetto della consultazione e struttura del presente documento

- 1.6 A tal fine, il documento per la consultazione, che si inserisce nell'ambito del procedimento di cui alla deliberazione 424/2025/R/IDR, oltre alla presente parte introduttiva, contiene ulteriori quattro Capitoli, di cui:
- il Capitolo 2 richiama i principali risultati dell'ultima edizione della raccolta dati "Qualità contrattuale del SII", che si è conclusa nel mese di aprile 2025, nonché talune criticità emerse nell'ambito dell'attività di monitoraggio condotta stabilmente dall'Autorità sui dati comunicati dagli operatori;
 - il Capitolo 3 descrive gli aggiornamenti che l'Autorità intende introdurre con riferimento al meccanismo incentivante premi/penalità di cui al Titolo XIII della RQSII, beneficiando delle verifiche sulle ulteriori informazioni acquisite, 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;
 - il Capitolo 4 illustra gli orientamenti dell'Autorità finalizzati all'integrazione e all'adeguamento della disciplina in materia di qualità contrattuale, in considerazione dell'evoluzione del quadro normativo e regolatorio di riferimento e, tenuto conto in particolare, delle misure adottate di recente nei settori elettrico e gas a tutela dei clienti finali, declinate soprattutto in termini di migliore accessibilità al servizio e di razionalizzazione del sistema di tutele in materia di trattazione dei reclami e risoluzione delle controversie;
 - il Capitolo 5 prospetta, infine, le tempistiche di entrata in vigore delle nuove disposizioni in materia di regolazione della qualità contrattuale del SII.

Spunti per la consultazione

Q1. *Si condividono gli orientamenti generali che guidano l'intervento dell'Autorità? Motivare la risposta.*

2 Esiti monitoraggio applicazione RQSII e principali criticità emerse

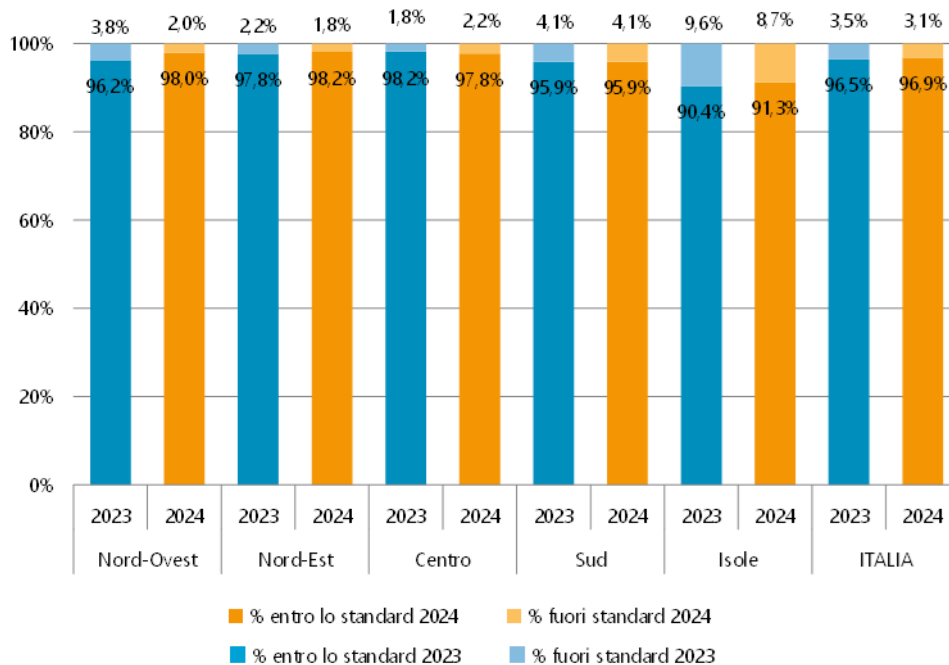
- 2.1 Nel mese di aprile 2025 si è chiusa la nona edizione della raccolta dati "Qualità contrattuale del SII" che ha permesso all'Autorità di effettuare un bilancio annuale dei livelli di qualità contrattuale garantiti all'utenza nel corso del 2024.
- 2.2 Con la sopracitata raccolta dati, effettuata 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 di cui alla RQSII e, laddove previsti, agli standard migliorativi e/o aggiuntivi, riconducibili alle fasi di avvio, gestione e cessazione del rapporto contrattuale.

- 2.3 In particolare, l'ultima edizione della raccolta dati ha visto la trasmissione di informazioni da parte di 252 gestioni – che erogano il servizio a 52,1 milioni di abitanti - confermando, da un lato, l'elevato livello di adempimento agli obblighi di comunicazione⁴ dei dati di qualità contrattuale da parte degli operatori del Nord e del Centro e, dall'altro, la mancanza di risposte soddisfacenti da parte degli operatori localizzati in alcune aree del Sud e nelle Isole, denotando differenze territoriali in parte riconducibili ai diversi livelli qualitativi di partenza, nonché alle differenti caratteristiche organizzative e gestionali dei gestori coinvolti. Infine, non può non essere rilevata, accanto all'elevato livello di adempimento, la perdurante frammentazione delle gestioni.
- 2.4 Con riferimento agli standard specifici (*Figura 1*), il dato relativo alla percentuale di rispetto mostra, anche per il 2024, un elevato livello di qualità contrattuale offerto, sostanzialmente in linea rispetto al 2023 non solo a livello nazionale ma anche a livello di singola area, con una percentuale di mancato rispetto dello standard pari in media al 3,1% nel 2024 (in miglioramento rispetto al 3,5% registrato nel 2023).
- 2.5 Dai dati dichiarati si evince, poi, come la regolazione della qualità contrattuale – e, in particolare, la previsione relativa all'*erogazione automatica degli indennizzi* in bolletta da parte del gestore in caso di mancato rispetto degli standard specifici – abbia rafforzato la tutela degli utenti in caso di disservizio. Come rinvenibile dall'analisi effettuata nelle diverse edizioni della Relazione Annuale al Governo e al Parlamento sullo Stato dei servizi, a livello nazionale, si registra negli anni più recenti un assestamento dell'importo complessivamente erogato per indennizzi su livelli compresi tra i 4 e i 5 milioni di euro circa, in riduzione rispetto ai primi anni di applicazione della RQSII (nel 2020 erano circa 6 milioni), riduzione in parte riconducibile al graduale miglioramento dei livelli qualitativi.

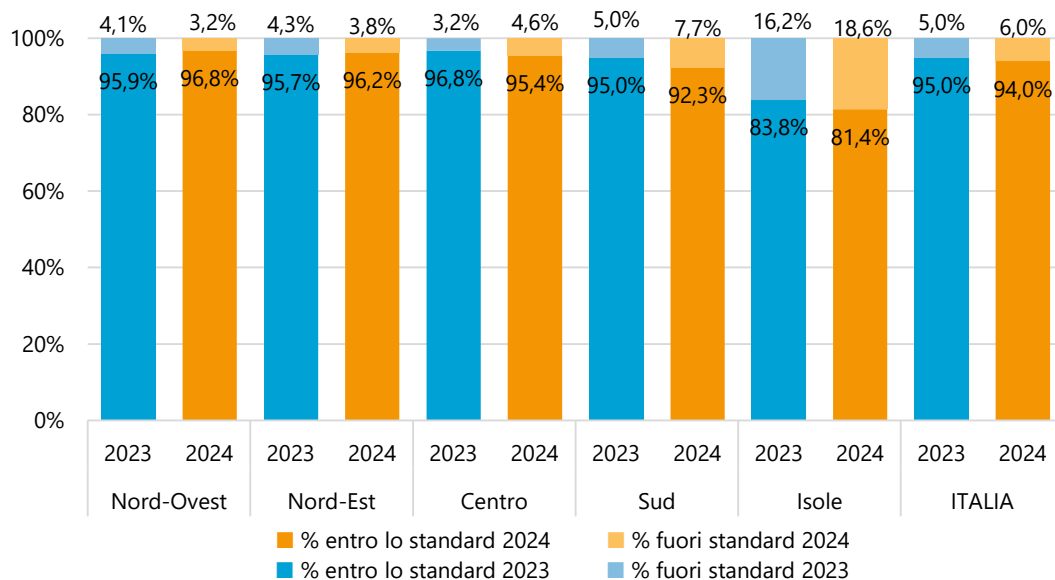
⁴ Ai sensi della RQSII gli standard minimi di qualità contrattuale fissati dall'Autorità devono essere garantiti a tutti gli utenti sul territorio nazionale, indipendentemente dalle dimensioni e dalla tipologia societaria del soggetto gestore. A partire dal 1° gennaio 2020, l'obbligo di comunicazione dei dati di cui all'articolo 77 della RQSII si applica anche ai gestori che servono un numero di abitanti pari o inferiore a 50.000.

Figura 1 - Rispetto degli standard specifici per area



- 2.6 Per quanto attiene, poi, agli standard generali di qualità contrattuale, il dato medio nazionale del livello di rispetto risulta in aggregato elevato, con una quota di prestazioni eseguite entro lo standard sostanzialmente stabile nel biennio considerato pari, in particolare, al 94% nel 2024, seppur con un marginale decremento dell'1% rispetto al 2023. Tale decremento è da ascrivere alle *performance* delle gestioni operanti al Centro, che esprimono comunque valori superiori alla media nazionale (95% nel 2024) e, in particolare, al Sud e nelle Isole, dove la quota di rispetto dello standard, a livello aggregato, si avvicina rispettivamente al 92% e all'81% circa (*Figura 2*).

Figura 2 - Rispetto degli standard generali per area



2.7 Nonostante l'elevato livello medio di rispetto degli standard di qualità contrattuale registrato anche per l'annualità 2024, corre l'obbligo di evidenziare come 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, siano 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*.

2.8 Anche alla luce delle incongruenze richiamate al precedente punto 2.7, l'Autorità ritiene opportuno introdurre, come anticipato in premessa, taluni adeguamenti e integrazioni alla disciplina in materia di qualità contrattuale del SII. Per quanto non espressamente illustrato nei successivi Capitoli, al fine comunque di agevolare

gli operatori nella corretta rendicontazione delle prestazioni di qualità contrattuale, e garantire l'uniforme applicazione delle disposizioni della RQSII, si ritiene che potranno essere forniti, laddove necessario, e anche tenuto conto delle prassi riscontrate sul territorio nazionale in ordine alla gestione di taluni aspetti relativi al rapporto contrattuale tra gestore e utente del SII, ulteriori specifiche e/o chiarimenti applicativi direttamente nel testo dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR o nel Manuale d'uso alla raccolta dati.

3 Aggiornamento del meccanismo incentivante premi/penalità

- 3.1 Come noto, con deliberazione 547/2019/R/IDR, l'Autorità ha integrato la disciplina in materia di regolazione della qualità contrattuale del SII, introducendo un meccanismo incentivante di premi/penalità, da attribuire in ragione delle *performance* delle singole gestioni, da valutare, a partire dall'anno 2020, 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 alla 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.
- 3.2 In particolare, l'Autorità ha previsto che per ogni macro-indicatore, con riferimento a ciascuna gestione, sia individuata: *i*) la classe di partenza in ragione del livello iniziale di *performance*; *ii*) l'obiettivo di miglioramento/mantenimento che il gestore è tenuto a conseguire sulla base dei *target* fissati al Titolo XIII della RQSII.
- 3.3 La definizione dei premi e delle penalità (quantificati a partire dal 2022 sulla base delle *performance* realizzate nel biennio precedente) viene effettuata attraverso stadi successivi, distinti per livello di valutazione (base e di eccellenza) e per livello di partenza (obiettivi di mantenimento o di miglioramento) e, 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.

Classi e obiettivi

- 3.4 In termini di obiettivi, con la sopracitata deliberazione 547/2019/R/IDR sono state individuate tre classi cui risultano associati, sulla base dei livelli iniziali di *performance* relativi all'anno 2018, obiettivi annuali di mantenimento o miglioramento e, in particolare: *i*) la Classe A, cui è attribuito un obiettivo di mantenimento del livello di partenza; *ii*) la Classe B e la Classe C, cui sono associati obiettivi di miglioramento differenziati in ragione del valore iniziale assunto dai rispettivi macro-indicatori, crescenti in base alla distanza dalla Classe A (+1% per la classe B, +3% per la classe C); in particolare, è stata individuata la soglia del 90% del valore del macro-indicatore per il passaggio da Classe C a Classe B sia per l'MC1 sia per l'MC2, mentre per l'accesso alla Classe A con obiettivo di mantenimento il livello è stato definito al 98% per l'MC1 e al 95% per l'MC2⁵.
- 3.5 Dopo due bienni di applicazione del meccanismo incentivante, si è registrato un incremento, seppur marginale, della quota di gestioni in Classe A. Con riferimento al macro-indicatore MC1, si ritiene che la soglia del 98% rappresenti ancora ad oggi un buon riferimento per il livello di qualità desiderabile cui collegare un obiettivo di mantenimento. L'incremento di tale soglia non appare in questa fase prioritario per garantire un elevato livello di qualità del servizio erogato all'utenza, e comporterebbe altresì difficoltà applicative per i gestori in quanto lascerebbe un margine eccessivamente ristretto per le fisiologiche oscillazioni nelle *performance* che possono registrarsi tra un anno e un altro. Con riferimento al macro-indicatore MC2, invece, come peraltro già anticipato in altre occasioni, si ritiene che si possa utilmente procedere ad un incremento della soglia di accesso alla Classe A, dal 95% al 96%, in modo da incentivare le gestioni che esprimono già ottimi livelli di qualità verso un ulteriore miglioramento o mantenimento di livelli più elevati. Al riguardo si rimanda all'analisi dei dati esposta nel seguente *Box 1*.
- 3.6 Si ritiene, inoltre, che si possa favorire un più rapido incremento dei livelli di qualità procedendo alla suddivisione delle attuali Classi B di entrambi i macro-indicatori in due classi, assegnando a quella più distante dalla Classe A un obiettivo di miglioramento del +2%.

Box 1 – Esiti dell'applicazione del meccanismo incentivante di qualità contrattuale per i bienni 2020-2021 e 2022-2023

Gli esiti dell'applicazione del meccanismo incentivante di qualità contrattuale sono stati illustrati con le deliberazioni 476/2023/R/IDR, relativamente al biennio 2020-2021, e 277/2025/R/IDR, relativamente al biennio 2022-2023. Con la Tavola 1 dei rispettivi "Allegato B" è stata sintetizzata la numerosità delle gestioni ammissibili al livello di valutazione base del meccanismo incentivante (*Stadi I e II*), suddivise per macro-indicatore

⁵ Tali livelli, individuati sulla base dei dati relativi al 2018, includevano già la maggioranza delle gestioni analizzate.

(MC1 ed MC2) ed esito (raggiungimento/mancato raggiungimento dell'obiettivo). Focalizzando l'attenzione sullo *Stadio I*, tale numerosità permette di evidenziare come per l'MC1 la quota di gestioni che è riuscita a conseguire l'obiettivo di permanenza in Classe A sia scesa dal 79% al 74% tra il primo e il secondo biennio di applicazione del menzionato meccanismo, mentre per l'MC2 si sia passati dall'81% all'88%. L'incremento della quota di gestioni che raggiunge l'obiettivo di mantenimento della Classe A per l'MC2 (ossia un livello superiore al 95%) e la leggera contrazione della medesima quota per l'MC1 (che richiede un livello superiore al 98%) suggerisce da un lato di non modificare, in questa fase, la soglia di accesso alla classe A per quest'ultimo macro-indicatore, dall'altro di incrementare la medesima soglia relativamente al macro-indicatore MC2.

Elementi di gradualità

- 3.7 Il meccanismo di incentivazione della qualità contrattuale prevede, come appena richiamato, un obiettivo di miglioramento tanto più grande quanto più distante si posiziona ciascuna gestione dalla Classe A. Qualora l'obiettivo non dovesse essere conseguito, per tali gestioni viene applicata una penalità. Grazie all'esperienza maturata in relazione all'applicazione del menzionato meccanismo per i primi due bienni è emerso che, quando il livello di partenza osservato è posto a ridosso della soglia per il passaggio di classe, una determinata gestione potrebbe avere un esito di penalità per mancato raggiungimento del proprio obiettivo di miglioramento, pur conseguendo un livello finale del macro-indicatore pari o superiore a quello conseguito da una gestione che partiva dalla classe successiva e che, avendo conseguito il proprio obiettivo meno sfidante – in quanto meno distante dalla Classe A – è riuscita ad accedere alle premialità.
- 3.8 Al fine di mitigare la situazione appena descritta, l'Autorità intende introdurre, con riferimento al meccanismo incentivante della qualità contrattuale, un elemento di gradualità che permetta di garantire in ogni caso il medesimo esito, in termini di premialità, alle gestioni che, pur partendo da classi differenti, raggiungano all'anno di valutazione delle *performance* il medesimo livello di qualità contrattuale, salvaguardando al contempo il principio generale di assegnazione di obiettivi di miglioramento maggiormente sfidanti in base alla distanza dalla Classe A di mantenimento.
- 3.9 Tale elemento comporterebbe di conseguenza una modifica agli obiettivi di miglioramento: in particolare, occorrerebbe prevedere che ciascuna gestione ammessa al meccanismo incentivante abbia un obiettivo (di miglioramento) pari al minimo tra l'obiettivo di incremento della propria classe e il conseguimento del livello che viene richiesto all'ipotetica gestione che parta dal livello base della classe successiva. La gradualità appena descritta si applicherebbe a partire dal prossimo biennio di applicazione del meccanismo, ossia con riferimento alle valutazioni quantitative delle *performance* per il periodo 2024-2025.

- 3.10 In definitiva, considerando anche la proposta di modifica della suddivisione in classi esposta al paragrafo precedente – che entrerebbe in vigore a partire dal biennio di applicazione 2026-2027 - l’Autorità è orientata ad aggiornare le classi e gli obiettivi come da seguente *Tabella 1*.

Tabella 1 - Classi e obiettivi di qualità contrattuale

Macro-indicatore	Per il biennio 2024-2025			Dal biennio 2026-2027		
	ID Classe	Classe	Obiettivo	ID Classe	Classe	Obiettivo
<i>MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale</i>	A	$MC1 > 98\%$	Mantenimento	A	$MC1 > 98\%$	Mantenimento
	B	$90\% < MC1 \leq 98\%$	+ 1% o $MC1 > 98\%$	B	$94\% < MC1 \leq 98\%$	+ 1% o $MC1 > 98\%$
				C	$90\% < MC1 \leq 94\%$	+ 2% o $MC1 > 95\%$
	C	$MC1 \leq 90\%$	+ 3% o $MC1 > 91\%$	D	$MC1 \leq 90\%$	+ 3% o $MC1 > 92\%$
<i>MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio</i>	A	$MC2 > 95\%$	Mantenimento	A	$MC2 > 96\%$	Mantenimento
	B	$90\% < MC2 \leq 95\%$	+ 1% o $MC2 > 95\%$	B	$93\% < MC2 \leq 96\%$	+ 1% o $MC2 > 96\%$
				C	$90\% < MC2 \leq 93\%$	+ 2% o $MC2 > 94\%$
	C	$MC2 \leq 90\%$	+ 3% o $MC2 > 91\%$	D	$MC2 \leq 90\%$	+ 3% o $MC2 > 92\%$

Premi e penalità

- 3.11 Con riferimento alle modalità di calcolo e applicazione di premi e penali, si ritiene che l’attuale impostazione possa essere confermata anche a valle del presente procedimento di aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale. Con riferimento, in particolare, al peso attribuito ai singoli macro-indicatori (λ_{MC}), con la deliberazione 547/2019/R/IDR si era stabilito di non differenziare tale elemento per singolo Stadio di valutazione, e di attribuire pesi uguali ad entrambi i macro-indicatori, riservandosi di aggiornarli con cadenza biennale in ragione di criteri di priorità da associare agli obiettivi di qualità contrattuale sottesi ai medesimi macro-indicatori.
- 3.12 L’Autorità è in questa fase orientata a modificare, almeno per il biennio di applicazione del meccanismo incentivante 2026-2027, l’attuale distribuzione dei pesi tra macro-indicatori, attribuendo maggiore priorità alla fase di gestione del rapporto contrattuale - sintetizzata dal macro-indicatore MC2 - cui assegnare un

valore di λ_{MC} pari al 60%, alla luce delle incongruenze registrate rispetto alla corretta applicazione della normativa vigente per taluni indicatori semplici di qualità afferenti al menzionato MC2, come peraltro descritto al precedente punto 2.7.

Validazione in pool

- 3.13 Al fine di rafforzare l'attività di validazione dei dati trasmessi, con la deliberazione 637/2023/R/IDR, l'Autorità ha introdotto per l'analogo meccanismo incentivante della qualità tecnica, una forma di condivisione della validazione da parte dell'ente di governo dell'ambito di un territorio diverso, in modo da poter beneficiare di esperienze diverse e condividere buone pratiche nonché per rafforzare, fermo restando il ruolo istituzionale dell'EGA territorialmente competente, profili di comparabilità (*yardstick*).
- 3.14 Come previsto dalla menzionata deliberazione 637/2023/R/IDR, a partire dalla raccolta dati da effettuarsi nell'annualità 2026 e, successivamente, con cadenza biennale, i dati di qualità tecnica dovranno essere verificati da un *pool* di enti di governo dell'ambito, successivamente definito dall'Autorità, che include quello territorialmente competente per la gestione in considerazione. La mancata asseverazione, anche parziale, deve essere motivata e costituisce causa di esclusione dal meccanismo incentivante, per gli eventuali macro-indicatori interessati.
- 3.15 Alla luce di quanto sopra esposto, l'Autorità è pertanto orientata ad estendere il meccanismo della verifica in *pool* anche alla qualità contrattuale, in modo da incrementare la qualità del dato alla base delle valutazioni quantitative delle *performance* nonché favorire la comparabilità tra soggetti valutati operanti in territori diversi. Al riguardo l'Autorità intende prevedere che l'attività di verifica in *pool* venga effettuata con cadenza biennale e, comunque, a valle della comunicazione da parte delle gestioni interessate dei dati riferiti all'anno di valutazione dell'obiettivo, con prima applicazione a partire dall'annualità 2028⁶, in modo da poter beneficiare, in termini di dettagli applicativi, delle prime esperienze di asseverazione effettuate per la qualità tecnica a partire dal 2026.
- 3.16 La validazione in *pool* non deve comunque intendersi sostitutiva dell'attività di validazione richiesta all'ente di governo dell'ambito territorialmente competente, che successivamente all'invio (definitivo) dei dati da parte del pertinente gestore in occasione dell'apertura annuale della raccolta dati "Qualità contrattuale del SII", è chiamato ad operare, di norma, un controllo di congruità e coerenza sui dati comunicati, anche effettuando ulteriori approfondimenti con il medesimo gestore

⁶ La verifica in *pool* avrebbe conseguentemente ad oggetto i dati riferiti alle valutazioni quantitative delle *performance* per il biennio 2026-2027.

per verificare la veridicità delle dichiarazioni rese e a richiedere, se necessario, la rettifica dei dati trasmessi.

Spunti per la consultazione

- Q2.** *Si condivide la scelta di modificare, a partire dal periodo di valutazione delle performance 2026-2027, la distribuzione di classi e obiettivi alla luce dei risultati dei primi due bienni di applicazione del meccanismo incentivante? Motivare la risposta.*
- Q3.** *Si condividono, in particolare, gli estremi di ciascuna Classe e l'introduzione di un nuovo obiettivo del +2% per le gestioni ricadenti nella nuova Classe C, al fine di incentivare un rapido miglioramento della qualità da parte dei gestori caratterizzati da più bassi livelli di performance di qualità contrattuale? Motivare la risposta.*
- Q4.** *Si condivide l'introduzione dell'elemento di gradualità, a partire dal prossimo biennio di valutazione delle performance, al fine di garantire il medesimo esito per gestioni che, partendo da Classi differenti, conseguano il medesimo livello di macro-indicatore all'anno obiettivo? Motivare la risposta.*
- Q5.** *Si condivide la proposta di modifica della distribuzione dei pesi λ_{MC} tra i due macro-indicatori di qualità contrattuale? Motivare la risposta.*
- Q6.** *Si condivide la proposta di mutuare, con i dovuti accorgimenti, dalla qualità tecnica il meccanismo dell'attività di verifica in pool? Quali elementi legati in particolare alle tempistiche e/o ai contenuti oggetto di asseverazione si ritiene utile evidenziare? Motivare la risposta.*

4 Adeguamenti alla disciplina della RQSII

Orientamenti generali

- 4.1 Alla luce di quanto illustrato nel precedente Capitolo 2 e, nello specifico, tenuto conto degli elevati livelli medi di qualità garantiti sul territorio nazionale nelle prestazioni offerte all'utenza, l'Autorità ritiene opportuno confermare il sistema generale di indicatori di qualità contrattuale introdotto già a partire dal 2016 e l'attuale articolazione degli standard in specifici e generali.
- 4.2 Tuttavia, anche in considerazione della razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattazione dei reclami e risoluzione delle controversie e, più in generale, dell'aggiornamento della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale⁷, l'Autorità intende introdurre alcune misure di adeguamento e integrazione alla RQSII, che possano essere declinate

⁷ Con deliberazione 5 agosto 2025, 399/2025/R/COM, l'Autorità ha adottato il nuovo Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV), che entrerà in vigore a partire dal 1° gennaio 2026.

specie in termini di migliore accessibilità al servizio e di maggior tutela per gli utenti del SII, in ottica di migliore partecipazione consapevole.

4.3 Ciò premesso, l'Autorità intende illustrare, anche in coordinamento con gli altri settori regolati, i propri orientamenti in merito a:

- le modalità di gestione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione, in quanto si ritiene che per loro stessa natura tali richieste possano essere facilmente assimilate ai reclami degli utenti finali in caso di doglianze sugli importi fatturati;
- le modalità di trattazione dei reclami e delle richieste di informazioni, anche tenuto conto della multicanalità nelle forme di assistenza all'utenza;
- i contenuti minimi obbligatori delle risposte ai reclami e alle richieste di informazioni, anche al fine di facilitare la comprensione di contenuti spesso complessi, garantendo al contempo l'esigenza di garantire risposte motivate ed esaurienti;
- le modalità di gestione delle prestazioni sottese alla verifica e alla sostituzione dei misuratori e i conseguenti obblighi di informativa a favore degli utenti finali, nei casi in cui la verifica sia effettuata d'ufficio dal gestore;
- la qualità dei servizi di assistenza telefonica all'utenza, in considerazione dello sviluppo tecnologico che ha reso disponibili applicazioni dotate di intelligenza artificiale e dei vantaggi che possono derivare dall'impiego di operatori virtuali;
- le fattispecie previste per il riconoscimento degli indennizzi automatici all'utenza nei casi di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, per responsabilità del gestore;
- gli obblighi di registrazione dei dati concernenti le prestazioni di qualità contrattuale del SII soggette a standard specifici e generali.

Spunti per la consultazione

- Q7.** *Si condividono gli orientamenti generali che guidano l'intervento dell'Autorità, anche in coordinamento con gli altri settori regolati? Motivare la risposta.*
- Q8.** *Si ritiene che vi siano ulteriori elementi da considerare ai fini dell'aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale del SII? Motivare la risposta.*

Modalità di gestione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione

4.4 La disciplina contenuta nella RQSII distingue attualmente fra la trattazione dei reclami scritti e quella delle richieste scritte di rettifica di fatturazione; nello specifico, al Titolo V della RQSII è previsto che:

- sia il tempo di risposta ai reclami scritti, sia il tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione sono fissati in trenta (30) giorni lavorativi;
- il mancato rispetto del tempo di risposta ai reclami scritti comporta l'erogazione di un indennizzo automatico a favore dell'utente finale;
- le richieste scritte di rettifica di fatturazione sono sottoposte a doppio standard: *i)* uno generale, per quanto riguarda il rispetto dei tempi di risposta alla richiesta di rettifica; *ii)* uno specifico (con indennizzo) per quanto riguarda il rispetto dei tempi entro cui, riconosciuto il diritto alla rettifica e nel caso in cui l'utente abbia già provveduto a pagare la fattura contestata o ad avviare un piano di rateizzazione, si procede all'accredito della somma non dovuta.

- 4.5 Al fine di semplificare l'attuale disciplina della RQSII, senza ridurre le tutele poste a garanzia degli utenti finali, l'Autorità propone di eliminare la distinzione fra reclami scritti e richieste scritte di rettifica di fatturazione, facendo confluire queste ultime nella trattazione dei reclami scritti ed eliminando il relativo standard generale.
- 4.6 L'Autorità ritiene che la riunificazione delle fattispecie di reclamo scritto e richiesta scritta di rettifica di fatturazione possa concorrere ad eliminare incomprensioni fra gestori e utenti, sollevi il gestore da una doppia classificazione e dai relativi obblighi di registrazione e comunicazione dei dati separatamente, assicuri che in ogni caso in mancanza di una risposta tempestiva l'utente riceva comunque un indennizzo.
- 4.7 Sul punto, va rilevato che, in base ai dati comunicati dagli operatori, negli anni 2023 e 2024 si sono registrate *performance* sostanzialmente simili tra gli indicatori in oggetto, sia in termini di percentuale di rispetto dello standard che di tempo medio effettivo; pertanto, si ritiene che la riunificazione delle fattispecie di cui sopra non prefiguri alcun aggravio per i gestori. Come da seguente *Tabella 2*, infatti, la quota di prestazioni eseguite entro lo standard oscilla complessivamente tra l'86% e l'88,7% mentre il tempo medio effettivo di esecuzione della prestazione va da un massimo di diciassette (17) giorni circa per la risposta ai reclami nel 2023 e un minimo di dodici (12) giorni circa per la risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione nel 2024.

Tabella 2 – Livelli effettivi per i tempi di risposta a reclami e richieste scritte di rettifica di fatturazione nel 2023 e 2024

Anno	Tempo per la risposta a reclami		Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	
	<i>Quota prestazioni eseguite entro lo standard</i>	<i>Tempo medio effettivo</i>	<i>Quota prestazioni eseguite entro lo standard</i>	<i>Tempo medio effettivo</i>
2024	87,6%	14,86	87,8%	12,37
2023	88,7%	17,33	86,0%	14,25

- 4.8 Per quanto riguarda poi i tempi per procedere alla rettifica di fatturazione, si ritiene di confermare la disciplina relativa al tempo massimo di sessanta (60) giorni lavorativi per procedere alle rettifiche delle fatture pagate o per le quali è prevista la possibilità di rateizzazione.
- 4.9 La proposta di modifica di cui ai punti precedenti non avrà impatti concreti sul calcolo del macro-indicatore MC2, che, pur passando a ventitré (23) indicatori semplici in luogo dei ventiquattro (24) attualmente previsti, sarà comunque composto dalle medesime prestazioni ad oggi afferenti a due indicatori caratterizzati dal medesimo standard in termini di tempistiche. Come meglio illustrato al successivo Capitolo 5, l'Autorità ritiene che tale proposta potrà essere resa operativa a partire dal 1° luglio 2026, in modo tale da consentire agli operatori di assolvere agli obblighi di comunicazione dei dati nell'annualità 2027, coerentemente con la nuova modalità di rendicontazione richiesta.

Spunti per la consultazione

- Q9.** *Si condivide l'orientamento dell'Autorità di superare l'attuale distinzione fra tempo di risposta ai reclami scritti e tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione, facendo confluire queste ultime nella trattazione dei reclami scritti ed eliminando il relativo standard generale? Motivare la risposta.*

Modalità di trattazione dei reclami e delle richieste di informazioni

- 4.10 Come noto, nell'ambito della regolazione della qualità contrattuale, è stata introdotta una procedura ordinaria, a carattere generale, per la presentazione dei reclami. In particolare, secondo quanto disposto dall'articolo 49 della RQSII, il gestore è tenuto a rendere disponibile nell'*home page* del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto, contenente oltre ai campi obbligatori specificatamente previsti, anche un campo per l'indicazione, da parte dell'utente, dell'autolettura che il gestore può utilizzare ai fini della successiva fatturazione.

- 4.11 L'articolo 49, comma 49.4, della RQSII prevede in aggiunta che l'utente finale possa inoltrare il reclamo al gestore senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga almeno gli elementi necessari a consentire l'identificazione del soggetto che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta (nome, cognome, indirizzo di fornitura e/o postale, il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto).
- 4.12 Inoltre, in considerazione della molteplicità dei canali di contatto messi a disposizione dai gestori del SII per l'assistenza agli utenti finali, l'Autorità ha disposto fin dal 2016 che sia sempre possibile per l'utente finale ricorrere allo sportello *online* di cui all'articolo 54 della RQSII per l'inoltro del reclamo (richiesta di informazioni) e che in tal caso la comunicazione dell'utente sia riscontrata nel rispetto degli standard di qualità applicabili di cui all'articolo 67.
- 4.13 Alla luce di quanto rappresentato al precedente punto 4.12, l'Autorità intende pertanto prevedere, a maggior tutela dell'utente finale, che qualora il reclamo sia presentato tramite sportello *online*, sia sempre possibile per il soggetto richiedente scaricare, o ricevere tramite posta elettronica, una copia del modulo compilato, recante la data di presentazione e il codice di riferimento della pratica. Tale previsione si ritiene possa trovare applicazione anche nel caso in cui tramite sportello *online* sia inoltrata da parte dell'utente finale una richiesta scritta di informazioni.
- 4.14 Gli orientamenti più sopra illustrati tengono conto di una pluralità di elementi; da un lato, come anticipato, l'esistenza di una dimensione multicanale nell'assistenza agli utenti finali, che ha assunto sempre più rilevanza negli ultimi anni, considerato anche il crescente utilizzo dei canali digitali, dall'altra l'esigenza di garantire ampie forme di tutela a favore dei medesimi utenti. Sul punto, rileva l'obbligo di evidenziare che nel Quadro strategico 2022-2025, l'Autorità ha individuato tra i propri obiettivi strategici quello di promuovere l'*empowerment* del consumatore (OS1); tra le linee di intervento declinate in relazione all'obiettivo di cui sopra rientrano anche il potenziamento e la promozione di strumenti flessibili di risposta, da parte dei gestori, ai reclami e alle richieste di informazioni, al fine di favorire il crescente utilizzo di modalità *smart* e tempestive di informazione e di risposta ai reclami nonché il potenziamento della consapevolezza dei consumatori.
- 4.15 In considerazione di quanto sopra, e in ottica deflattiva di possibili contenziosi che potrebbero sorgere con il gestore, anche dopo la disattivazione della fornitura, l'Autorità ritiene poi opportuno prevedere che i gestori siano tenuti a mantenere attive, per almeno un anno dall'emissione della fattura di chiusura, nei canali digitali che consentono l'accesso riservato a un'area personale dell'utente, le funzioni di consultazione (che consentono di accedere a bollette, documenti e comunicazioni scambiate fra le parti) e le funzioni di comunicazione (che consentono l'invio di reclami e richieste di informazioni e delle relative risposte).

Spunti per la consultazione

- Q10.** *Si condivide l'orientamento dell'Autorità per quanto riguarda le tutele da apprestare a favore dell'utente finale qualora il reclamo (richiesta di informazioni) sia inoltrato tramite sportello online? Motivare la risposta.*
- Q11.** *Si condivide l'orientamento di prevedere che l'accesso all'area personale dell'utente in caso di contatto tramite canale digitale, sia possibile anche dopo la disattivazione della fornitura? Si condivide che tale contatto debba essere mantenuto per almeno un anno dalla disattivazione della fornitura? Motivare la risposta.*

Contenuto minimo della risposta ai reclami e alle richieste scritte di informazioni

- 4.16 Per quanto attiene alla risposta motivata al reclamo, l'articolo 50 della RQSII prevede che la stessa debba riportare alcuni contenuti minimi al fine della risoluzione della problematica o comunque al fine di fornire all'utente finale in modo chiaro e trasparente tutte le informazioni necessarie per tutelare i propri diritti.
- 4.17 In analogia a quanto già previsto nel TIQV in tema di gestione dei reclami, l'Autorità ritiene opportuno esplicitare ulteriormente i contenuti minimi sopra richiamati anche in relazione al servizio idrico integrato, prevenendo pertanto che le risposte agli stessi siano strutturate nelle seguenti parti:
- il *Suo reclamo*, che riepiloga sinteticamente il problema evidenziato;
 - le *nostre verifiche*, che indica i fattori individuati come cause o possibili cause del problema, descrive le verifiche effettuate (anche mediante l'ausilio, qualora necessario, del gestore del servizio di fognatura e depurazione nei casi di gestione separata del SII), necessarie per giungere a conclusioni certe e valuta i relativi esiti;
 - le *nostre conclusioni*, che espone le conclusioni raggiunte circa la fondatezza del reclamo e indica quando e come il problema/disservizio sarà risolto oppure, in alternativa, motiva l'infondatezza del reclamo stesso, dando eventuali indicazioni della normativa/contrattualistica di riferimento;
 - i *Suoi diritti*, che indica, se del caso, gli indennizzi che saranno corrisposti all'utente finale, e in ogni caso le azioni che il medesimo utente può intraprendere, inclusa l'attivazione di un'eventuale procedura di conciliazione.
- 4.18 Inoltre, tenuto conto di quanto prospettato al precedente punto 4.5 in materia di rettifiche di fatturazione, l'Autorità intende prevedere che, qualora il reclamo sia relativo a eventuali importi fatturati, nella risposta scritta all'utente finale siano fornite alcune informazioni fondamentali e, precisamente, gli elementi già oggi oggetto di comunicazione secondo le prescrizioni di cui all'articolo 50, comma 50.3, della RQSII. Qualora dovesse essere accertata la necessità di procedere ad una rettifica di fatturazione, fermo restando quanto previsto all'articolo 67 della RQSII circa le tempistiche applicabili ai fini del rispetto dello standard specifico

di qualità per l'accredito in fattura o tramite rimessa diretta della somma dovuta, nella risposta scritta dovrà essere adeguatamente evidenziato il calcolo effettuato per la successiva rettifica.

- 4.19 Per quanto attiene, infine, la risposta motivata alla richiesta scritta di informazioni, l'Autorità ritiene opportuno introdurre l'obbligo per il gestore di includere nell'oggetto della comunicazione di risposta la dicitura "*Risposta alla Sua richiesta di informazioni*" e di indicare, eventualmente anche con nota in calce alla risposta, i recapiti del gestore per eventuali reclami, il tempo massimo di risposta previsto dallo standard e l'indennizzo dovuto in caso di ritardo.

Spunti per la consultazione

- Q12.** *Si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere che il contenuto minimo della risposta ai reclami sia articolato sulla base di sezioni e se ne condivide la struttura prospettata? Motivare la risposta.*
- Q13.** *Si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere che nella risposta al reclamo siano comunque forniti gli elementi di cui al comma 50.3 della RQSII qualora la doglianza abbia ad oggetto gli importi fatturati? Motivare la risposta.*
- Q14.** *Si condivide l'orientamento dell'Autorità in materia di contenuto minimo della risposta alla richiesta scritta di informazioni? Motivare la risposta.*

Verifiche e sostituzioni dei misuratori

- 4.20 Secondo quanto previsto dalla RQSII, l'utente finale può in ogni momento richiedere al gestore una verifica del corretto 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 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 effettuata in loco o in laboratorio) ed uno per il "Tempo di sostituzione del misuratore", nel caso in cui dovesse risultare malfunzionante.
- 4.21 Dall'analisi dei dati di qualità contrattuale e dalle verifiche sulle ulteriori informazioni acquisite, in particolare nell'ambito degli specifici procedimenti avviati dall'Autorità per il monitoraggio dei dati di qualità contrattuale di cui alle deliberazioni 69/2022/R/IDR e 37/2024/R/IDR, sono emerse talune incongruenze rispetto alla rendicontazione delle prestazioni sottese alla verifica e alla sostituzione dei misuratori malfunzionanti. È emerso, infatti, che talune gestioni hanno dichiarato per il tempo di sostituzione del misuratore un numero di prestazioni superiore a quello relativo al tempo di intervento, in maniera

incongruente rispetto a quanto disposto dalla regolazione⁸, avendo rendicontato, ad esempio, anche le sostituzioni effettuate d'ufficio e/o quelle riconducibili a un piano di rinnovo del parco misuratori.

- 4.22 Al fine di favorire l'uniforme attuazione della regolazione in materia di qualità contrattuale del SII, garantendo al contempo l'applicazione di criteri omogenei nella rendicontazione delle prestazioni oggetto di comunicazione, l'Autorità intende innanzitutto ribadire in questa sede che sono oggetto di registrazione, ai sensi dell'articolo 75 della RQSII, unicamente le verifiche e le sostituzioni dei misuratori che originano da una richiesta dell'utente finale.
- 4.23 Tuttavia, in considerazione degli esiti dell'attività di monitoraggio appena sopra richiamata, l'Autorità intende prevedere, a maggior tutela dell'utenza finale, che qualora il gestore proceda d'ufficio alla verifica e alla successiva sostituzione del misuratore, sia tenuto a mettere a disposizione dell'utente, qualora ne faccia richiesta, copia del verbale di intervento, nel quale dovrà essere riportata la causale della sostituzione (misuratore fermo, illeggibile, obsoleto, campagna di sostituzione, ecc.), la vecchia e nuova matricola del misuratore e la lettura del misuratore sostituito.

Spunti per la consultazione

Q15. *Si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere che nei casi di verifica e sostituzione del misuratore, effettuata su iniziativa del gestore, l'utente finale possa ottenere, qualora ne faccia richiesta, copia del verbale di intervento? Motivare la risposta.*

Indicatori e standard di qualità dei servizi telefonici

- 4.24 La RQSII individua tre indicatori della qualità dei servizi telefonici e definisce per ciascuno di essi uno standard generale (di cui alla successiva *Tabella 3*), riferito al complesso delle prestazioni registrate:
- accessibilità al servizio (AS), definito come il rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del *call center* con operatore, moltiplicato per 100, con un valore standard non inferiore a 90%;
 - tempo medio di attesa (TMA), riferito alle chiamate degli utenti che chiedono di parlare con un operatore o reindirizzate automaticamente a un operatore, definito come il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della

⁸ Sono, infatti, 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.

conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore, con un valore standard non superiore a 240 secondi;

- livello di servizio (LS), definito come il rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100, con un valore standard non inferiore a 80%.

Tabella 3 - Indicatori e standard di qualità dei servizi telefonici

Indicatore	Tipologia standard	Standard	Base di calcolo
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	$AS \geq 90\%$	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	$TMA \leq 240$ secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	$LS \geq 80\%$	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

4.25 In base ai dati relativi alla qualità dei servizi telefonici per gli anni 2023 e 2024, comunicati dagli operatori nell'ambito delle rispettive edizioni della raccolta dati "Qualità contrattuale del SII", emerge che la stragrande maggioranza delle imprese si attesta su livelli di servizio migliori rispetto a quelli richiesti dagli standard generali di cui sopra, come evidenziato dai valori riportati nella seguente *Tabella 4*, e che la maggior parte degli utenti è riuscita a parlare con un operatore con tempi medi di attesa inferiori ai 240 secondi previsti.

Tabella 4 - Livelli effettivi per gli standard di qualità dei servizi telefonici nel 2023 e 2024

Anno	AS		TMA		LS	
	Quota popolazione servita da gestione con AS annuale inferiore a std	Livello medio nazionale	Quota popolazione servita da gestione con TMA annuale inferiore a std	Livello medio nazionale	Quota popolazione servita da gestione con LS annuale inferiore a std	Livello medio nazionale
2024	0,5%	99,44	3,0%	125,21	3,9%	90,40
2023	0,6%	99,50	2,0%	127,42	3,8%	89,56

- 4.26 L'Autorità intende pertanto confermare gli attuali indicatori di qualità dei servizi telefonici e gli standard generali ad essi associati, ritenendoli adeguati a garantire un elevato livello di qualità del servizio di assistenza all'utenza.
- 4.27 Tuttavia, nell'ambito degli interventi volti a favorire l'omogenea attuazione della RQSII, anche in termini di migliore accessibilità al servizio, rileva evidenziare che le dinamiche che influenzano l'operatività dei gestori del SII risentono dello sviluppo tecnologico che ha reso disponibili, anche per i servizi di assistenza agli utenti, applicazioni dotate di intelligenza artificiale. Tali applicazioni, grazie alla capacità di elaborazione del linguaggio umano, sono in grado di comprendere il significato e il contesto del messaggio dell'interlocutore e di generare risposte o azioni consequenziali.
- 4.28 Considerando pertanto i vantaggi che possono derivare dall'impiego di operatori virtuali nell'assistenza agli utenti veicolata mediante il canale telefonico, e delle recenti modifiche apportate in tal senso alla regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale, l'Autorità intende prevedere che, per quanto attiene alle funzionalità del servizio di *call center* e ai conseguenti obblighi di servizio richiesti ai gestori del SII:
- sia sempre garantita la possibilità di parlare con un operatore umano, e che la relativa opzione si trovi almeno al secondo livello dell'albero fonico;
 - l'utente sia sempre avvertito in anticipo se la scelta di opzione, a qualsiasi livello dell'albero fonico, comporta il trasferimento della chiamata a un operatore virtuale;
 - durante la conversazione con un operatore virtuale, l'utente possa in qualunque momento chiedere di parlare con un operatore umano;
 - la chiamata sia automaticamente trasferita a un operatore umano se l'operatore virtuale non è in grado di comprendere o soddisfare la richiesta dell'utente, o su richiesta dell'utente medesimo.
- 4.29 Nello specifico, riguardo agli indicatori generali di qualità dei servizi telefonici e con riferimento al tempo medio di attesa (TMA), l'Autorità ritiene poi opportuno prevedere che il tempo sia calcolato fino al momento della risposta da parte dell'operatore associato all'opzione scelta dall'utente (umano o virtuale); tuttavia, in caso di chiamata gestita dall'operatore virtuale reindirizzata all'operatore umano, per richiesta dell'utente o perché l'operatore virtuale non è in grado di comprendere o gestire la richiesta dell'utente, il tempo di attesa sarà calcolato fino al momento della risposta dell'operatore umano.
- 4.30 In aggiunta, poiché la risposta dell'operatore virtuale dovrebbe normalmente comportare tempi di attesa minimi, il livello di servizio (LS) dovrebbe essere calcolato come il rapporto fra il numero di utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore umano e il numero di chiamate di utenti che hanno chiesto di parlare con un operatore umano (anche nel caso di chiamata inizialmente gestita

dall'operatore virtuale) o che sono state reindirizzate automaticamente all'operatore umano per impossibilità di gestire o soddisfare la richiesta dell'utente da parte dell'operatore virtuale.

- 4.31 Infine, in considerazione degli esiti dell'attività di monitoraggio sui dati di qualità contrattuale più sopra richiamata e delle principali criticità riscontrate nella corretta applicazione della RQSII, l'Autorità intende rafforzare la previsione di cui all'articolo 68⁹ in materia di qualità dei servizi telefonici, prevedendo che anche la violazione degli obblighi generali di servizio di cui al Titolo VII della RQSII possa costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

Spunti per la consultazione

- Q16.** *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità riguardo agli obblighi di servizio in materia di call center e relativamente alle modalità di calcolo degli indicatori "tempo medio di attesa" e "livello di servizio" in caso di impiego di operatori virtuali? Motivare la risposta.*
- Q17.** *Si condivide l'orientamento di rafforzare la previsione di cui all'articolo 68 della RQSII in materia di qualità dei servizi telefonici? Motivare la risposta.*

Indennizzi automatici

- 4.32 In relazione ai livelli specifici di qualità contrattuale, la RQSII stabilisce che il gestore del SII, ovvero il gestore dell'acquedotto (nei casi di gestione separata del SII) corrisponda all'utente finale un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro¹⁰ in caso di mancato rispetto del tempo standard per cause imputabili al gestore medesimo. Secondo quanto previsto dall'articolo 73, comma 73.1, della RQSII, l'indennizzo non viene corrisposto se il ritardo è imputabile a cause di forza maggiore, all'utente o a terzi, se l'utente ha già ricevuto in corso d'anno un indennizzo per violazione del medesimo standard o in caso di reclami per i quali non sia possibile identificare l'utente finale.
- 4.33 In considerazione delle misure di maggior tutela poste a garanzia dei clienti finali dei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, l'Autorità intende prevedere che anche nella RQSII sia aggiornata la previsione secondo la quale l'indennizzo non viene corrisposto se l'utente ha già ricevuto in corso d'anno un indennizzo per violazione del medesimo standard. Conseguentemente, anche con riguardo agli utenti del servizio idrico integrato, tale limitazione verrebbe mantenuta solo per il

⁹ L'articolo 68 della RQSII, al comma 68.3, stabilisce che "[l]a violazione dello standard generale di qualità contrattuale del SII per due anni consecutivi può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95".

¹⁰ L'importo base dell'indennizzo è raddoppiato se il ritardo supera il doppio del tempo massimo previsto dallo standard, ed è triplicato se il ritardo supera il triplo del tempo massimo.

caso in cui l'utente abbia già ricevuto nei dodici (12) mesi precedenti un indennizzo per risposta tardiva a un reclamo relativo alla medesima doglianza.

Spunti per la consultazione

Q18. *Si condivide l'orientamento dell'Autorità di modificare come sopra descritto la previsione che regola il numero massimo di indennizzi da riconoscere all'utente finale nell'arco di dodici mesi? Motivare la risposta.*

Obbligo di registrazione dei dati di qualità contrattuale del SII

- 4.34 In relazione alle prestazioni di qualità contrattuale eseguite a favore degli utenti finali, la RQSII stabilisce, all'articolo 75, comma 75.1, che il gestore del SII sia tenuto a predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, *“al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico ovvero sportelli fisici e online, servizio telefonico, casella di posta elettronica dedicata”*.
- 4.35 Per quanto attiene le disposizioni in materia di registrazione delle prestazioni di qualità contrattuale, l'Autorità ritiene utile prevedere che i gestori, oltre ai dati e le informazioni di cui all'articolo 75, comma 75.3, della RQSII, siano tenuti a registrare anche il codice identificativo unico di cui all'articolo 17 del TIMSII, che i medesimi gestori sono tenuti ad attribuire ad ogni utenza contrattualizzata già a partire dalla fine del 2023, e che potrebbe risultare utile nella gestione dei reclami per disservizi rilevati o problemi concernenti la qualità del servizio, in modo da consentire un efficace trattazione degli stessi.
- 4.36 In aggiunta, con riferimento alle prestazioni relative al pronto intervento e, più nello specifico, agli indicatori “Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento” e “Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento”, l'Autorità è orientata a prevedere che oltre alle informazioni e ai dati già oggi oggetto di rendicontazione ai sensi del sopracitato articolo 75 della RQSII, siano registrate anche la data e l'ora (con granularità pari al minuto) di risoluzione della situazione di pericolo, al fine di monitorare eventuali ritardi e inefficienze riferiti all'attivazione del servizio di pronto intervento da parte del gestore.
- 4.37 Con riferimento a quanto sopra, poi, l'Autorità, pur ritenendo adeguate le misure di tutela previste allo stato attuale dalla RQSII, ritiene utile precisare in questa sede che, successivamente alla segnalazione e fermo restando l'obbligo di messa in sicurezza dei luoghi, il gestore sia tenuto ad effettuare - qualora la situazione risulti non di pericolo o il primo intervento della squadra non sia risolutivo - la programmazione dello stesso sulla base dell'esito della valutazione eseguita, in modo che non sia comunque pregiudicata la continuità nella fornitura del servizio da parte dell'utente finale.

Spunti per la consultazione

- Q19.** *Si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere che il comma 75.3 della RQSII sia integrato mediante l'indicazione del codice identificativo unico di cui all'articolo 17 del TIMSII? Motivare la risposta.*
- Q20.** *Si condivide l'orientamento di prevedere che sia registrata per gli indicatori relativi al pronto intervento la data e l'ora della risoluzione della situazione di pericolo? Motivare la risposta.*

5 Tempistiche di implementazione

- 5.1 A conclusione dell'illustrazione degli orientamenti in merito all'aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, l'Autorità intende prevedere che, fatto salvo quanto precisato al precedente Capitolo 3 in relazione alle proposte di modifica del meccanismo incentivante premi/penalità, le nuove disposizioni entrino in vigore a partire dal 1° luglio 2026.
- 5.2 L'Autorità ritiene che le tempistiche indicate risultino congrue per permettere gli adeguamenti dei sistemi informativi degli operatori e delle procedure già in essere e tenuto conto degli interventi sui sistemi già previsti o prevedibili anche per altri provvedimenti regolatori di prossima emanazione.

Spunti per la consultazione

- Q21.** *Si condivide l'orientamento dell'Autorità circa le tempistiche individuate per l'applicazione delle nuove disposizioni in materia di qualità contrattuale del servizio idrico integrato? Motivare la risposta.*