

DELIBERAZIONE 17 FEBBRAIO 2026

39/2026/R/IDR

AVVIO DI PROCEDIMENTO PER LE VALUTAZIONI QUANTITATIVE DELLE PERFORMANCE, RELATIVE AL BIENNIO 2024-2025, 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)

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1374^a riunione del 17 febbraio 2026

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 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, 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, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità”, come successivamente modificata ed integrata (di seguito: legge 481/95);
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, recante “Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici”, come convertito nella legge 22 dicembre 2011 n. 214 (di seguito: decreto-legge 201/11) e, in particolare, l'articolo 21;
- 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 legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale” (di seguito: d.lgs. 152/06);
- 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 20 luglio 2012 (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012), recante “Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici,

- ai sensi dell'articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214”;
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR (di seguito: deliberazione 655/2015/R/IDR) e il relativo Allegato A, 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 28 dicembre 2015, 664/2015/R/IDR, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI-2” (di seguito: deliberazione 664/2015/R/IDR) e il relativo Allegato A, recante “Metodo tariffario idrico 2016-2019 – MTI-2. Schemi regolatori” (di seguito MTI-2);
 - 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)” (di seguito: RQTI);
 - la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2017, 918/2017/R/IDR, recante “Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato” (di seguito: deliberazione 918/2017/R/IDR);
 - la deliberazione dell’Autorità 13 novembre 2018, 571/2018/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per il monitoraggio sull’applicazione della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, nonché per l’integrazione della disciplina vigente (RQSII)”;
 - 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 27 dicembre 2019, 580/2019/R/IDR (di seguito: deliberazione 580/2019/R/IDR), recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3” e il relativo Allegato A (di seguito: MTI-3), come successivamente modificato e integrato da ultimo con deliberazione 30 dicembre 2021, 639/2021/R/IDR, recante “Criteri per l’aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato”;
 - 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)”;
 - la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2022, 734/2022/R/IDR, avente ad oggetto “Approvazione della nota metodologica in esito alle risultanze istruttorie preliminari nell’ambito del procedimento per le valutazioni quantitative previste dal meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII), avviato con deliberazione 69/2022/R/IDR”;

- 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”;
- 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 8 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)”;
- 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 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” 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 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR, recante “Aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (di seguito: deliberazione 579/2025/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2025, 581/2025/R/IDR, recante “Misure di completamento della regolazione della qualità tecnica previste dalla deliberazione dell'Autorità 637/2023/R/IDR” (di seguito: deliberazione 581/2025/R/IDR);

- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2025, 582/2025/R/IDR, recante “Approvazione dei criteri per il primo aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato, ai sensi del metodo tariffario per il quarto periodo regolatorio MTI-4” (di seguito: deliberazione 582/2025/R/IDR);
- la deliberazione 17 febbraio 2026, recante “Avvio di procedimento per le valutazioni quantitative, relative al biennio 2024-2025, previste dal meccanismo incentivante della qualità tecnica del servizio idrico integrato di cui al Titolo 7 dell’Allegato A alla deliberazione 917/2017/R/IDR (RQTI)” (di seguito: deliberazione 40/2026/R/IDR);
- il Comunicato dell’Autorità 5 febbraio 2024, recante “Raccolta dati: Qualità contrattuale del SII – anno 2023” (di seguito: Comunicato 5 febbraio 2024);
- il Comunicato dell’Autorità 6 febbraio 2025, recante “Raccolta dati: Qualità contrattuale del SII – anno 2024”;
- il Comunicato dell’Autorità 5 febbraio 2026, recante “Raccolta dati: Qualità contrattuale del SII – anno 2025” (di seguito: Comunicato 5 febbraio 2026);
- la determina 26 marzo 2024, 1/2024-DTAC, recante “Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e alla predisposizione tariffaria per il quarto periodo regolatorio 2024-2029, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/IDR, 637/2023/R/IDR e 639/2023/R/IDR” (di seguito: determina 1/2024-DTAC).

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”*;
- l’articolo 2, comma 12, della citata legge 481/95, dispone che l’Autorità:
 - *“stabilisce e aggiorna (...) la tariffa base, i parametri e gli altri elementi di riferimento per determinare le tariffe (...) in modo da assicurare la qualità, l’efficienza del servizio e l’adeguata diffusione del medesimo sul territorio nazionale, nonché la realizzazione degli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse”* (lett. e);

- *“controlla lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio (...)” (lett. g);*
- *“emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo, in particolare, i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente” (lett. h);*
- *“pubblicizza e diffonde la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza” (lett. l);*
- *“verifica la congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine di assicurare la parità di trattamento tra gli utenti, garantire la continuità della prestazione dei servizi, verificare periodicamente la qualità e l'efficacia delle prestazioni all'uopo acquisendo anche la valutazione degli utenti, garantire ogni informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e i relativi livelli qualitativi, consentire a utenti e consumatori il più agevole accesso agli uffici aperti al pubblico, ridurre il numero degli adempimenti richiesti agli utenti semplificando le procedure per l'erogazione del servizio, assicurare la sollecita risposta a reclami, istanze e segnalazioni nel rispetto dei livelli qualitativi e tariffari” (lett. n);*
- *“controlla che ciascun soggetto esercente il servizio adotti (...) una carta di servizio pubblico con indicazione di standards dei singoli servizi e ne verifica il rispetto” (lett. o);*
- 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, INOLTRE, CHE:

- il sistema di incentivazione della qualità contrattuale di cui al Titolo XIII della RQSII, introdotto con la deliberazione 547/2019/R/IDR e aggiornato nelle sue modalità applicative con la successiva deliberazione 637/2023/R/IDR e, da ultimo, con la deliberazione 579/2025/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);
- i citati macro-indicatori di qualità contrattuale sono costruiti come media ponderata dei pertinenti indicatori semplici, pesata in base al numero delle prestazioni erogate dalla gestione (dato dalla somma del numero delle prestazioni entro il rispettivo standard previsto dalla RQSII e di quello delle prestazioni non

conformi per causa imputabile alla responsabilità del gestore), secondo quanto previsto al comma 92.2 della RQSII;

- 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);
- peraltro, con la deliberazione 579/2025/R/IDR, l'Autorità ha introdotto un elemento di gradualità nella valutazione degli obiettivi di miglioramento richiesti, che permetta di garantire, in termini di premialità, il medesimo esito alle gestioni che, pur partendo da classi differenti all'anno base, raggiungano all'anno di valutazione delle *performance* il medesimo livello di qualità contrattuale; nello specifico, con la sopracitata deliberazione 579/2025/R/IDR, l'Autorità ha previsto che, a partire dal biennio 2024-2025, sia richiesto alla gestione che parta da un livello base posto in classe diversa dalla Classe A 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 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;
- più dettagliatamente, le modalità con cui è disciplinato il meccanismo di incentivazione – classificazione delle *performance*, attribuzione dei punteggi per l'applicazione dei fattori premiali e di penalizzazione, articolazione della graduatoria, determinazione e valorizzazione dei premi e delle penalità – sono declinate rispetto a tre *Stadi* di valutazione, di seguito riportati:
 - *Stadio I*, caratterizzato da un *livello base* di fattore premiale (di penalizzazione), in ragione del posizionamento *ex post* della gestione che ne confermi la presenza (che non ne confermi la presenza) in Classe A (cui è associato l'obiettivo di mantenimento) per ciascun macro-indicatore;
 - *Stadio II*, caratterizzato da un *livello base* di fattore premiale (di penalizzazione) in ragione di un posizionamento *ex post* della gestione che risulti migliore (peggiore) rispetto all'obiettivo di miglioramento definito dall'Autorità in corrispondenza della Classe B e della Classe C, individuate per ciascun macro-indicatore;
 - *Stadio III*, caratterizzato da un *livello di eccellenza* di fattore premiale per i tre migliori operatori con riferimento a tutti i macro-indicatori valutati, di cui

almeno uno in Classe A; in tale *Stadio*, l'attribuzione dei punteggi al fine dell'elaborazione della graduatoria da parte dell'Autorità e dell'eventuale applicazione dei fattori premiali avviene attraverso l'impiego del metodo *TOPSIS* (*Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution*), secondo i criteri fissati dall'articolo 95 della RQSII;

- alcuni dei parametri individuati dall'Autorità per la quantificazione e la valorizzazione dei premi e delle penalità, ai sensi dell'articolo 96 della RQSII, dipendono, tra l'altro, dalla numerosità e dalle *performance* dei soggetti ammissibili al meccanismo incentivante di ciascuno *Stadio*; nello specifico:
 - con riferimento allo *Stadio I* e allo *Stadio II* rileva il numero di gestori ammissibili all'erogazione del premio nonché il numero di gestori che non hanno raggiunto l'obiettivo di miglioramento/mantenimento per lo *Stadio S* e per il macro-indicatore *MC* ($N_{S,MC}^{+a}$ e $N_{S,MC}^{-a}$);
 - con riferimento allo *Stadio III* rileva il parametro $rank_{III}^{+}$, che assume valore pari a 1 per l'operatore che si classifica in prima posizione, pari a 0,5 per l'operatore che si classifica in seconda posizione, pari a 0,3 per l'operatore che si classifica in terza posizione e valore 0 in tutti gli altri casi;
- peraltro, relativamente a ciascun periodo di valutazione delle *performance*, la quantificazione del premio o della penale, per ogni gestione *i*, dipende altresì dalla componente di costo $Opex_{QC,i}^a$ e dal vincolo ai ricavi del gestore, VRG_i^a , come risultanti dalle determinazioni tariffarie assunte nel rispetto dei criteri di cui al metodo tariffario idrico *pro tempore* vigente;
- inoltre, ai sensi di quanto disposto dal comma 96.6 della RQSII, a partire dal periodo di valutazione delle *performance* 2024-2025, è prevista l'applicazione di un tetto massimo alle premialità complessive da attribuire a ciascuna gestione, pari al 15% del vincolo ai ricavi del gestore, VRG_i^a .

CONSIDERATO, ANCHE, CHE:

- con deliberazione 664/2015/R/IDR, recante il Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio (MTI-2), l'Autorità ha introdotto taluni strumenti incentivanti per il miglioramento della qualità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, prevedendo anche l'istituzione di una componente perequativa (UI2) - volta ad alimentare uno specifico Conto per la promozione della qualità (comma 33.1) - successivamente quantificata, con la deliberazione 918/2017/R/IDR (comma 9.5), in 0,9 centesimi di euro/metro cubo (da applicarsi a tutte le utenze del servizio idrico integrato come maggiorazione ai corrispettivi di acquedotto, di fognatura e di depurazione);
- come stabilito dal comma 36.3 del MTI-3, “la *copertura dei premi relativi alla qualità* [sia tecnica che contrattuale] avviene attraverso un meccanismo perequativo - gestito operativamente dalla Cassa per i servizi energetici e ambientali (Csea) - i cui oneri sono posti a carico del [citato] Conto per la promozione della qualità di cui all'articolo 33 del MTI-2, che raccoglie risorse utilizzabili per l'erogazione di fattori premiali sia agli operatori appartenenti ex

ante alla classe a cui è associato l'obiettivo di mantenimento del livello di partenza (...), sia agli operatori non appartenenti ex ante alla classe a cui è associato l'obiettivo di mantenimento del livello di partenza (...);

- nell'ambito delle predisposizioni tariffarie per il quarto periodo regolatorio 2024-2029, ai sensi della deliberazione 639/2023/R/IDR, l'Autorità, per ciascun gestore, ha acquisito dai pertinenti Enti di governo dell'ambito (sulla base dei dati trasmessi ai fini della "Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato – anno 2023" di cui al Comunicato 5 febbraio 2024) la sintesi dei valori assunti dai macro-indicatori di qualità contrattuale per l'anno 2023 e la conseguente indicazione degli obiettivi di qualità contrattuale da conseguire per il biennio 2024-2025, secondo le modalità definite con la determina 1/2024-DTAC;
- con Comunicato 5 febbraio 2026, l'Autorità ha reso disponibile la piattaforma di "Raccolta dati: Qualità contrattuale del SII – anno 2025", con la quale consentire ai gestori di fornire, tra le altre, le informazioni circa i valori assunti dai macro-indicatori MC1 e MC2 nell'anno 2025, utili alla valutazione cumulativa su base biennale del raggiungimento degli obiettivi relativi al 2024 e al 2025;
- contestualmente, con il medesimo Comunicato:
 - è stato chiarito che l'invio dei dati e delle informazioni deve essere effettuato:
 - i. dai gestori entro il 16 marzo 2026 (I fase della raccolta);
 - ii. dagli Enti di governo dell'ambito entro il 28 aprile 2026 (II fase della raccolta);
 - al fine di mettere a disposizione dell'Autorità una base informativa completa, coerente e congrua entro la data di chiusura della raccolta (28 aprile 2026), è stato richiesto all'Ente di governo dell'ambito che ravvisi la necessità che il gestore rettifichi o integri i dati forniti nel corso della I fase della raccolta, di attivarsi affinché il medesimo gestore ponga in essere tutte le attività necessarie a ricevere (nell'ambito della prevista relazione di validazione da parte dell'Ente di governo medesimo, resa secondo le modalità indicate nel citato Comunicato) l'attestazione di coerenza tra i dati riportati dal gestore e le altre informazioni in possesso del soggetto competente, nonché l'attestazione di esito positivo della validazione compiuta in ordine alle informazioni e ai dati contenuti nel "Riepilogo per Macro-indicatori", funzionali all'applicazione del meccanismo incentivante di cui al Titolo XIII della RQSII.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- nell'ambito delle misure per il superamento del *Water Service Divide*, l'Autorità ha disposto, dapprima con l'articolo 9 della deliberazione 580/2019/R/IDR e, successivamente, con l'articolo 10 della deliberazione 639/2023/R/IDR, che, con riferimento ai soggetti interessati da perduranti criticità nell'avvio delle necessarie attività di programmazione e di organizzazione della gestione ai sensi della normativa vigente, i soggetti competenti possano adottare le regole previste per lo schema regolatorio di convergenza (di cui, rispettivamente, all'articolo 31 del

MTI-3 e all'articolo 32 del MTI-4), quale strumento per avviare (secondo regole semplificate e sulla base di un programma di impegni ben identificati) un percorso di recupero della qualità del servizio prevista dalla regolazione nazionale;

- più nello specifico, l'articolo 10 della menzionata deliberazione 639/2023/R/IDR ha disposto, al comma 10.3, che *“laddove l'Ente di governo dell'ambito o altro soggetto competente verifichi il mancato assolvimento di uno o più degli obblighi previsti al comma 31.9 del MTI-3, ne dà comunicazione all'Autorità ai fini della determinazione delle tariffe d'ufficio per il terzo periodo regolatorio (...). In tale circostanza, ove se ne rinvergano i presupposti, può trovare applicazione lo schema regolatorio di convergenza per il quarto periodo regolatorio disciplinato dall'Articolo 32 del [MTI-4], a partire dalle tariffe come rideterminate ai sensi del precedente periodo”*;
- più di recente, con deliberazione 582/2025/R/IDR, l'Autorità, anche in considerazione delle novità procedurali previste per la validazione e la verifica dei dati di qualità tecnica di cui alla deliberazione 581/2025/R/IDR, ha ritenuto necessario rideterminare il termine per adempiere agli obblighi di trasmissione del primo aggiornamento delle predisposizioni tariffarie (sulla base delle modalità definite all'articolo 6 della deliberazione 639/2023/R/IDR), differendo il citato termine dal 30 aprile 2026 al 31 luglio 2026;
- secondo quanto stabilito al punto 1.5 della sopracitata deliberazione 581/2025/R/IDR, con riferimento all'analogo meccanismo incentivante della qualità tecnica di cui alla RQTI, *“[s]ono escluse dalle premialità le gestioni per cui non siano stati trasmessi gli atti di predisposizione tariffaria ai sensi del metodo tariffario pro tempore vigente in tempo utile per lo svolgimento del procedimento istruttorio per l'applicazione del meccanismo incentivante, secondo le modalità che verranno disciplinate con successivi provvedimenti”*.

RITENUTO CHE:

- al fine di promuovere livelli di qualità e tutele omogenee per tutti i consumatori dei servizi idrici, e tenuto conto di quanto previsto dalla deliberazione 637/2023/R/IDR che ha stabilito una strutturale applicazione delle valutazioni cumulative su base biennale anche per gli obiettivi di qualità contrattuale, sia necessario procedere all'espletamento delle valutazioni quantitative previste per l'applicazione del meccanismo incentivante di cui al Titolo XIII della RQSII;
- alla luce delle regole per la quantificazione dei premi e delle penalità previste dal comma 91.2 della RQSII, e in continuità con la metodologia seguita ai fini della determinazione dei premi e delle penalità relativamente al biennio 2022-2023 (secondo quanto illustrato con deliberazione 277/2025/R/IDR), sia necessario procedere alla valutazione del raggiungimento degli obiettivi di qualità contrattuale definiti per ciascuna gestione per il periodo 2024-2025, individuando i soggetti valutabili ai fini dell'assegnazione dei premi e delle penalità per gli *Stadi* di valutazione *I* e *II*, nonché all'elaborazione della graduatoria funzionale alla quantificazione dei premi per lo *Stadio III*;

- sia opportuno assicurare che gli effetti del meccanismo di incentivazione di cui al Titolo XIII della RQSII si dispieghino con riferimento a tutti i soggetti che svolgono il servizio idrico integrato e che, nel caso di gestione separata dei singoli servizi ai sensi dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06, gli effetti del sopracitato meccanismo si applichino ai soli soggetti che svolgono il servizio di acquedotto, in quanto unici referenti dell'utente finale per gli obblighi di qualità contrattuale previsti dalla RQSII.

RITENUTO, INFINE, CHE:

- sia dunque necessario avviare un procedimento per le valutazioni quantitative delle *performance* 2024-2025, previste dal meccanismo di incentivazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato di cui al Titolo XIII della RQSII, adottando le medesime tempistiche previste dal concomitante avvio di procedimento di cui alla deliberazione 40/2026/R/IDR, rilevanti ai fini delle esclusioni dalle premialità ovvero dell'attribuzione delle penalità, fatto salvo quanto disposto in materia di obblighi di comunicazione dei dati di cui al comma 77.1 della sopracitata RQSII;
- sia, a tal fine, necessario identificare il *set* di gestioni per le quali si possiede un corredo completo di informazioni ai fini della definizione della graduatoria per lo *Stadio III* di cui all'articolo 94 della RQSII, nonché dell'attribuzione delle premialità e delle penalità riferite a tutti gli *Stadi*, per il menzionato periodo di valutazione delle *performance* 2024-2025;
- con riferimento agli operatori che hanno inviato i dati necessari alla valutazione degli obiettivi di qualità contrattuale sottesi ai macro-indicatori MC1 e MC2, sia, in particolare, opportuno, per il periodo di valutazione delle *performance* 2024-2025, attribuire i fattori premiali solo nei casi in cui si verifichino congiuntamente le seguenti condizioni:
 - i) fermo restando quanto previsto dalla deliberazione 582/2025/R/IDR, per le gestioni interessate, siano stati trasmessi dal pertinente Ente di governo dell'ambito, entro la data del 31 ottobre 2026, gli atti di aggiornamento biennale della predisposizione tariffaria e le informazioni di cui al comma 6.1 della deliberazione 639/2023/R/IDR, ovvero, nel rispetto del medesimo termine, siano pervenute all'Autorità le comunicazioni di istanza di aggiornamento tariffario da parte del soggetto gestore, ai sensi del comma 6.3 del richiamato provvedimento;
 - ii) venga prodotta, dai competenti Enti di governo dell'ambito, la prevista relazione di validazione (resa secondo le modalità indicate nei Comunicati di apertura di ciascuna edizione annuale della "Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato") da cui risulti che l'Ente medesimo abbia rilevato la corrispondenza delle informazioni e dei dati trasmessi dal gestore con ulteriori dati nella disponibilità del medesimo soggetto competente, e che siano state validate con esito positivo le informazioni e i dati contenuti nel "Riepilogo per Macro-indicatori" funzionali

- all'applicazione del meccanismo incentivante di cui al Titolo XIII della RQSII;
- iii) i gestori interessati abbiano provveduto a versare alla Cassa per i servizi energetici e ambientali (di seguito: CSEA) le componenti perequative relative al servizio idrico integrato;
 - iv) i dati di qualità contrattuale siano stati trasmessi dal gestore entro i termini di cui al comma 77.1 della RQSII, come richiamati nei Comunicati di apertura di ciascuna edizione annuale della "Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato";
 - v) non si rinvenivano incompletezze e incongruenze nei dati e nella documentazione trasmessi e/o elementi di non conformità rispetto alla corretta applicazione della normativa vigente, quali ad esempio il mancato rispetto di taluni obblighi di servizio espressamente previsti dalla RQSII;
 - vi) per le gestioni interessate siano stati rispettati i termini perentori indicati in eventuali richieste di documentazione aggiuntiva formulate dall'Autorità nel corso dell'istruttoria;
 - vii) non si rinvenivano rettifiche dei dati di qualità contrattuale per il biennio di valutazione 2024-2025 in data successiva alla pubblicazione della Nota metodologica recante le risultanze istruttorie preliminari per le medesime annualità, in ragione della necessità di assicurare che tutte le informazioni acquisite siano sottoposte allo stesso grado di approfondimento nell'ambito delle attività di verifica, assicurando il rispetto del principio di parità di trattamento tra gestori, data la natura di procedura a carattere competitivo del meccanismo incentivante. Le eventuali rettifiche pervenute oltre i termini saranno comunque considerate nell'ambito del meccanismo incentivante per il biennio successivo;
- sia, altresì, opportuno escludere dall'applicazione del meccanismo incentivante i soggetti interessati da perduranti criticità nell'avvio delle necessarie attività di programmazione e di organizzazione della gestione ai sensi della normativa vigente, per i quali i soggetti competenti abbiano adottato le regole previste per lo schema regolatorio di convergenza di cui all'articolo 32 del MTI-4 o all'articolo 31 del MTI-3, fatto salvo, in quest'ultimo caso, quanto previsto dal comma 10.3 della deliberazione 639/2023/R/IDR;
 - sia necessario attribuire le penalità associate agli *Stadi I e II* a tutte le gestioni che non abbiano inviato, entro la data del 31 ottobre 2026, i dati necessari alla valutazione degli obiettivi di qualità contrattuale sottesi ai macro-indicatori ammessi al meccanismo di incentivazione;
 - in relazione a quanto previsto al precedente alinea, sia, inoltre, opportuno valutare i seguiti di cui all'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95 nonché riservarsi – nei casi di perdurante inerzia nell'assolvere agli obblighi previsti dalla regolazione (sia in materia tariffaria che di qualità contrattuale) – di proporre al soggetto affidante la sospensione o la cessazione dell'affidamento, qualora ciò non comprometta la fruibilità del servizio da parte degli utenti, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 3, comma 1, lett. a), del d.P.C.M. 20 luglio 2012;

- fermo restando quanto previsto ai precedenti alinea relativamente ai criteri di valutazione delle *performance* 2024-2025, sia, parimenti, opportuno:
 - precisare che in caso di assenza delle trasmissioni di predisposizione tariffaria all'Autorità, ai fini del calcolo della penale di cui al comma 96.4 della RQSII, si utilizzerà una stima parametrica basata sul valore VRG_{PM} di cui al comma 6.1 del MTI-4; le gestioni interessate potranno richiedere il calcolo esatto comunicando il dato di pertinenza, come validato dal competente Ente di governo dell'ambito;
 - rinviare a successivo provvedimento:
 - i) l'adozione della Nota metodologica, nell'ambito della quale - al fine di assicurare parità di trattamento - individuare anche ulteriori cause di esclusione dalle premialità nonché di esclusione dal meccanismo incentivante di cui al già richiamato Titolo XIII della RQSII, alla luce di specifici elementi che dovessero emergere dalla verifica dei dati e delle informazioni comunicate nell'ambito del presente procedimento;
 - ii) la determinazione della quota di gettito della componente UI2 destinata alle premialità, per il periodo di valutazione delle *performance* 2024-2025, di cui al menzionato meccanismo di incentivazione, anche tenuto conto dell'applicazione del meccanismo incentivante della qualità tecnica di cui al Titolo 7 della RQTI prevista per il medesimo biennio;
- gli esiti del presente procedimento rilevino anche ai fini della relativa comunicazione all'Anac, allo scopo di rendere accessibili sulla piattaforma unica della trasparenza dalla medesima gestita le informazioni sugli effettivi livelli di qualità conseguiti dai gestori secondo quanto previsto dal citato articolo 31, comma 4, del d.lgs. 201/22

DELIBERA

1. di avviare un procedimento per le valutazioni quantitative, relative al periodo di valutazione delle *performance* 2024-2025, previste dal meccanismo di incentivazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato di cui al Titolo XIII dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR (RQSII);
2. di identificare, nell'ambito del procedimento di cui al precedente punto 1, il *set* di gestioni per le quali si possiede un corredo completo di informazioni ai fini della definizione della graduatoria per lo *Stadio III* di cui all'articolo 94, nonché dell'attribuzione delle premialità e delle penalità riferite a tutti gli *Stadi*, per il menzionato periodo di valutazione delle *performance* 2024-2025;
3. con riferimento agli operatori di cui al precedente punto 2 che hanno inviato i dati necessari alla valutazione degli obiettivi di qualità contrattuale sottesi ai macro-indicatori MC1 e MC2 per il periodo di valutazione della *performance* 2024-2025, di attribuire i fattori premiali solo nei casi in cui si verificano congiuntamente le seguenti condizioni:

- i) fermo restando quanto previsto dalla deliberazione 582/2025/R/IDR, per le gestioni interessate, siano stati trasmessi dal pertinente Ente di governo dell'ambito, entro la data del 31 ottobre 2026, gli atti di aggiornamento biennale della predisposizione tariffaria e le informazioni di cui al comma 6.1 della deliberazione 639/2023/R/IDR, ovvero, nel rispetto del medesimo termine, siano pervenute all'Autorità le comunicazioni di istanza di aggiornamento tariffario da parte del soggetto gestore, ai sensi del comma 6.3 del richiamato provvedimento;
 - ii) venga prodotta, dai competenti Enti di governo dell'ambito, la prevista relazione di validazione (resa secondo le modalità indicate nei Comunicati di apertura di ciascuna edizione annuale della "Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato") da cui risulti che l'Ente medesimo abbia rilevato la corrispondenza delle informazioni e dei dati trasmessi dal gestore con ulteriori dati nella disponibilità del medesimo soggetto competente, e che siano state validate con esito positivo le informazioni e i dati contenuti nel "Riepilogo per Macro-indicatori" funzionali all'applicazione del meccanismo incentivante di cui al Titolo XIII della RQSII;
 - iii) i gestori interessati abbiano provveduto a versare alla CSEA le componenti perequative relative al servizio idrico integrato;
 - iv) i dati di qualità contrattuale siano stati trasmessi dal gestore entro i termini di cui al comma 77.1 della RQSII, come richiamati con i Comunicati di apertura di ciascuna edizione annuale della "Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato";
 - v) non si rinvenivano incompletezze e incongruenze nei dati e nella documentazione trasmessi e/o elementi di non conformità rispetto alla corretta applicazione della normativa vigente, quali ad esempio il mancato rispetto di taluni obblighi di servizio espressamente previsti dalla RQSII;
 - vi) per le gestioni interessate siano stati rispettati i termini perentori indicati in eventuali richieste di documentazione aggiuntiva formulate dall'Autorità nel corso dell'istruttoria;
 - vii) non si rinvenivano rettifiche dei dati di qualità contrattuale per il biennio di valutazione 2024-2025 in data successiva alla pubblicazione della Nota metodologica recante le risultanze istruttorie preliminari per le medesime annualità;
4. di escludere dall'applicazione del meccanismo incentivante, i soggetti interessati da perduranti criticità nell'avvio delle necessarie attività di programmazione e di organizzazione della gestione ai sensi della normativa vigente, per i quali i soggetti competenti abbiano adottato le regole previste per lo schema regolatorio di convergenza di cui all'articolo 32 del MTI-4 o all'articolo 31 del MTI-3, fatto salvo, in quest'ultimo caso, quanto previsto dal comma 10.3 della deliberazione 639/2023/R/IDR;
5. di attribuire le penalità associate agli *Stadi I e II* a tutte le gestioni che non abbiano inviato, entro la data del 31 ottobre 2026, i dati necessari alla valutazione degli

- obiettivi di qualità contrattuale sottesi ai macro-indicatori ammessi al meccanismo di incentivazione;
6. in relazione a quanto previsto al precedente punto 5, di valutare i seguiti di cui all'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95 nonché riservarsi - nei casi di perdurante inerzia nell'assolvere agli obblighi previsti dalla regolazione (sia in materia tariffaria che di qualità contrattuale) - di proporre al soggetto affidante la sospensione o la cessazione dell'affidamento, qualora ciò non comprometta la fruibilità del servizio da parte degli utenti, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 3, comma 1, lett. a), del d.P.C.M. 20 luglio 2012;
 7. fermo restando quanto previsto ai precedenti punti 3 e 5, relativamente ai criteri di valutazione delle *performance* 2024-2025, di:
 - precisare che, in caso di assenza delle trasmissioni di predisposizione tariffaria all'Autorità, ai fini del calcolo della penale di cui al comma 96.4 della RQSII, si utilizzerà una stima parametrica basata sul valore VRG_{PM} di cui al comma 6.1 del MTI-4; le gestioni interessate potranno richiedere il calcolo esatto comunicando il dato di pertinenza, come validato dal competente Ente di governo dell'ambito;
 - rinviare a successivo provvedimento:
 - i. l'adozione della Nota metodologica, nell'ambito della quale - al fine di assicurare parità di trattamento - individuare anche ulteriori cause di esclusione dalle premialità nonché di esclusione dal meccanismo incentivante di cui al già richiamato Titolo XIII della RQSII, alla luce di specifici elementi che dovessero emergere dalla verifica dei dati e delle informazioni comunicate nell'ambito del presente procedimento;
 - ii. la determinazione della quota di gettito della componente UI2 destinata alle premialità, per il periodo di valutazione delle *performance* 2024-2025, di cui al menzionato meccanismo di incentivazione, anche tenuto conto dell'applicazione del meccanismo incentivante della qualità tecnica di cui al Titolo 7 della RQTI prevista per il medesimo biennio;
 8. di individuare il responsabile del procedimento 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 lo svolgimento degli approfondimenti ritenuti necessari in relazione alle esigenze di completamento del procedimento;
 9. di prevedere che il presente procedimento si concluda entro il termine del 30 giugno 2027;
 10. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

17 febbraio 2026

IL PRESIDENTE
Nicola Dell'Acqua