

**DELIBERAZIONE 13 NOVEMBRE 2018**  
**571/2018/R/IDR**

**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)**

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

Nella 1041<sup>a</sup> riunione del 13 novembre 2018

**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” (di seguito: direttiva 2000/60/CE);
- 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” (di seguito: Comunicazione COM(2007) 725);
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2014) 177 del 19 marzo 2014, recante “Comunicazione relativa all'iniziativa dei cittadini europei «Acqua potabile e servizi igienico-sanitari: un diritto umano universale L'acqua è un bene comune, non una merce»” (di seguito: Comunicazione COM(2014) 177);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente modificata e integrata (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i. (Codice del consumo);
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e, in particolare, la Parte Terza;
- la legge 24 dicembre 2007, n. 244 e, in particolare, l'articolo 2, comma 461, lettera a);
- il decreto legge 13 maggio 2011, n. 70, come convertito nella legge 12 luglio 2011, n. 106 e, in particolare, l'articolo 10, commi 14 e 15;
- il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: decreto legge 201/11) e, in particolare, l'articolo 21;
- il decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, come convertito in legge dall'articolo 1 della legge 24 marzo 2012, n. 27 e, in particolare, l'articolo 8;

- il decreto legislativo 9 novembre 2012, n. 192, recante “Modifiche al decreto legislativo 9 ottobre 2002, n. 231, per l'integrale recepimento della direttiva 2011/7/UE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali, a norma dell'articolo 10, comma 1, della legge 11 novembre 2011, n. 180” (di seguito: d.lgs. 192/12);
- il decreto legge 12 settembre 2014, n. 133, convertito nella legge 11 novembre 2014, n. 164 (di seguito: “Decreto Sblocca Italia”);
- la legge 28 dicembre 2015, n. 221, recante “Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di green economy e per il contenimento dell’uso eccessivo di risorse naturali”;
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020” (di seguito: legge 205/17);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996, recante “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999, recante lo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato” (di seguito: d.P.C.M. 29 aprile 1999);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012 (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012), recante “Individuazione delle funzioni dell’Autorità per l’energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell’articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214”;
- il decreto del Ministero dell’Economia e delle Finanze 3 aprile 2013, n. 55, recante “Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell’articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 agosto 2016 (di seguito: d.P.C.M. 29 agosto 2016), recante “Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato”;
- il decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2017, n. 93, “Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea” (di seguito: DM 93/17);
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 27 marzo 2014, 142/2014/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per la regolazione della qualità del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”;
- il documento per la consultazione 23 dicembre 2014, 665/2014/R/IDR, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. Inquadramento generale e linee di intervento”;

- il documento per la consultazione 4 giugno 2015, 273/2015/R/IDR, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. Interventi in tema di avvio e gestione del rapporto contrattuale e obblighi di registrazione dei dati di qualità contrattuale”;
- il documento per la consultazione 20 novembre 2015, 560/2015/R/IDR, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. Orientamenti finali”;
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR (di seguito: deliberazione 655/2015/R/IDR), e il relativo Allegato A (di seguito: RQSII), recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”;
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2015, 664/2015/R/IDR, e il relativo Allegato A (di seguito: MTI-2), recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI – 2”;
- la deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 217/2016/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per la valutazione di istanze in materia di qualità contrattuale e integrazione della RQSII”;
- la deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, recante “Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale”;
- la deliberazione dell’Autorità 4 novembre 2016, 638/2016/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per l’adozione di direttive volte al contenimento della morosità nel servizio idrico integrato, ai fini di equità sugli altri utenti”;
- il documento per la consultazione 3 agosto 2017, 603/2017/R/IDR, recante “Direttive per l’adozione di procedure per il contenimento della morosità nel servizio idrico integrato. Inquadramento generale e primi orientamenti” (di seguito: documento per la consultazione 603/2017/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, e il relativo Allegato A, “Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti”;
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2017, 918/2017/R/IDR, recante “Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato”;
- il documento per la consultazione 8 febbraio 2018, 80/2018/R/IDR, recante “Procedure per il contenimento della morosità nel servizio idrico integrato”;
- l’accordo della Conferenza Unificata del 26 settembre 2013, ai sensi dell’art. 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281.

#### **CONSIDERATO CHE:**

- nella direttiva 2000/60/CE, il legislatore europeo fonda l’istituzione di “*un quadro per l’azione comunitaria in materia di acque*” innanzitutto sulla

considerazione che *“L’acqua non è un prodotto commerciale al pari degli altri, bensì un patrimonio che va protetto, difeso e trattato come tale”*;

- nella Comunicazione COM(2007) 725, la Commissione evidenzia la necessità di perseguire gli obiettivi di accessibilità ai servizi e alle informazioni sui servizi medesimi, sicurezza, affidabilità, continuità, elevata qualità, trasparenza. Viene, altresì, precisato:
  - *“Il ruolo e l’ampia discrezionalità delle autorità nazionali, regionali e locali nella gestione di servizi d’interesse economico generale il più vicini possibile alle esigenze degli utenti: i servizi di interesse economico generale devono essere reattivi e forniti il più vicino possibile ai cittadini e alle imprese”*;
  - che *“ove una norma UE settoriale si fonda sul concetto di servizio universale, essa deve stabilire il diritto di tutti ad accedere a determinati servizi considerati essenziali e imporre ai prestatori l’obbligo di offrire precisi servizi alle condizioni specificate”*;
- nella Comunicazione COM(2014) 177, la Commissione riconosce che *“alcuni diritti e principi sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali dell’Unione europea possono ritenersi direttamente applicabili all’accesso all’acqua potabile e a servizi igienico-sanitari migliori: di fatto, là dove tale accesso non è garantito, è difficile garantire la tutela di diritti fondamentali quali il diritto alla dignità umana (articolo 1) o il diritto alla vita (articolo 2)”*.

#### **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 ha *“la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell’efficienza nei 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 sull’intero territorio nazionale, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo (...)”*;
- 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 (...)”* (lettera e);
  - *“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 (...)*" (lettera h);
- *"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 (...)"* (lettera g);
  - *"valuta reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi ovvero procedendo alla revisione del regolamento di servizio di cui al comma 37"* (lettera m);
  - *verifichi "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 (...)"* (lettera n);
- il citato articolo 2, comma 37, della legge 481/95 prevede che *"le determinazioni dell'Autorità di cui al comma 12, lettera h), costituiscono modifica o integrazione del regolamento di servizio"* predisposto dal soggetto esercente il servizio;
  - per lo svolgimento, tra l'altro, delle funzioni di cui ai precedenti punti, l'articolo 2, comma 20, lettera a), della legge 481/95 prevede che l'Autorità, richieda, *"ai soggetti esercenti il servizio, informazioni e documenti sulle loro attività"*;
  - l'articolo 2, comma 22, della medesima legge stabilisce altresì che *"le pubbliche amministrazioni e le imprese sono tenute a fornire all'Autorità, oltre a notizie e informazioni, la collaborazione per l'adempimento delle relative funzioni"*;
  - l'articolo 2, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012, precisa le finalità che la regolazione del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione a usi misti civili e industriali (di seguito: SII), deve perseguire, tra cui la tutela dei diritti e degli interessi degli utenti e la gestione dei servizi idrici in condizioni di efficienza e garantendo l'equilibrio economico e finanziario della gestione;
  - l'articolo 3, comma 1, del citato d.P.C.M. 20 luglio 2012 descrive puntualmente le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici trasferite *ex lege* all'Autorità; in particolare:
    - “a) [l'Autorità] *definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio (...), per ogni singolo gestore e vigila sulle modalità di erogazione del servizio stesso (...)*”;

“1) [l’Autorità] *tutela i diritti degli utenti, anche valutando reclami istanze segnalazioni, secondo quanto disposto dall’art. 2, comma 12, lettera m) della legge 14 novembre 1995, n. 481 e determinando ove possibile obblighi di indennizzo automatico in favore degli utenti stessi*”.

#### **CONSIDERATO CHE:**

- con la deliberazione 655/2015/R/IDR e il relativo Allegato A, dopo un ampio processo di consultazione, l’Autorità ha:
  - definito i livelli minimi e gli obiettivi di qualità contrattuale del SII, ovvero dei singoli servizi che lo compongono, omogenei sul territorio nazionale;
  - previsto che tali livelli debbano essere garantiti dai gestori del SII:
    - ✓ agli utenti finali caratterizzati, per il servizio di acquedotto, da una tipologia d’uso potabile, individuata in conformità alle previsioni recate dal d.P.C.M. 29 aprile 1999;
    - ✓ agli utenti titolari di scarichi autorizzati in pubblica fognatura per il servizio di fognatura e depurazione;
  - definito i livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII, determinando altresì le modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta degli utenti;
  - assicurato 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 tengano conto della tempestività e della puntualità nell’esecuzione di dette prestazioni;
  - garantito certezza alla fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, mediante la previsione di standard generali e specifici relativi alle fasi di preventivazione dell’allacciamento, attivazione, voltura, riattivazione e disattivazione della fornitura;
  - individuato tempi massimi e standard minimi di qualità con particolare riferimento alle modalità e alla periodicità di fatturazione, alla rateizzazione dei pagamenti, alla gestione delle pratiche telefoniche, delle richieste di informazioni, dei reclami e degli sportelli e ai flussi di comunicazione tra i gestori;
  - previsto l’introduzione di un meccanismo di penalità per le prestazioni di qualità stimate, ovvero riscontrate, non valide e non conformi;
- con la medesima deliberazione, in considerazione delle forti disomogeneità dei gestori interessati e delle diverse realtà territoriali, l’Autorità ha altresì previsto la possibilità per gli Enti di governo dell’ambito di applicare standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli minimi introdotti con deliberazione 655/2015/R/IDR;
- infine, tenendo conto dei diversi processi di aggregazione delle gestioni che interessano il settore idrico a seguito dell’applicazione del Decreto Sblocca Italia, la menzionata deliberazione 655/2015/R/IDR ha altresì previsto la facoltà

dell'Ente di governo dell'ambito di presentare all'Autorità motivata istanza di deroga dall'applicazione del RQSII in tutti i casi in cui il gestore, interessato da processi di integrazione gestionale, dimostri di non poter ottemperare alle disposizioni in materia di qualità contrattuale del SII nei tempi stabiliti; il regime di deroga, per i gestori che ne hanno fatto richiesta, si è concluso il 30 giugno 2017.

**CONSIDERATO CHE:**

- nel mese di maggio 2018 si è chiusa la seconda edizione della raccolta dati “Qualità contrattuale del SII” – dati comunicati dai gestori (e validati dagli Enti di governo dell'ambito) ai sensi dell'articolo 77, comma 1, del RQSII – che ha permesso all'Autorità di effettuare un primo bilancio annuale dei livelli di qualità contrattuale garantiti all'utenza nel corso del 2017;
- con la citata raccolta sono state acquisite informazioni sulle prestazioni richieste dall'utenza ed eseguite dai gestori con riferimento agli standard di qualità previsti dal RQSII e, laddove presenti, agli standard migliorativi e/o aggiuntivi, riconducibili alle fasi di avvio, gestione e cessazione del rapporto contrattuale;
- dall'analisi dei citati dati di qualità contrattuale, e da alcune verifiche preliminari sulle ulteriori informazioni acquisite dall'Autorità anche nell'ambito delle istruttorie sulle predisposizioni tariffarie proposte dai soggetti competenti, sono emerse - con riferimento ad alcuni gestori - possibili criticità e incongruenze rispetto alla corretta applicazione della normativa vigente; in particolare si sono rinvenuti casi di:
  - mancato rispetto di alcuni standard specifici di qualità, tra cui quelli relativi agli indicatori “Tempo di intervento per la verifica del misuratore”, “Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio”, “Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo” e “Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione”;
  - ritardi nell'erogazione degli indennizzi automatici all'utenza, solo in parte riconducibili alle modalità di accredito dell'indennizzo (con riferimento al 2017, in alcuni casi si è riscontrato un numero di indennizzi erogati contenuto rispetto al numero degli utenti aventi diritto);
  - mancato raggiungimento degli standard generali di qualità (seppur spesso con differenze poco significative rispetto ai livelli fissati);
  - parziale adeguamento delle Carte dei servizi alle disposizioni in materia di qualità contrattuale, con particolare riferimento alle tempistiche previste per alcuni standard e alle previsioni in materia di rettifica di fatturazione;
  - mancata applicazione della disciplina recata dal RQSII in materia di verifiche del misuratore (e in particolare della disposizione che prevede la verifica del misuratore da effettuarsi anche in loco su richiesta dell'utente finale), anche tenuto conto di quanto stabilito dalle recenti disposizioni di cui al DM 93/17,

- ai sensi del quale è possibile effettuare controlli in contraddittorio degli strumenti di misura presso la Camera di commercio competente per territorio;
- inoltre, sono pervenuti all’Autorità alcuni reclami e segnalazioni in materia di periodicità di fatturazione, evidenziando prassi di fatturazione quindicinale. Al riguardo, l’Autorità, già nel documento per la consultazione 603/2017/R/IDR, ha sottolineato come *“la fatturazione troppo ravvicinata:[i] rappresenti un problema non solo per i tempi fisiologici di controllo contabile e pagamento delle fatture, ma anche per il possibile generarsi di costi amministrativi e di transazione connessi al pagamento delle bollette; [ii] potrebbe rendere molto difficoltoso il pagamento delle bollette, specie nel caso in cui l’utente finale sia una pubblica amministrazione a cui dal 1° gennaio 2013 si applicano le nuove regole sui pagamenti disposte dal d.lgs 9 novembre 2012, n. 192 (...) in base al quale il termine ordinario di pagamento di una fattura viene fissato in 30 giorni dalla data di ricevimento del documento”*;
  - alcuni Enti di governo hanno poi segnalato l’esistenza di criticità di natura gestionale ed operativa che, in fase di completamento dei processi di aggregazione in atto, non consentono agli operatori coinvolti la piena applicazione della disciplina in materia di qualità contrattuale; contestualmente gli Enti di governo dell’ambito in parola hanno presentato all’Autorità istanza di deroga, al fine di garantire ai gestori interessati i tempi necessari per il perfezionamento delle attività propedeutiche e funzionali alla gestione del servizio nei territori di recente acquisizione.

#### **CONSIDERATO, POI, CHE:**

- al fine di promuovere adeguati livelli di qualità nella produzione e nell’erogazione dei servizi da garantire all’utenza, l’Autorità utilizza le informazioni e i dati comunicati dai gestori ai fini dello svolgimento delle funzioni ad essa attribuite dalla legge; in particolare, secondo quanto previsto dall’articolo 77, comma 7, del RQSII, l’Autorità può utilizzare le informazioni e i dati di qualità contrattuale acquisiti per effettuare:
  - a) controlli, anche a campione, al fine di accertarne la veridicità e assicurare il rispetto delle disposizioni di cui al menzionato RQSII;
  - b) la pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi;
- peraltro, eventuali comportamenti adottati dai gestori del SII potrebbero integrare violazioni della regolazione, costituendo presupposto per l’irrogazione di sanzioni amministrative ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95.



**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- la disciplina introdotta dall’Autorità in materia di qualità contrattuale richiede talune misure di aggiornamento e di integrazione, alla luce di alcuni recenti interventi normativi e regolatori, in particolare:
  - con il TICSII, l’Autorità ha individuato i criteri per la definizione dell’articolazione tariffaria, che gli Enti di governo dell’ambito, o gli altri soggetti competenti, sono chiamati a seguire per il riordino della struttura dei corrispettivi da applicare (a far data dal 1 gennaio 2018) agli utenti finali, razionalizzando le tipologie d’uso, nonché le sotto-tipologie, siano esse domestiche o non domestiche esistenti nelle previgenti strutture tariffarie;
  - con la legge di bilancio 215/17, sono entrate in vigore le nuove norme in materia di fatturazione elettronica, prevedendo - al comma 909 dell’articolo 1 - l’obbligo (a decorrere dal 1 gennaio 2019) di invio di tutte le fatture in formato elettronico (“*e-fattura*”), ivi incluse quelle destinate ai consumatori finali, attraverso il cosiddetto SDI (Sistema di Interscambio); in particolare, il comma dispone che *“le fatture elettroniche emesse nei confronti dei consumatori finali sono rese disponibili a questi ultimi dai servizi telematici dell’Agenzia delle entrate; una copia della fattura elettronica ovvero in formato analogico sarà messa a disposizione direttamente da chi emette la fattura. E’ comunque facoltà dei consumatori rinunciare alla copia elettronica o in formato analogico della fattura”*.

**RITENUTO OPPORTUNO:**

- avviare un procedimento per il monitoraggio sull’applicazione della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, nonché per l’integrazione della disciplina vigente, rafforzando le misure volte ad assicurare la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio all’utenza in modo omogeneo sull’intero territorio nazionale;
- prevedere, in particolare, che, nell’ambito del procedimento di cui al precedente alinea:
  - sia svolta un’indagine conoscitiva in merito alla corretta applicazione della regolazione in materia di qualità contrattuale del SII, al fine di:
    - ✓ monitorare e verificare gli standard di qualità attualmente previsti dalle Carte dei servizi dei gestori e le relative modalità di applicazione;
    - ✓ introdurre un meccanismo semplificato di penalizzazione in caso di mancata ottemperanza alle previsioni recate dal RQSII;
  - siano apportati i necessari aggiornamenti al RQSII, in particolare, alla luce dell’implementazione dei nuovi criteri di articolazione tariffaria introdotti dal TICSII, nonché della recente normativa in materia di fatturazione elettronica e misura d’utenza;

- sia integrata l'attuale disciplina recata dal RQSII, in tema di modalità e periodicità minima di fatturazione, nonché in materia di rateizzazione dei pagamenti;
- in considerazione dei processi di aggregazione gestionale ancora in corso, sia valutata l'eventuale introduzione di deroghe dal rispetto degli standard del RQSII, limitate temporalmente e riferite alle sole gestioni acquisite, per i gestori subentranti

## **DELIBERA**

1. di avviare un procedimento per il monitoraggio sull'applicazione della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR, nonché per l'integrazione della disciplina recata dal medesimo provvedimento;
2. nell'ambito del procedimento di cui al precedente punto 1, di:
  - a) svolgere un'indagine conoscitiva in merito alla corretta applicazione delle disposizioni in materia di qualità contrattuale del SII, al fine di:
    - i. monitorare e verificare gli standard di qualità attualmente previsti dalle Carte dei servizi dei gestori e le relative modalità di applicazione;
    - ii. introdurre un meccanismo semplificato di penalizzazione in caso di mancata ottemperanza alle previsioni recate dal RQSII;
  - b) apportare i necessari aggiornamenti al RQSII, in particolare, alla luce dell'implementazione dei nuovi criteri di articolazione tariffaria introdotti dal TICSII, nonché della recente normativa in materia di fatturazione elettronica e misura d'utenza;
  - c) integrare l'attuale disciplina recata dal RQSII in tema di modalità e periodicità minima di fatturazione, nonché in materia di rateizzazione dei pagamenti;
  - d) valutare, in presenza di processi di integrazione gestionale ancora in corso, l'eventuale introduzione di deroghe dal rispetto degli standard del RQSII, limitate temporalmente e riferite alle sole gestioni acquisite, per i gestori subentranti;
3. di individuare il responsabile del procedimento nel Direttore della Direzione Sistemi Idrici, conferendo, al medesimo, mandato per l'acquisizione di tutte le informazioni e gli elementi di valutazione utili (anche convocando eventuali incontri tecnici e *focus group*) per lo svolgimento degli approfondimenti ritenuti necessari in relazione alle esigenze di conduzione e sviluppo del procedimento, nonché per la predisposizione di uno o più documenti di consultazione in relazione alle tematiche di cui al precedente punto 2;
4. di prevedere che il procedimento di cui al punto 1 si concluda entro 180 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento;

5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

13 novembre 2018

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*