

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
422/2019/R/IDR**

**ORIENTAMENTI PER L'INTEGRAZIONE DELLA DISCIPLINA VIGENTE
IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO
INTEGRATO (RQSII)**

Documento per la consultazione

23 ottobre 2019

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inquadra nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 571/2018/R/IDR, al fine di verificare la corretta applicazione della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, RQSII (introdotta con deliberazione 655/2015/R/IDR) e di integrare la 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.

Nel presente documento, alla luce degli esiti del monitoraggio effettuato dall'Autorità sui dati di qualità contrattuale raccolti nei primi anni di applicazione della RQSII, vengono illustrate le principali linee di intervento che si intende seguire per l'aggiornamento della citata disciplina, con particolare riferimento:

- all'introduzione di un meccanismo di premi e penali (da attribuire in ragione delle performance conseguite dai gestori) volto ad incentivare il rispetto degli standard minimi individuati dalla RQSII;*
- agli aspetti che richiedono un adeguamento al fine di tener conto, tra l'altro, dei recenti sviluppi della regolazione (relativamente ai nuovi criteri di articolazione tariffaria introdotti dal TICSII di cui alla deliberazione 665/2017/R/IDR), nonché della normativa in materia di misura d'utenza e di fatturazione, anche con riguardo alla prescrizione per fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.*

*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 tramite posta elettronica (unitaATI@arera.it) entro il **22 novembre 2019**.*

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Sistemi Idrici
Unità Assetti e Innovazione Idrica
Piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02-65565.311/547
fax: 02-65565.222
sito internet: www.arera.it

INDICE

1	Introduzione	4
2	Risultanze dell'attività di monitoraggio e criticità emerse	6
3	Meccanismi incentivanti	10
	Definizione dei macro-indicatori di qualità contrattuale	10
	Identificazione degli obiettivi	15
	Premi e penalità	17
4	Ulteriori integrazioni e aggiornamenti della RQSII	21
	Ambito di applicazione	21
	Fatturazione e prescrizione biennale	23
	Verifica dei misuratori	31
	Tempo di esecuzione dei lavori complessi.....	33
	Modalità di registrazione e comunicazione.....	33
5	Applicazione graduale	36
	Deroghe in caso di processi di aggregazione gestionale.....	36
	Deroghe per gestori operanti in territori interessati da eventi calamitosi.....	38

1 Introduzione

- 1.1 La regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII) è stata introdotta dall'Autorità alla fine del 2015 con la deliberazione 655/2015/R/IDR, con l'obiettivo di definire un sistema di tutele minime, valide per l'intero territorio nazionale, superando al contempo le difformità tra gli standard di qualità – e i relativi meccanismi di indennizzo – previsti nelle Carte dei servizi in precedenza adottate dai gestori¹. L'Autorità ha comunque disposto la possibilità per gli Enti di governo dell'ambito (in grado di individuare con maggior precisione i desiderata delle comunità locali) di applicare standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli minimi introdotti con deliberazione 655/2015/R/IDR.
- 1.2 L'intervento dell'Autorità in materia è riconducibile all'insieme delle misure adottate per assicurare una corretta gestione dei servizi idrici (tutelando gli interessi dell'utenza e garantendo adeguati livelli di *performance*), valutata anche in termini di tempi e modalità di erogazione delle prestazioni richieste, semplicità di svolgimento delle procedure, accesso alle informazioni.
- 1.3 Dall'analisi dei dati riferiti alla fase di prima attuazione della disciplina della qualità contrattuale, sono emerse – con riferimento ad alcuni gestori - possibili criticità e incongruenze rispetto alla normativa vigente, che hanno indotto l'Autorità – al fine di migliorare l'efficacia delle misure volte alla diffusione, alla fruibilità e alla qualità del servizio in modo omogeneo nelle diverse aree del Paese - ad avviare, con deliberazione 13 novembre 2018, 571/2018/R/IDR, uno specifico

¹ Nello specifico, con la citata deliberazione 655/2015/R/IDR, l'Autorità ha:

- 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;
- promosso l'uniformità e la completezza delle modalità di misura dei tempi di esecuzione delle prestazioni richieste dagli utenti attraverso la definizione puntuale di indicatori di qualità;
- garantito certezza alla fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, mediante la previsione di standard generali e specifici relativi alle fasi di preventivazione dell'allacciamento, attivazione, voltura, riattivazione e disattivazione della fornitura;
- individuato tempi massimi e standard minimi di qualità con particolare riferimento alle modalità e alla periodicità di fatturazione, alla rateizzazione dei pagamenti, alla gestione delle pratiche telefoniche, delle richieste di informazioni, dei reclami e degli sportelli e ai flussi di comunicazione tra i gestori;
- introdotto indennizzi automatici da corrispondere agli utenti, in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, che tengano conto della tempestività e della puntualità nell'esecuzione di dette prestazioni;
- disciplinato le modalità volte a rendere l'utente consapevole dei livelli di qualità previsti, introducendo l'obbligo di pubblicazione della Carta dei servizi sul sito *internet* del gestore, nonché l'obbligo di informare annualmente l'utente (mediante allegati in bolletta) circa il grado di rispetto degli standard specifici e generali e sugli indennizzi automatici previsti;
- introdotto un meccanismo di penalità per le prestazioni di qualità che – a seguito di specifica verifica presso il gestore – vengano classificate non valide o non conformi.

procedimento per il monitoraggio sull'applicazione della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, nonché per l'integrazione della medesima.

1.4 Nel presente documento per la consultazione – che si inquadra nell'ambito del procedimento sopra richiamato – a partire dall'illustrazione delle risultanze emerse dalla citata attività di monitoraggio (Capitolo 2), vengono presentati gli orientamenti dell'Autorità per:

- l'introduzione di un nuovo meccanismo di premi e penali (da attribuire in ragione delle *performance* conseguite dai gestori), volto ad incentivare il rispetto degli standard minimi individuati dalla RQSII (Capitolo 3);
- l'aggiornamento di alcuni aspetti della disciplina vigente, al fine di tener conto, tra l'altro, dei recenti sviluppi della regolazione (relativamente ai nuovi criteri di articolazione tariffaria introdotti dal TICSII di cui alla deliberazione 665/2017/R/IDR), nonché della normativa in materia di misura d'utenza e di fatturazione, anche con riguardo alla prescrizione per fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni (Capitolo 4);
- consentire un'applicazione graduale degli obblighi in materia di qualità contrattuale – in coerenza con le misure già previste nella fase di prima implementazione della regolazione in parola – circoscritta alle realtà interessate da processi di aggregazione gestionale (prevedendo eventuali deroghe limitate temporalmente e riferite alle sole gestioni acquisite, per i gestori subentranti), nonché al caso di operatori la cui sede legale o operativa ricada nei comuni colpiti dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi (Capitolo 5).

1.5 In linea con le finalità enunciate nel *Quadro Strategico* per il triennio 2019-2021, di cui alla deliberazione 242/2019/A², l'Autorità è orientata ad adottare il provvedimento finale di integrazione e aggiornamento della RQSII entro la fine dell'anno in corso, in concomitanza, peraltro, con la definizione del metodo tariffario per il terzo periodo regolatorio (MTI-3), in modo da garantire la coerenza dei sistemi incentivanti introdotti anche in ambiti regolatori diversi da quelli tariffari³.

² Cfr. Allegato A alla deliberazione 242/2019/A e, in particolare, le principali linee di intervento associate all'obiettivo strategico “OS. 7 - Integrazione e aggiornamento di regole uniformi sul territorio nazionale per la gestione dei rapporti tra operatori e utenti nel settore idrico”.

³ Si veda al riguardo il recente documento per la consultazione 402/2019/R/IDR recante “Metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3). Inquadramento generale e linee d'intervento”.

2 Risultanze dell'attività di monitoraggio e criticità emerse

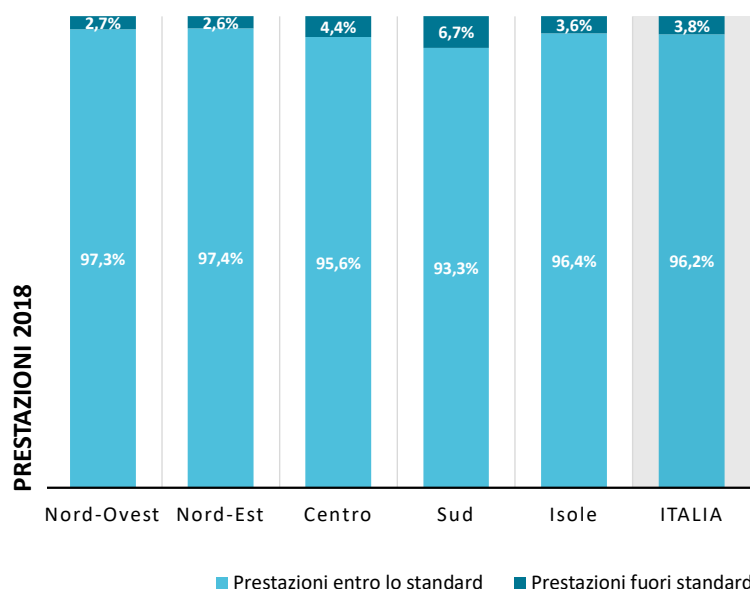
- 2.1 Le informazioni acquisite dall'Autorità tramite specifiche raccolte dati sul tema hanno consentito il monitoraggio dell'evoluzione dei livelli di qualità contrattuale garantiti all'utenza in seguito all'introduzione degli standard minimi, avvenuta con la citata deliberazione 655/2015/R/IDR.
- 2.2 In particolare, l'ultima edizione della raccolta (conclusasi nel mese di maggio 2019) ha visto la trasmissione di informazioni da parte di 152 gestioni - che erogano il servizio a 45,6 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 soddisfacenti⁵ 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 coinvolti⁶.
- 2.3 Con riferimento agli *standard specifici (Figura 1)*, nonostante a livello aggregato le prestazioni eseguite nel rispetto del relativo standard siano superiori al 96,2% del totale (dato riferito al 2018, in aumento rispetto all'anno precedente in cui risultava pari al 94,9%), per alcuni indicatori e, in particolare, per le prestazioni tecniche, quali quelle relative all'effettuazione dei preventivi per allacci fognari e all'esecuzione di allacci sia idrici sia fognari, si sono riscontrate percentuali di mancato rispetto comprese tra l'8,9% e il 14,9%.

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; tuttavia l'obbligo di comunicazione dei dati è previsto per i soli gestori che servono più di 50.000 abitanti e che hanno un contatto, diretto o indiretto, con l'utenza, ossia i gestori del servizio di acquedotto/distribuzione. I soggetti che, erogando il servizio a un numero di abitanti pari o inferiore a 50.000 abitanti, sono esentati dall'obbligo di comunicazione servono circa il 12% della popolazione residente italiana.

⁵ In molti casi si sono rinvenute comunicazioni parziali di dati (dichiarati solo per alcuni indicatori, presumibilmente anche a causa di inadeguate modalità di registrazione dei dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità) e compilazioni palesemente errate (a testimoniare l'importanza di una attenta attività di validazione da parte degli Enti di governo dell'ambito).

⁶ Per il dettaglio dei dati presentati si rinvia al Capitolo 5 della Relazione Annuale – Volume I “Stato dei servizi”, luglio 2019. In particolare, nel *panel* di gestioni di riferimento, le aree geografiche maggiormente rappresentate (in termini di popolazione residente) sono quelle del Nord-Ovest, per le quali la copertura è del 91,6%, del Nord-Est con una copertura pari all'89,1%, e del Centro con una copertura dell'88,1%; risulta, invece, particolarmente bassa la popolazione rappresentata dai gestori delle Isole (solo il 18,1%) e del Sud (61,6%).

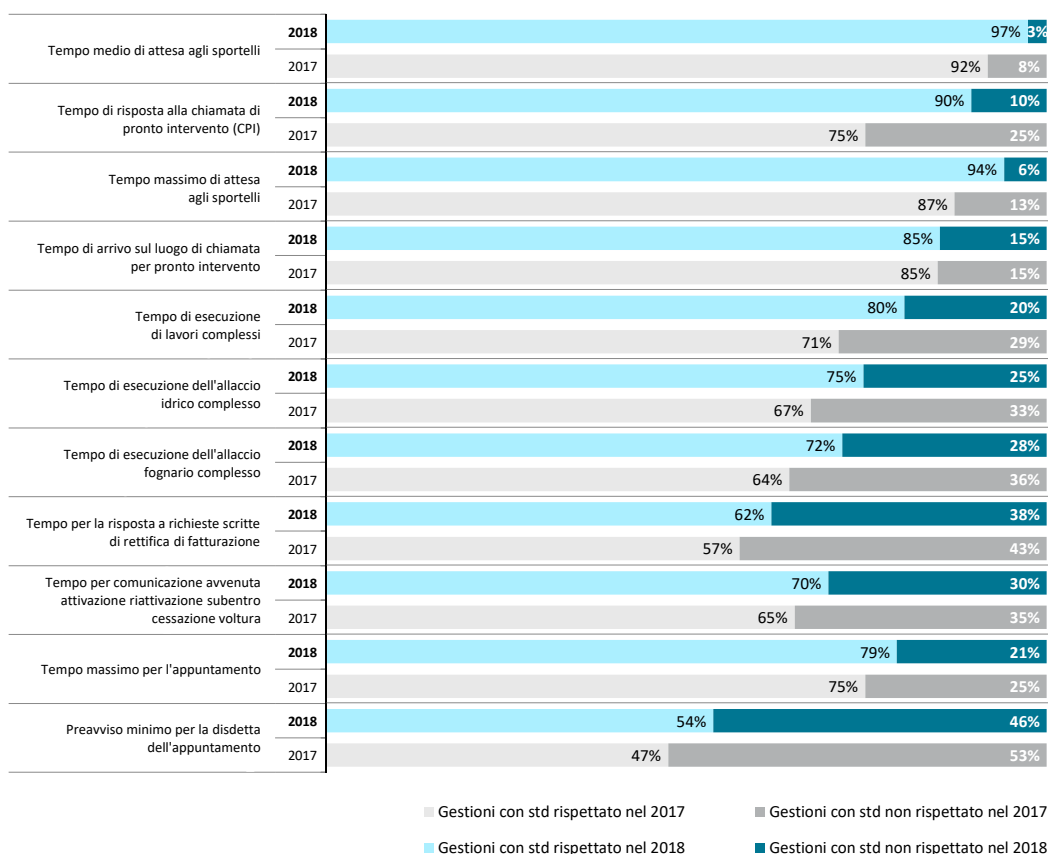
Figura 1 – Rispetto degli standard specifici per area geografica



- 2.4 Dai dati dichiarati si evince, poi, come la regolazione della qualità contrattuale – e, in particolare, la previsione relativa all’*erogazione automatica dell’indennizzo* in bolletta da parte del gestore in caso di mancato rispetto degli standard specifici – abbia rafforzato la tutela degli utenti in caso di disservizio: a fronte di un totale indennizzato in Italia nel I semestre 2016 pari a 151.387 euro, con riferimento al secondo semestre 2016 (primo semestre di applicazione della RQSII) sono stati erogati (al 31 dicembre 2018) indennizzi per oltre 6,1 milioni di euro. L’ammontare di indennizzi complessivamente corrisposto nell’anno 2018 è pari a 9,4 milioni di euro, in parte relativo alle prestazioni eseguite fuori standard nel medesimo anno 2018 ed in parte riconducibile al recupero dei ritardi nell’erogazione degli indennizzi relativi alle prestazioni eseguite nelle due annualità precedenti, in relazione alla quale diversi gestori avevano segnalato difficoltà legate all’aggiornamento dei *software* di gestione utenze⁷.
- 2.5 Risultano essere meno soddisfacenti i risultati raggiunti dai gestori del *panel* in relazione al rispetto degli *standard generali*, seppur si sia registrato un generale miglioramento rispetto all’anno precedente. Per il 2018, la quota di gestioni che non raggiungono i livelli garantiti in Carta dei servizi risulta, per quasi tutti gli standard, pari o superiore al 10%, con picchi del 46% di gestioni inadempienti rispetto ai tempi di preavviso in caso di disdetta dell’appuntamento concordato e del 38% relativamente ai tempi per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (*Figura 2*).

⁷ Per un approfondimento sugli indennizzi automatici si rimanda al relativo paragrafo del Capitolo 5 della Relazione Annuale – Volume I “Stato dei servizi”, luglio 2019.

Figura 2 – Quota di gestioni adempienti e di gestioni inadempienti per singolo standard generale



2.6 Inoltre, 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 - relativamente ad alcuni gestori - possibili criticità e incongruenze ulteriori rispetto alla corretta applicazione della normativa vigente, con particolare riferimento:

- alle tempistiche previste per il rilascio di preventivi, per l'esecuzione dei lavori, per l'attivazione ovvero la riattivazione della fornitura idrica qualora ai fini della prestazione sia necessaria l'esecuzione di lavori semplici e/o complessi⁸, per la corresponsione all'utente delle somme non dovute a seguito di rettifica di fatturazione⁹;

⁸ Secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 4, della RQSII, qualora per la riattivazione ovvero il subentro della fornitura sia necessaria l'esecuzione di un lavoro semplice o complesso, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

⁹ L'articolo 44, comma 1, della RQSII prevede che l'accredito all'utente debba essere effettuato mediante detrazione del relativo importo nella prima fattura utile e che, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto dei tempi in tema di rettifica di fatturazione, il credito venga erogato all'utente tramite rimessa diretta.

- alla periodicità di fatturazione, pervenendo all’Autorità alcuni reclami e segnalazioni che evidenziano prassi di fatturazione quindicinale¹⁰;
- alle modalità per l’erogazione degli indennizzi all’utenza, rinvenendosi casi in cui il rimborso (anziché avvenire in modo automatico, in occasione della prima fattura utile, ai sensi dell’articolo 72 della RQSII) viene subordinato alla presentazione di un’apposita richiesta da parte dell’utente interessato dal disservizio;
- all’applicazione della disciplina recata dalla 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 D.M. 93/17, che ha esteso a tutti gli strumenti di misura la possibilità di effettuare controlli in contraddittorio presso la Camera di commercio competente per territorio;
- alla diffusione e all’orario minimo di apertura degli sportelli¹¹, rinvenendo difficoltà nel rispetto della disciplina vigente in particolare nei territori interessati dai gravi eventi sismici del 2016.

2.7 Si rammenta che, secondo quanto previsto dall’articolo 77, comma 7, della RQSII, l’Autorità utilizzerà le informazioni e i dati di qualità contrattuale acquisiti per effettuare:

- controlli, anche a campione, al fine di accertarne la veridicità e assicurare il rispetto della regolazione in parola;
- la pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, attività quest’ultima individuata tra le azioni strategiche¹² dell’Autorità, al fine di rafforzare le misure tese a rendere il consumatore consapevole dei livelli dei servizi forniti.

2.8 L’Autorità – sulla base delle informazioni acquisite in particolare con riferimento al primo biennio (2017-2018) di piena applicazione della RQSII – intende procedere alla pubblicazione dei dati di qualità contrattuale contestualmente all’adozione del provvedimento (entro il 31 dicembre 2019) recante l’integrazione della disciplina vigente in materia.

¹⁰ L’articolo 38 della RQSII disciplina il numero minimo di bollette che il gestore è tenuto ad emettere, differenziandolo in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.

¹¹ L’articolo 52 della RQSII prevede che il gestore garantisca agli utenti l’apertura di almeno uno sportello per provincia (salvo il caso di specifiche deroghe), con orario di apertura non inferiore alle 8 ore nei giorni lavorativi e non inferiore alle 4 ore il sabato.

¹² Cfr. Allegato A alla citata deliberazione 242/2019/A e, in particolare, l’obiettivo strategico “OS.2 Consapevolezza del consumatore e trasparenza per una migliore valutazione del servizio”.

Spunti per la consultazione

Q1. Sulla base delle esperienze riscontrate nei singoli contesti, si rinvengono ulteriori criticità nell'applicazione della regolazione della qualità contrattuale che si ritiene opportuno portare in evidenza? Motivare la risposta.

3 Meccanismi incentivanti

Definizione dei macro-indicatori di qualità contrattuale

- 3.1 Alla luce delle evidenze emerse nella fase di prima applicazione della regolazione della qualità contrattuale (come riportate nel precedente Capitolo 2), l'Autorità intende rafforzare gli incentivi al rispetto degli standard minimi individuati dalla RQSII¹³, introducendo un nuovo meccanismo che si articoli in fattori premiali o di penalizzazione da attribuire in ragione delle *performance* di qualità contrattuale dei gestori, costruito sulla base di un sistema di macro-indicatori.
- 3.2 Nello specifico, l'Autorità è orientata a prevedere due macro-indicatori (indicati con MC1 e MC2), ottenuti componendo indicatori semplici, esplicitati a partire da 42 indicatori¹⁴ previsti dalla RQSII (a 28 dei quali sono associati standard specifici¹⁵ e ai rimanenti 14 standard generali), in particolare individuando

¹³ Sembra opportuno rammentare che, per il secondo periodo regolatorio 2016-2019, la deliberazione 664/2015/R/IDR, recante il MTI-2, prevedeva che la definizione di premi relativi alla qualità contrattuale potesse avvenire sulla base delle seguenti modalità:

- a) mediante apposita istanza di riconoscimento dell'Ente di governo dell'ambito o altro soggetto competente (al ricorrere delle condizioni richiamate al comma 32.1 del MTI-2), fissandone un valore massimo, in termini *pro capite*;
- b) attraverso l'applicazione di parametri definiti dall'Autorità e finalizzati alla identificazione e valorizzazione delle *best practice*, contestualmente disponendo che il finanziamento del meccanismo di premialità su scala nazionale fosse alimentato tramite un apposito meccanismo perequativo (per il quale è stata istituita la componente UI2).

¹⁴ Dai 43 indicatori previsti dalla RQSII viene escluso, ai fini della costruzione dei macro-indicatori, l'indicatore "Periodicità di fatturazione" cui è legato uno standard specifico che consiste nel garantire un numero minimo di fatture annue che varia a seconda del consumo medio annuo dell'utente (2, 3, 4 o 6 fatture/anno). Tale standard viene per alcune gestioni declinato per classi differenti, purché migliorative per l'utenza. Nell'ambito della presente analisi risulterebbe pertanto difficilmente rappresentabile.

¹⁵ Allo scopo di individuare macro-indicatori che sintetizzino anche le informazioni sottese agli standard specifici, gli indicatori semplici ai medesimi riconducibili sono espressi in termini di percentuale di rispetto dello standard e sono ottenuti sulla base del rapporto tra: *i*) le prestazioni entro lo standard e *ii*) la somma delle prestazioni eseguite entro lo standard e quelle eseguite oltre lo standard per causa imputabile al gestore.

Si precisa tuttavia che talune gestioni hanno adottato, nelle proprie Carte dei servizi, standard migliorativi rispetto a quelli minimi previsti dalla RQSII e, conseguentemente - come previsto dalla regolazione vigente - hanno comunicato all'Autorità i dati sulle prestazioni eseguite entro e fuori standard, con riferimento allo standard migliorativo. Al fine di tenere in opportuna considerazione il maggiore impegno profuso da tali gestioni in termini di qualità del servizio e rendere confrontabili le performance degli stessi con quelle delle gestioni che non applicano standard migliorativi, si è ritenuto opportuno, in fase di prima applicazione del nuovo meccanismo incentivante, individuare un *fattore correttivo* dei risultati conseguiti e comunicati,

(Tabella 1), sulla base della fase del rapporto contrattuale tra gestore e utente cui i citati indicatori semplici si riferiscono:

- il macro-indicatore MC1 – “Avvio e cessazione del rapporto contrattuale”, composto dagli indicatori semplici (18) afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all’esecuzione di allacciamenti e lavori, all’attivazione e disattivazione della fornitura;
- il macro-indicatore MC2 – “Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio”, composto dagli indicatori semplici (24) 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.

Tabella 1 - Macro-indicatori e Indicatori semplici

Macro-indicatori	Indicatori semplici
MC1 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempo di preventivazione per l’allacciamento idrico senza sopralluogo (articolo 5 RQSII) 2. Tempo di preventivazione per l’allacciamento fognario senza sopralluogo (articolo 6 RQSII) 3. Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo (articolo 19 RQSII) 4. Tempo di preventivazione per l’allacciamento idrico con sopralluogo (articolo 5 RQSII) 5. Tempo di preventivazione per l’allacciamento fognario con sopralluogo (articolo 6 RQSII) 6. Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo (articolo 19 RQSII) 7. Tempo di esecuzione dell’allacciamento idrico che comporta l’esecuzione di lavoro semplice (articolo 8 RQSII) 8. Tempo di esecuzione dell’allacciamento fognario che comporta l’esecuzione di lavoro semplice (articolo 9 RQSII) 9. Tempo di esecuzione di lavori semplici (articolo 23 RQSII) 10. Tempo di esecuzione dell’allacciamento idrico complesso (articolo 8 RQSII) 11. Tempo di esecuzione dell’allacciamento fognario complesso (articolo 9 RQSII) 12. Tempo di esecuzione di lavori complessi (articolo 23 RQSII) 13. Tempo di attivazione della fornitura (articolo 10 RQSII) 14. Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore (articolo 11 RQSII) 15. Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (articolo 11 RQSII) 16. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità (articolo 12 RQSII) 17. Tempo di disattivazione della fornitura (articolo 14 RQSII) 18. Tempo di esecuzione della voltura (articolo 17 RQSII)
MC2 – Gestione del rapporto contrattuale	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempo massimo per l’appuntamento concordato (articolo 24 RQSII)

applicando la percentuale di miglioramento dello standard ad incremento delle prestazioni eseguite entro lo standard e in decremento delle prestazioni eseguite fuori dallo standard.

Macro-indicatori	Indicatori semplici
e accessibilità al servizio	<ol style="list-style-type: none"> 2. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato (articolo 25 RQSII) 3. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati (articolo 26 RQSII) 4. Tempo di intervento per la verifica del misuratore (articolo 28 RQSII) 5. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco (articolo 29 RQSII) 6. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio (articolo 29 RQSII) 7. Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante (articolo 30 RQSII) 8. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione (articolo 31 RQSII) 9. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione (articolo 32 RQSII) 10. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (articolo 33 RQSII) 11. Tempo per l'emissione della fattura (articolo 36 RQSII) 12. Tempo di rettifica di fatturazione (articolo 43 RQSII) 13. Tempo per la risposta a reclami (articolo 46 RQSII) 14. Tempo per la risposta motivata a richieste scritte di informazioni (articolo 47 RQSII) 15. Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (articolo 48 RQSII) 16. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (articolo 64 RQSII)* 17. Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (articolo 65 RQSII)* 18. Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura (articolo 66 RQSII)* 19. Tempo massimo di attesa agli sportelli (articolo 53 RQSII) 20. Tempo medio di attesa agli sportelli (articolo 53 RQSII) 21. Accessibilità al servizio telefonico (AS) (articolo 57 RQSII) 22. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) (articolo 58 RQSII) 23. Livello del servizio telefonico (LS) (articolo 59 RQSII) 24. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (articolo 62 RQSII)

**Gli indicatori di cui agli articoli 64, 65 e 66 della RQSII identificano prestazioni dovute solo nel caso di gestione non integrata del SII.*

Spunti per la consultazione

Q2. *Si condivide l'approccio prospettato dall'Autorità (sintetizzato nella Tabella 1) per la ripartizione del set di 42 indicatori semplici nei due macro-indicatori MC1 – "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" e MC2 – "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio"? Motivare la risposta.*

Q3. *Si condivide la modalità basata su un fattore correttivo (richiamato in nota 15) al fine di considerare la presenza di standard migliorativi nella valutazione delle performance? Motivare la risposta.*

- 3.3 La scelta del metodo di aggregazione di più indicatori elementari in un indicatore composito presuppone l'identificazione del criterio di ponderazione, ovvero la selezione di eventuali pesi da assegnare agli indicatori semplici, ottenibili matematicamente secondo un approccio oggettivo o individuabili in funzione dell'importanza attribuita, in maniera soggettiva, dagli utenti. Considerando la complessità e le tempistiche che sarebbero richieste per implementare una indagine volta ad esplicitare la *Willingness to Accept* degli utenti e la natura multiforme del fenomeno (descritto dai citati 42 indicatori semplici di cui valutare l'impatto relativo percepito dagli utenti per attribuirne un peso specifico), nonché il fatto che, sulla base dei dati trasmessi, il numero di indicatori semplici per il quale si registra almeno una prestazione eseguita nell'anno varia tra i gestori, si ritiene preferibile – nella fase di prima applicazione del meccanismo incentivante – l'adozione di un approccio di tipo oggettivo.
- 3.4 L'Autorità intende calcolare il valore del macro-indicatore come media dei pertinenti indicatori semplici, pesata in base al numero di prestazioni erogate dal gestore per ciascuna tipologia di indicatore semplice¹⁶. Dal momento che la numerosità delle prestazioni eseguite non è uniforme tra gli indicatori semplici, presentando un ampio intervallo di variabilità¹⁷, il valore assunto dai macro-indicatori risulta maggiormente influenzato dai livelli raggiunti dagli indicatori semplici caratterizzati da un numero di prestazioni eseguite elevato, mentre sono meno rappresentati quelli con poche prestazioni, attribuendo pertanto automaticamente un peso differente ai singoli indicatori.
- 3.5 Tuttavia, data la notevole ampiezza dell'intervallo di variabilità della numerosità delle prestazioni eseguite per le varie tipologie di indicatori semplici, l'Autorità ritiene preferibile la preventiva applicazione di un fattore di scala, in riduzione, al numero di prestazioni erogate sottese ai sette indicatori semplici caratterizzati dalla maggiore numerosità, in modo da contenere l'eccessivo impatto degli stessi sull'andamento complessivo del macro-indicatore (in particolare sul macro-indicatore MC2). Mediante tale accorgimento, si ritiene, da un lato, di evitare il rischio che il gestore si concentri unicamente sugli indicatori semplici caratterizzati dal maggior numero di prestazioni (che non necessariamente corrispondono alle operazioni a cui gli utenti prestano maggiore attenzione) e, dall'altro, di valorizzare il differente impegno richiesto per far fronte alle richieste relative agli indicatori maggiormente sollecitati, incentivando comunque il gestore medesimo a impegnarsi su tutti gli indicatori, anche i meno significativi in termini di numerosità di prestazioni e, quindi, di potenziale platea di utenti coinvolti.

¹⁶ L'ipotesi di attribuire il medesimo peso agli indicatori semplici sottesi a ciascun macro-indicatore non appare adeguata a valorizzare l'*effort* necessario per rispettare lo standard con riferimento agli indicatori caratterizzati da un elevato numero di prestazioni eseguite.

¹⁷ Con riferimento alla medesima raccolta dati, riferita all'anno 2018, se in media il numero di prestazioni erogate per indicatore è pari a circa 2,5 milioni, per l'intero campione di gestioni, si possono individuare, come estremi, 5 indicatori semplici il cui numero di prestazioni erogate è dell'ordine delle centinaia e, di contro, 7 indicatori semplici per i quali il numero di prestazioni è dell'ordine di milioni.

3.6 Conseguentemente, i macro-indicatori possono essere formalizzati come segue:

$$MC1 = \frac{\sum_{k=1}^{18} (N_{I.S.k}^c)}{\sum_{k=1}^{18} (N_{I.S.k}^c + N_{I.S.k}^{nc})}$$

dove:

- $N_{I.S.k}^c$ rappresenta il numero complessivo di prestazioni erogate nell'anno di riferimento entro il rispettivo standard previsto dalla RQSII (prestazioni conformi) riferite al k -esimo dei 18 indicatori semplici ($I.S.$) attribuiti al macro-indicatore $MC1$ (Tabella 1);
- $N_{I.S.k}^{nc}$ rappresenta il numero complessivo di prestazioni erogate nell'anno di riferimento fuori dal rispettivo standard previsto dalla RQSII (prestazioni non conformi) riferite al k -esimo dei 18 indicatori semplici ($I.S.$) attribuiti al macro-indicatore $MC1$, avendo imputato il mancato rispetto alla responsabilità del gestore;

$$MC2 = \frac{\sum_{k=1}^{24} (f_k \cdot N_{I.S.k}^c)}{\sum_{k=1}^{24} [f_k \cdot (N_{I.S.k}^c + N_{I.S.k}^{nc})]}$$

dove:

- $N_{I.S.k}^c$ rappresenta il numero complessivo di prestazioni erogate nell'anno di riferimento entro il rispettivo standard previsto dalla RQSII (prestazioni conformi) riferite al k -esimo dei 24 indicatori semplici ($I.S.$) attribuiti al macro-indicatore $MC2$ (Tabella 1);
- $N_{I.S.k}^{nc}$ rappresenta il numero complessivo di prestazioni erogate nell'anno di riferimento oltre il rispettivo standard previsto dalla RQSII (prestazioni non conformi) riferite al k -esimo dei 24 indicatori semplici ($I.S.$) attribuiti al macro-indicatore $MC2$, avendo imputato il mancato rispetto alla responsabilità del gestore;
- f_k rappresenta il fattore di scala che assume i seguenti valori, differenziati per i singoli indicatori semplici: $f_{k=11} = 0,001$ per l'indicatore semplice "Tempo per l'emissione della fattura"; $f_{k=21} = 0,01$ per l'indicatore semplice "Accessibilità al servizio telefonico (AS)"; $f_{k=22} = 0,01$ per l'indicatore semplice "Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)"; $f_{k=23} = 0,01$ per l'indicatore semplice "Livello del servizio telefonico (LS)"; $f_{k=19} = 0,1$ per l'indicatore semplice "Tempo massimo di attesa agli sportelli"; $f_{k=20} = 0,1$ per l'indicatore semplice "Tempo medio di attesa agli sportelli"; $f_{k=24} = 0,1$ per l'indicatore semplice "Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento"; per i rimanenti 17 indicatori semplici attribuiti al macro-indicatore $MC2$, f_k assume valore 1.

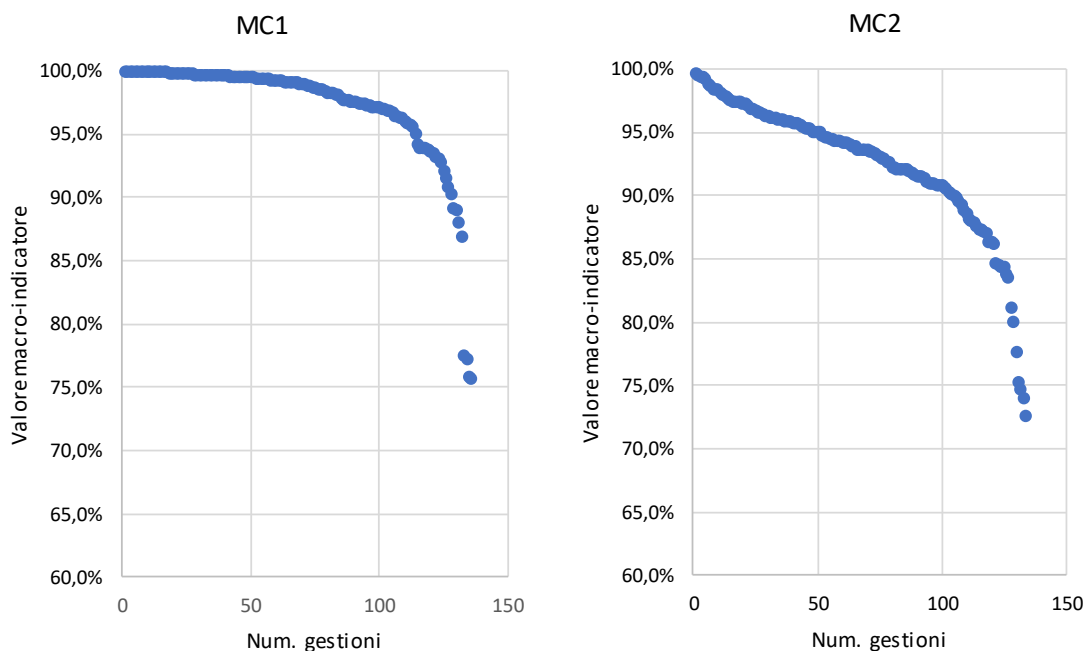
Spunti per la consultazione

- Q4.** *Si condivide la metodologia proposta ai fini dell'aggregazione degli indicatori semplici (basata sul criterio oggettivo di media dei valori pesata sul numero di prestazioni erogate per ciascuna tipologia di indicatore semplice, previa applicazione di un fattore di scala in riduzione per i sette indicatori caratterizzati dal maggior numero di prestazioni)? Quali metodi si suggeriscono per l'eventuale adozione, in prospettiva, di un criterio di ponderazione legato alla Willingness to Accept degli utenti o, comunque, individuato secondo un ordine di priorità indicato dagli utenti? Motivare la risposta.*
- Q5.** *In alternativa alla metodologia prospettata, si riterrebbe preferibile procedere alla quantificazione del macro-indicatore MC1 - "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" adottando un criterio per l'aggregazione degli indicatori semplici basato sulla media semplice - ossia: $MC1 = \left[\sum_{k=1}^{18} \left(\frac{N_{I.S.k}^c}{N_{I.S.k}^c + N_{I.S.k}^{nc}} \right) \right] / 18$ - non considerando dunque la numerosità delle prestazioni eseguite? Motivare la risposta.*

Identificazione degli obiettivi

- 3.7 Sulla base dei dati comunicati all'Autorità con riferimento all'anno 2018, l'adozione della metodologia illustrata nel precedente paragrafo rende possibile individuare, con riferimento alla predetta annualità, i valori assunti dal macro-indicatore MC1 - "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" e dal macro-indicatore MC2 - "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio" con riferimento a un panel di 140 gestioni (che servono oltre 46 milioni di abitanti).
- 3.8 Come si evince dalla *Figura 3*, il livello delle prestazioni nel 2018 risulta in media elevato: oltre i due terzi delle gestioni in esame supera per ciascun macro-indicatore il 95% in termini di prestazioni eseguite entro lo standard.

Figura 3 –Valori assunti nel 2018 dai macro-indicatori MC1 e MC2 per un panel di gestioni



3.9 Le analisi condotte consentono di individuare, per ciascun macro-indicatore, le diverse classi a cui associare - sulla base dei livelli iniziali di *performance* - obiettivi annuali di qualità contrattuale e in particolare:

- la *Classe A*, cui è attribuito un *obiettivo di mantenimento* del livello di partenza;
- la *Classe B* e la *Classe C*, cui sono associati *obiettivi di miglioramento* differenziati in ragione del livello iniziale di *performance*.

3.10 Nella *Tabella 2* vengono dunque indicati, per entrambi i macro-indicatori MC1 e MC2, le classi e relativi obiettivi annuali tali da richiedere un più rapido miglioramento della qualità del servizio alle gestioni caratterizzate da livelli di partenza più bassi.

Tabella 2 – Classi e obiettivi per macro-indicatore

Macro-indicatore	ID Classe	Classe	Obiettivo
<i>MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale</i>	A	MC1 > 98%	Mantenimento
	B	90% < MC1 ≤ 98%	+ 1%
	C	MC1 ≤ 90%	+ 3%
<i>MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio</i>	A	MC2 > 95%	Mantenimento
	B	90% < MC2 ≤ 95%	+ 1%
	C	MC2 ≤ 90%	+ 3%

Spunti per la consultazione

- Q6.** *Si condivide la scelta di individuare tre classi per ciascun macro-indicatore? Si ritiene congrua l'individuazione degli estremi di ciascuna classe? Motivare le risposte.*
- Q7.** *Si condivide l'ipotesi prospettata per la definizione degli obiettivi, 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.*

Premi e penalità

- 3.11 Sulla base dei livelli di partenza e della valutazione dei livelli che verranno annualmente raggiunti dalle singole gestioni per ciascun macro-indicatore di qualità contrattuale, l'Autorità è orientata a strutturare il presente meccanismo incentivante in analogia rispetto a quanto previsto per la qualità tecnica, in cui premi e penalità vengono definiti attraverso stadi successivi di valutazione, distinti per livello di valutazione (base, avanzato e di eccellenza) e per livello di partenza (obiettivi di mantenimento o di miglioramento), come dettagliato dalla Tavola 9 contenuta nel Titolo 7 della RQTI di cui alla deliberazione 917/2017/R/IDR.
- 3.12 Si ritiene tuttavia che, date le caratteristiche dei macro-indicatori previsti per la qualità contrattuale, e data la minore variabilità delle *performance* dei gestori rilevate, sia preferibile semplificare la costruzione della matrice degli incentivi, considerando unicamente i livelli base e di eccellenza, come riportato nella *Tabella 3*.

Tabella 3 – Stadi di valutazione delle performance di qualità in ciascun anno di valutazione

		Livelli di valutazione	
		Livello base	Livello di eccellenza
Obiettivi	<u>Obiettivi di mantenimento</u> (Classe A)	Stadio I permanenza in classe A (cambio di classe) per ogni macro-indicatore	Stadio III prime tre posizioni a livello globale considerando tutti i macro-indicatori valutati (di cui almeno uno in classe A)
	<u>Obiettivi di miglioramento</u> (Classi B e C)	Stadio II superamento (non raggiungimento) dell'obiettivo per ogni macro-indicatore	

- 3.13 Come per la qualità tecnica, si ritiene di attribuire i punteggi al fine dell'elaborazione della graduatoria (nello Stadio III) mediante l'impiego del metodo TOPSIS (*Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution*). Tale metodologia appare infatti idonea a valutare le graduatorie relative allo stato delle prestazioni, richiedendo l'identificazione del *benchmark* qualitativo ideale (positivo e negativo) e permettendo la misura della distanza di ciascun gestore dal *benchmark*. Nello specifico il *benchmark* ideale positivo dovrebbe essere costituito dalla combinazione delle *performance* migliori per ciascun macro-indicatore.

Spunti per la consultazione

Q8. *Si condivide l'ipotesi di definire il sistema di stadi successivi di valutazione in analogia a quanto previsto dalla RQTI, al fine di incentivare un sempre maggiore livello di qualità del servizio erogato all'utenza? Si condivide l'ipotesi di semplificare i livelli di valutazione? Motivare la risposta.*

- 3.14 In prima approssimazione, dato che il meccanismo proposto per la qualità contrattuale prevede un numero ridotto di macro-indicatori (2) e di classi (3), l'Autorità è orientata a prevedere una prima individuazione dei pesi dei singoli macro-indicatori (λ_{MC}) non differenziata per stadio di valutazione, e, in attesa delle osservazioni espresse dagli *stakeholders* del settore alla presente consultazione, propone di partire da una suddivisione che attribuisca pari peso ad entrambi i macro-indicatori, come riportato nella seguente *Tabella 4*. In ogni caso, i pesi che verranno adottati potranno essere aggiornati con cadenza biennale dall'Autorità, in ragione di criteri di priorità degli obiettivi di qualità sottesi a ciascun macro-indicatore.

Tabella 4 - Pesi per macro-indicatore

<i>Macro-indicatore</i>	λ_{MC}
<i>MC1</i>	50%
<i>MC2</i>	50%

- 3.15 L'Autorità è orientata a prevedere che, nella valutazione del primo anno di applicazione del meccanismo incentivante (2020), si possano utilizzare i dati di qualità contrattuale relativi all'anno 2018 come situazione di partenza, mentre dall'anno successivo (2021) il riferimento sia costituito dai risultati dell'anno precedente, al fine di non distorcere gli incentivi nella rilevazione dei dati 2019.
- 3.16 Si osserva inoltre che, se per la qualità tecnica i livelli sono fortemente differenziati tra i singoli gestori, con particolare riferimento ai livelli di maturità tecnologica e ai vincoli imposti dalle caratteristiche geomorfologiche dei territori serviti, nella qualità contrattuale i livelli di partenza – con riferimento alle gestioni che hanno trasmesso i dati – sono molto più simili, anche in ragione del fatto che buona parte degli aspetti di qualità contrattuale erano già contemplati dal d.P.C.M. 29 aprile 1999 e che la regolazione dell'Autorità in materia è in vigore già dal secondo semestre 2016.
- 3.17 Di conseguenza, anche alla luce di risultanze istruttorie che attestano una limitata entità di *effort* necessario al miglioramento delle performance, con specifico riferimento alla destinazione degli importi relativi alle penalità, si ritiene di non prevedere la possibilità di accantonamento finalizzato al raggiungimento degli obiettivi, ma unicamente la decurtazione degli stessi dai costi riconosciuti.
- 3.18 Per quanto riguarda il meccanismo di quantificazione di premi/penalità, si ritiene di mantenere l'analogia con la qualità tecnica nell'impostazione delle formule di calcolo di premi e penali, con opportuni adattamenti al differente contesto.
- 3.19 In particolare, per quanto riguarda la qualità contrattuale, assume rilievo la circostanza che numerosi gestori hanno beneficiato di costi aggiuntivi $Opex_{QC}$ (comma 23.3 del MTI-2), laddove la regolazione introdotta dall'Autorità abbia comportato un incremento dei costi operativi rispetto a quelli già riconosciuti in tariffa. Dal momento che la maggior parte dei costi riconosciuti per questa finalità ha natura stabile nel tempo, e date le proposte di cui al documento di consultazione 402/2019/R/IDR per il nuovo metodo tariffario, si ritiene che tale importo debba essere tenuto in opportuna considerazione nella quantificazione dei premi/penali, sia per non penalizzare economicamente le gestioni virtuose (meritevoli di premio) che non hanno richiesto $Opex_{QC}$, sia per evitare che il livello della penalità per chi non ha raggiunto gli obiettivi venga, di fatto, eluso tramite la riscossione degli $Opex_{QC}$.
- 3.20 Si ritiene pertanto, di proporre - per il gestore *i-esimo* - quale premio per gli stadi I e II, corrispondenti al livello base, la formula che segue:

$$Pr e mio_{QC,S,MC,i}^a = \max \left\{ 0; \left(\frac{Incentivo_{QC,S,MC}^a}{N_{S,MC}^{+a}} - \lambda_{MC} * Opex_{QC,i}^a \right) \right\}$$

dove:

- $N_{S,MC}^{+a}$ è il numero di gestori ammissibili all'erogazione del premio per lo stadio S e per il macro-indicatore MC ;
- $Incentivo_{QC,S,MC}^a = \lambda_{MC} * Incentivo_{QC,S}^a$ è la quota di gettito della componente UI2 destinata alle premialità relative agli stadi $S = \{I, II\}$ per ciascun macro-indicatore MC ;
- $Opex_{QC,i}^a$ è la componente di cui al comma 23.3 del MTI-2.

3.21 Con riferimento alle penali per gli stadi I e II, corrispondenti al livello base, si propone la formula seguente:

$$Penale_{base,S,MC,i}^a = \min \left\{ \left(\frac{Incentivo_{QC,S,MC}^a}{N_{S,MC}^{-a}} + \lambda_{MC} * Opex_{QC,i}^a \right); (\lambda_{MC} * Opex_{QC,i}^a + \delta_S * \lambda_{MC} * VRG_i^a) \right\}$$

dove:

- $N_{S,MC}^{-a}$ è il numero di gestori che non hanno raggiunto l'obiettivo di miglioramento/mantenimento per lo stadio S e per il macro-indicatore MC ;
- $Opex_{QC,i}^a$ è la componente di cui al comma 23.3 del MTI-2;
- $\delta_S * \lambda_{MC} * VRG_i^a$, espresso in euro, rappresenta, per ciascuno stadio, la quota di VRG_i^a ai fini della quantificazione massima della penale per ciascun macro-indicatore MC .

3.22 Infine, relativamente al premio per lo stadio III di eccellenza, si propone quanto segue:

$$Pr e mio_{QC,III,i}^a = \pi_{III} * rank_{III}^+ * VRG_i^a$$

dove:

- π_{III} è il parametro dello stadio III, espresso in termini di percentuale, da applicare al valore di VRG_i^a del gestore i -esimo classificato ai fini della quantificazione del premio;
- $rank_{III}^+$ è il parametro che assume valore pari ad 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;
- in caso di *ex aequo* il premio viene suddiviso tra gli operatori a pari merito calcolando il premio totale sulla base della percentuale π_{III} moltiplicata per il VRG del gestore più grande e riproporzionando i premi relativi sulla base dei pesi relativi dei VRG dei singoli gestori primi classificati a pari merito.

3.23 Relativamente alla quantificazione di premi e penalità, si propone di valorizzare i parametri δ_S e π_{III} all'interno del seguente intervallo:

	INTERVALLO DI VALORI SOTTOPOSTO A CONSULTAZIONE
δ_S	1%– 2%
π_{III}	1%– 2%

- 3.24 L'ammontare di $Incentivo_{QC,S}^a$, invece, sarà valorizzato nell'ambito delle risorse relative alla componente tariffaria $UI2$, eventualmente rimodulata anche in considerazione della valorizzazione di $Incentivo_{QT,S}^a$ per la qualità tecnica.

Spunti per la consultazione

- Q9.** *Si condividono gli elementi individuati per la strutturazione semplificata del prospettato meccanismo incentivante? Motivare la risposta.*
- Q10.** *Si condivide, in particolare, la possibilità di applicare il meccanismo incentivante annualmente, a partire dal 2020, utilizzando i dati del 2018 come punto di partenza, per poi utilizzare come riferimento i dati dell'anno precedente a partire dal 2021? Motivare la risposta.*
- Q11.** *Si condivide l'ipotesi di attribuire un peso identico ai due macro-indicatori individuati per il primo biennio di applicazione del meccanismo incentivante? Motivare la risposta.*
- Q12.** *Si condivide il range proposto per la valorizzazione dei parametri di calcolo? Motivare la risposta.*

4 Ulteriori integrazioni e aggiornamenti della RQSII

Ambito di applicazione

- 4.1 In riferimento all'ambito di applicazione, le previsioni vigenti in materia di qualità contrattuale dispongono che sono tenuti al rispetto della RQSII tutti i gestori del SII relativamente: *i)* agli utenti titolari di scarichi autorizzati in pubblica fognatura, per il servizio di fognatura e depurazione; *ii)* agli “*utenti finali*” caratterizzati da una delle “*tipologie d'uso potabile*” per il servizio di acquedotto (comma 2.1 della RQSII) individuate dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, ossia:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziari in genere, con esclusione di quello produttivo.

- 4.2 Con la deliberazione 665/2017/R/IDR e il relativo Allegato A (recante il Testo integrato corrispettivi servizi idrici, TICSI), 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. In particolare, in tale contesto sono state previste nuove categorie d’uso cui ricondurre le diverse tipologie d’utenza.
- 4.3 Al fine di armonizzare la disciplina vigente in materia di qualità contrattuale con i criteri di articolazione tariffaria e le tipologie d’uso previste dal TICSI, l’Autorità intende aggiornare le disposizioni recate dalla RQSII, prevedendo contestualmente che il gestore, ai fini dell’adempimento degli obblighi di cui all’articolo 75 della RQSII, registri i dati relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale con riferimento alle seguenti sotto-tipologie d’uso, in coerenza con quanto previsto dagli articoli 2 e 8 del TICSI¹⁸:
- in relazione alle utenze domestiche:
 - uso domestico residente;
 - uso condominiale;
 - uso domestico non residente;
 - in relazione alle utenze non domestiche:
 - uso industriale;
 - uso artigianale e commerciale;
 - uso agricolo e zootecnico;
 - uso pubblico non disalimentabile;
 - uso pubblico disalimentabile;
 - altri usi.
- 4.4 Al fine di contenere i costi amministrativi gravanti sugli operatori e semplificare le modalità previste per la trasmissione delle informazioni richieste ai sensi dell’articolo 77 della RQSII, si intende disporre che il gestore comunichi all’Autorità i dati in modo aggregato (anziché “*per ogni tipologia d’uso*”, come attualmente stabilito dalla RQSII), distinguendo le prestazioni relative alla tipologia “uso domestico” da quelle relative agli “usi diversi dal domestico”.

¹⁸ Di conseguenza, il campo “Tipologia d’uso” previsto nelle Tabelle 3 e 4 in Appendice alla RQSII riporterà il dettaglio delle sotto-tipologie d’uso individuate in coerenza con gli articoli 2 e 8 del TICSI.

Spunti per la consultazione

Q13. *Ai fini dell'adempimento degli obblighi di comunicazione di cui all'articolo 77, comma 1, della RQSII, si condivide l'orientamento di prevedere che le informazioni richieste siano comunicate dal gestore all'Autorità in modo aggregato, secondo la tipologia d'uso "uso domestico" e "usi diversi dal domestico"? Motivare la risposta.*

4.5 L'Autorità è, altresì, orientata ad ampliare la platea di soggetti nei confronti dei quali i gestori sono tenuti al rispetto della regolazione della qualità contrattuale, ricomprendendovi non solo "*l[e] person[e] fisic[he] o giuridic[he] che abbia[no] stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII*", (secondo la vigente definizione di "*utente finale*", di cui all'articolo 1 della RQSII), ma anche quei soggetti, che pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di alcune prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione quali l'esecuzione di allacciamenti e/o preventivi, ovvero risposta a richieste di informazioni.

Spunti per la consultazione

Q14. *Si condivide l'orientamento dell'Autorità volto a estendere le tutele della RQSII anche ai soggetti che, pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di alcune prestazioni non direttamente riconducibili alla gestione del rapporto contrattuale ovvero propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione? Motivare la risposta.*

Fatturazione e prescrizione biennale

Modalità di fatturazione

4.6 Con la deliberazione 655/2015/R/IDR, l'Autorità ha introdotto alcune disposizioni in materia di periodicità minima di fatturazione, prevedendo che il gestore sia tenuto ad emettere un numero minimo di bollette differenziato in funzione dei consumi medi (annui) relativi alle ultime tre annualità (articolo 38 della RQSII). Il numero di fatturazioni emesse nell'anno costituisce standard minimo di qualità, potendo il gestore adottare una diversa periodicità di fatturazione, purché migliorativa per l'utente finale e definita in accordo con l'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente.

4.7 Alla luce di alcune segnalazioni ricevute - che hanno evidenziato prassi di fatturazione quindicinale - 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”.

- 4.8 In considerazione di quanto sopra rappresentato¹⁹, l’Autorità intende integrare le attuali disposizioni in materia di fatturazione introducendo una periodicità minima di fatturazione non inferiore a 30 giorni solari, al fine di individuare una frequenza di fatturazione più tutelante per tutte le tipologie di utente finale e che tenga conto delle prassi in uso nella gestione del rapporto contrattuale.

Spunti per la consultazione

- Q15.** *Si condivide la proposta volta a prevedere un periodo minimo di fatturazione pari a 30 giorni solari? Motivare la risposta.*
- Q16.** *Si ritiene che vi possano essere esigenze specifiche tali da richiedere ulteriori approfondimenti circa la possibilità di differenziare il periodo minimo di fatturazione, ad esempio, in base ai consumi medi annui? Motivare la risposta.*

- 4.9 In questa sede l’Autorità è orientata altresì ad acquisire elementi in ordine ad eventuali criticità che siano state riscontrate nei singoli contesti in applicazione delle recenti disposizioni normative in materia di fatturazione elettronica²⁰, con la finalità di valutare i possibili adeguamenti della vigente regolazione in materia di modalità di fatturazione che dovessero risultare necessari.

Spunti per la consultazione

- Q17.** *Alla luce delle esperienze riscontrate nei singoli contesti gestionali con riferimento al periodo di prima applicazione delle norme in tema di fatturazione elettronica, vi sono elementi di criticità che si ritiene di dover portare all’attenzione dell’Autorità? Quali modifiche alla regolazione in materia di modalità di fatturazione si riterrebbero necessarie ai fini del superamento delle eventuali criticità emerse? Motivare la risposta.*

¹⁹ Si veda anche il documento per la consultazione 80/2018/R/IDR, in cui l’Autorità - tenuto conto anche di quanto previsto dalla normativa vigente a tutela degli utenti dei servizi di telefonia, reti televisive e comunicazioni elettroniche in materia di cadenza di rinnovo delle offerte e fatturazione dei servizi - ha prospettato che il periodo di riferimento della fattura non possa essere inferiore a trenta giorni solari, salvo il caso di bollette che contengano ricalcoli e/o conguagli.

²⁰ Cfr. la disposizione di cui all’articolo 1, comma 3, del d.lgs. 127/2015, introdotta dall’ articolo 1, comma 909 lett. a), n. 3), della legge 205/2017 (come successivamente modificata dagli articoli 10 e 15 del d.l. 119/2018 e dall’articolo 1, comma 354, della legge 145/2018). In particolare, si prevede che, a decorrere dal 1° gennaio 2019, “Al fine di razionalizzare il procedimento di fatturazione e registrazione, per le cessioni di beni e le prestazioni di servizi effettuate tra soggetti residenti o stabiliti nel territorio dello Stato, e per le relative variazioni, sono emesse esclusivamente fatture elettroniche utilizzando il Sistema di Interscambio e secondo il formato di cui al comma 2 [dell’articolo 1 del citato d.lgs. 127/2015] (...). Le fatture elettroniche emesse nei confronti dei consumatori finali sono rese disponibili, su richiesta, 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. È comunque facoltà dei consumatori rinunciare alla copia elettronica o in formato analogico della fattura (...).

Rafforzamento delle tutele degli utenti nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni

4.10 Con la legge 205/2017 (le cui previsioni sulla materia in oggetto sono richiamate nel successivo *Box 2*), il legislatore è intervenuto sulla disciplina della prescrizione del diritto del gestore al corrispettivo dovuto (da “*utenti domestici*”, “*microimprese*” e “*professionisti*”) per l'erogazione della fornitura idrica, riducendola da cinque a due anni e disponendo che la medesima disciplina si applichi:

- alle fatture la cui scadenza sia successiva al 1° gennaio 2020 (articolo 1, comma 10);
- solo qualora la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo non derivi da responsabilità accertata dell'utente (articolo 1, comma 5).

Box 2 – 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”	
Riferimento normativo	Contenuto
Art. 1 Comma 4	<p><i>“Nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas, il diritto al corrispettivo si prescrive in due anni, sia nei rapporti tra gli utenti domestici o le microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003, o i professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e il venditore, sia nei rapporti tra il distributore e il venditore, sia in quelli con l'operatore del trasporto e con gli altri soggetti della filiera.</i></p> <p><i>Nei contratti di fornitura del servizio idrico, relativi alle categorie di cui al primo periodo, il diritto al corrispettivo si prescrive in due anni.</i></p> <p><i>L'Autorità (...) definisce le misure in materia di tempistiche di fatturazione tra gli operatori della filiera necessarie all'attuazione di quanto previsto al primo e al secondo periodo.</i></p> <p><i>Nei contratti di cui al primo e al secondo periodo, in caso di emissione di fatture a debito nei riguardi dell'utente per conguagli riferiti a periodi maggiori di due anni, qualora l'Autorità garante della concorrenza e del mercato abbia aperto un procedimento per l'accertamento di violazioni del codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli e di fatturazione adottate dall'operatore interessato, l'utente che ha presentato un reclamo riguardante il conguaglio nelle forme previste dall'Autorità (...), ha diritto alla sospensione del pagamento finché non sia stata verificata la legittimità della condotta dell'operatore.</i></p> <p><i>Il venditore ha l'obbligo di comunicare all'utente l'avvio del procedimento di cui al periodo precedente e di informarlo dei conseguenti diritti.</i></p> <p><i>E' in ogni caso diritto dell'utente, all'esito della verifica di cui al quarto periodo, ottenere entro tre mesi il rimborso dei pagamenti effettuati a titolo di indebito conguaglio”.</i></p>
Art. 1 Comma 5	<p><i>“Le disposizioni di cui al comma 4 non si applicano qualora la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo derivi da responsabilità accertata dell'utente.”</i></p>

Box 2 – 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”	
Riferimento normativo	Contenuto
Art. 1 Comma 6	<i>“L’Autorità (...), con propria deliberazione, (...) definisce misure a tutela dei consumatori determinando le forme attraverso le quali i distributori garantiscono l’accertamento e l’acquisizione dei dati dei consumi effettivi.”</i>
Art. 1 Comma 7	<i>“L’Autorità (...) può definire, con propria deliberazione, misure atte a incentivare l’autolettura senza oneri a carico dell’utente.”</i>
Art. 1 Comma 10	<i>“Le disposizioni di cui ai commi 4 e 5 si applicano alle fatture la cui scadenza è successiva: a) per il settore elettrico, al 1° marzo 2018; b) per il settore del gas, al 1° gennaio 2019; c) per il settore idrico, al 1° gennaio 2020:”</i>

4.11 La medesima norma attribuisce poi all’Autorità specifici compiti, con la finalità di indurre buone pratiche da parte degli operatori nella gestione del rapporto con l’utenza, stabilendo, in particolare, che l’Autorità definisca:

- misure in materia di tempistiche di fatturazione (articolo 1, comma 4, terzo periodo);
- misure a tutela dei consumatori determinando le forme attraverso le quali i gestori garantiscano l’accertamento e l’acquisizione dei dati dei consumi effettivi (articolo 1, comma 6);
- misure atte a incentivare l’autolettura senza oneri a carico dell’utente (articolo 1, comma 7).

4.12 Si ritiene opportuno rammentare che, con riferimento al servizio idrico integrato, l’Autorità ha già introdotto regole e criteri volti al rispetto delle tempistiche di raccolta dei dati di consumo e dei relativi obblighi di fatturazione, con l’obiettivo – in un’ottica di certezza dei corrispettivi applicati all’utenza – di fare in modo che il gestore possa fatturare in tempi contenuti eventuali conguagli o ricalcoli²¹.

²¹ L’Autorità ha regolato il servizio di misura nel servizio idrico integrato con la deliberazione 218/2016/R/IDR. Nello specifico:

- l’articolo 7 dell’Allegato A (recante il TIMSII) alla deliberazione da ultimo citata, rubricato “*Obblighi di raccolta delle misure di utenza*”, oltre a fissare le modalità di raccolta, prevede che il gestore debba effettuare, per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc, almeno due tentativi di lettura l’anno mentre per gli utenti finali con un consumo superiore debba effettuare almeno tre tentativi;
- il gestore, ai sensi dell’articolo 8 del TIMSII, è tenuto poi a mettere a disposizione degli utenti finali la possibilità di autolettura dei misuratori nelle modalità previste dalla medesima norma (messaggio SMS, telefonata e apposite maschere di web-chat sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all’anno e 24 ore su 24);

- 4.13 Tuttavia, alla luce delle previsioni normative sopra richiamate, l’Autorità è orientata ad integrare la regolazione vigente al fine di disciplinare gli obblighi informativi in capo ai gestori nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni (sia ove il ritardo di fatturazione sia attribuibile all’operatore sia nel caso di ritardo attribuibile a presunta responsabilità dell’utente), le modalità per eccepire la prescrizione da parte dell’utente finale, nonché per presentare eventuali reclami.

Ambito di applicazione delle regole in tema di prescrizione biennale

- 4.14 Con riferimento all’ambito di applicazione, l’Autorità intende prevedere che – in coerenza con quanto stabilito dall’articolo 1, comma 4, della legge 205/2017 – le nuove disposizioni regolatorie in materia si applichino nei rapporti tra i gestori e:
- gli “*utenti domestici*” di cui all’articolo 2 del TICSII;
 - le “*microimprese*”, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003²²;
 - i “*professionisti*”, come definiti dall’articolo 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/2005 (c.d. codice del consumo)²³.

Spunti per la consultazione

Q18. *Si condivide la proposta dell’Autorità in merito all’ambito di applicazione delle misure di tutela per i casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni? Motivare la risposta.*

Obblighi del gestore in caso di ritardo di fatturazione attribuibile all’operatore

- 4.15 In analogia alla disciplina già introdotta in altri settori regolati (settore elettrico e del gas), l’Autorità è orientata a prevedere che nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, qualora la responsabilità del ritardo di fatturazione sia attribuibile all’operatore, il gestore sia tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli da quelli relativi a consumi risalenti a meno di due anni. A tal fine si intende introdurre la possibilità per il gestore di procedere con le seguenti modalità alternative:

- il gestore è tenuto poi ad effettuare la validazione, sia nel caso in cui la misura sia raccolta dal medesimo sia nel caso in cui sia comunicata dall’utente in seguito ad autolettura.

Inoltre, la normativa in materia di raccolta dei dati di consumo va coordinata con quanto previsto dal già citato articolo 38 della RQSII che disciplina la periodicità della fatturazione stabilendo un “*numero minimo di bollette nell’anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità*”, nonché dall’articolo 36 della RQSII che ha introdotto un vincolo temporale all’emissione della fattura, pari a 45 giorni solari, calcolati a partire dall’ultimo giorno di riferimento della fattura medesima.

²² La raccomandazione 2003/361/CE definisce la microimpresa come “*un’impresa che occupa meno di 10 persone e realizza un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro*”.

²³ L’articolo 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/2005 definisce il professionista come “*la persona fisica o giuridica che agisce nell’esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario*”.

- a) emettere una fattura contenente esclusivamente gli importi per consumi risalenti a più di due anni oppure
 - b) dare separata e chiara evidenza degli importi per consumi risalenti a più di due anni all'interno di una fattura relativa anche a consumi risalenti a meno di due anni.
- 4.16 Il gestore sarà tenuto ad integrare la fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:
- il seguente avviso testuale: “*La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17). Per non pagare tali importi, La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in questa pagina ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti].*”;
 - l'ammontare degli importi oggetto di prescrizione;
 - una sezione recante un *format* che l'utente finale potrà utilizzare al fine di eccepire l'intervenuta prescrizione; tale *format* dovrà essere inoltre disponibile nel sito *internet* del gestore, in modalità anche stampabile e presso gli eventuali sportelli fisici;
 - l'indicazione di un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del gestore o una modalità telematica, a cui sia possibile inviare i documenti di cui al precedente alinea o un eventuale testo redatto dall'utente con cui quest'ultimo intenda eccepire la prescrizione.
- 4.17 L'Autorità inoltre intende prevedere che gli importi oggetto di prescrizione siano esclusi dall'ambito di applicazione di eventuali clausole contrattuali che prevedano metodi di pagamento quali servizi di incasso pre-autorizzati SEPA Direct Debit – SDD (domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito), anche nel caso in cui fossero la modalità indicata dall'utente finale relativamente alle fatture di periodo e di chiusura.
- 4.18 È fatta salva la facoltà del gestore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi oggetto di prescrizione. In tal caso detto operatore sarà tenuto a fornirne puntuale informazione all'utente finale, specificando l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni.
- 4.19 Inoltre, l'Autorità è orientata a valutare l'introduzione dell'obbligo per il gestore, anche al fine di limitare il contenzioso con l'utenza, di inviare una copia dell'avviso testuale contenente l'informazione relativa alla possibilità di eccepire la prescrizione del corrispettivo per consumi risalenti a più di due anni anche a eventuali soggetti terzi che si occupino della ripartizione dei consumi dell'utenza condominiale.

Spunti per la consultazione

Q19. *Si condividono gli orientamenti dell’Autorità in materia di obblighi informativi nel caso in cui la responsabilità del ritardo sia in capo al gestore? Motivare la risposta.*

Q20. *Si condivide l’orientamento dell’Autorità in merito all’obbligo per il gestore di inviare una copia dell’avviso testuale contenente la possibilità di eccepire la prescrizione del corrispettivo anche a eventuali soggetti terzi che si occupino della ripartizione dei consumi delle utenze condominiali? Si ritiene opportuno individuare ulteriori strumenti e/o procedure utili a rendere consapevoli i singoli condomini della possibilità di eccepire la prescrizione biennale? Motivare la risposta.*

Obblighi del gestore in caso di ritardo di fatturazione attribuibile a presunta responsabilità dell’utente finale

4.20 Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, qualora la presunta responsabilità del ritardo di fatturazione sia attribuibile all’utente finale, l’Autorità – in analogia a quanto previsto in altri settori regolati – intende prevedere che il gestore sia tenuto ad integrare la fattura recante tali importi con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:

- il seguente avviso testuale: “*La fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni da pagare e non soggetti a prescrizione in quanto dalle verifiche è emersa una Sua presunta responsabilità per il ritardo nella fatturazione di tali importi*”;
- l’ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni;
- la motivazione che ha determinato la presunta responsabilità dell’utente nella fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni;
- una sezione che indica la possibilità di inviare un reclamo al gestore nonché un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del gestore o una modalità telematica a cui far pervenire il reclamo medesimo.

4.21 Anche in questo caso, si ritiene opportuno far salva la facoltà del gestore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi oggetto di prescrizione, dandone informazione all’utente finale specificando l’ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni.

Spunti per la consultazione

Q21. *Si condividono gli orientamenti dell’Autorità in materia di obblighi informativi nel caso in cui il ritardo di fatturazione sia attribuibile a presunta responsabilità dell’utente finale? Motivare la risposta.*

Reclami

- 4.22 In coerenza con quanto già previsto nella RQSII in tema di gestione dei reclami²⁴, l’Autorità ritiene opportuno esplicitare che anche la tipologia dei reclami per eventuali contestazioni avanzate dall’utente finale in relazione all’attribuzione di responsabilità per mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo necessita di una risposta motivata²⁵ da parte del gestore. Nella risposta, il gestore dovrà dettagliare, in particolare, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all’utente finale la tutela dei propri diritti.
- 4.23 Si ritiene poi opportuno prevedere che - anche in analogia con quanto disposto dall’articolo 4, comma 3, dell’Allegato A alla deliberazione 311/2019/R/IDR (REMSI), per i reclami relativi alla fatturazione di importi anomali - in caso di reclamo scritto dell’utente finale relativo all’attribuzione di responsabilità per la fatturazione di importi risalenti a più di due anni, il gestore non possa attivare la procedura di costituzione in mora prima di aver fornito una risposta motivata all’utente.
- 4.24 Sembra infine utile ricordare che, attraverso una serie di provvedimenti, tra i quali la regolazione della qualità contrattuale del SII, l’Autorità, nei casi in cui si applichi l’articolo 156 del d.lgs. 152/2006²⁶, ha individuato il gestore del servizio di acquedotto, quale referente unico dell’utente finale, in quanto il medesimo gestore risulta titolare di una “*funzione di customer care*”, destinataria, tra l’altro, di richieste per prestazioni contrattuali quali ad esempio reclami e verifiche tecniche. Si ritiene, dunque, opportuno chiarire che anche l’eventuale eccezione di prescrizione sia rivolta, nei casi di gestione separata del servizio di fognatura e depurazione, al gestore del servizio di acquedotto, in quanto referente unico dell’utente del SII.

²⁴ Nell’ambito della regolazione della qualità contrattuale, è stata introdotta una procedura ordinaria, a carattere generale, per la presentazione dei reclami, che possono riguardare anche eventuali contestazioni dell’utente finale relative alla fatturazione. 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 validazione del dato di consumo.

²⁵ 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.

²⁶ L’articolo 156 del d.lgs. 152/2006 prevede, al comma 1, che “*la tariffa è riscossa dal gestore del servizio idrico integrato. Qualora il servizio idrico sia gestito separatamente, per effetto di particolari convenzioni e concessioni, la relativa tariffa è riscossa dal gestore del servizio di acquedotto (...)*”.

Spunti per la consultazione

- Q22.** *Si condivide l'orientamento dell'Autorità per quanto concerne la gestione dei reclami riconducibili all'articolo 1, comma 4, della legge 205/2017? Motivare la risposta.*
- Q23.** *Nei casi di risposta motivata da parte del gestore a eventuali contestazioni avanzate dall'utente, quali contenuti minimi (oltre a quelli generalmente previsti) si ritiene che la medesima debba recare? Motivare la risposta.*

Verifica dei misuratori

- 4.25 Con la deliberazione 655/2015/R/IDR l'Autorità ha individuato *standard* minimi di qualità per la verifica (richiesta dall'utente finale) e la sostituzione del misuratore nonché per la comunicazione dell'esito della verifica, differenziando i tempi previsti qualora sia necessario effettuare la citata verifica in laboratorio.
- 4.26 Inoltre, l'articolo 29, comma 3, della RQSII ha previsto che siano escluse dal rispetto degli *standard* di qualità le prestazioni aventi ad oggetto la comunicazione dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del D.M. 30 ottobre 2013, n.155²⁷. Detto decreto (recante, tra l'altro, i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici successivi sui contatori dell'acqua espressamente definiti all'allegato MI-001 del d.lgs. 22/2007, attuativo dalla direttiva 2004/22/CE, c.d. direttiva MID) è stato successivamente abrogato dal D.M. 21 aprile 2017, n. 93, che ha di fatto esteso la disciplina sui controlli a tutti gli *“strumenti di misura soggetti alla normativa nazionale e europea utilizzati per funzioni di misura legali”*.
- 4.27 Il citato D.M. 93/2017 – definendo il *“controllo casuale o a richiesta”* come *“il controllo metrologico legale (...) effettuato dalla Camera di commercio su strumenti di misura in servizio, inteso ad accertare il loro corretto funzionamento”* e prevedendo che siano *“eseguiti controlli in contraddittorio nel caso in cui il titolare di uno strumento²⁸ o altra parte interessata²⁹ nella misurazione ne faccia richiesta alla Camera di commercio competente per territorio”* – non fa esplicito riferimento ai casi in cui sia l'utente a richiedere al gestore la verifica del misuratore (prestazione che è soggetta a *standard* specifici nell'ambito della regolazione della qualità contrattuale del SII).
- 4.28 Al fine di individuare tutele minime omogenee per tutti gli utenti finali, garantendo la corretta applicazione delle disposizioni in materia di qualità contrattuale,

²⁷Il citato articolo 5 del D.M. 155/2013 prevedeva, al comma 1, che *“I controlli metrologici casuali sui contatori dell'acqua e sui contatori di calore in servizio presso i titolari dei contatori sono effettuati ad intervalli casuali, senza determinata periodicità e senza preavviso. Sono altresì eseguiti controlli in contraddittorio nel caso in cui il titolare del contatore o altra parte interessata nella misurazione ne fa richiesta alla Camera di commercio competente per territorio”*.

²⁸ Il *“titolare dello strumento di misura”* è definito come *“la persona fisica o giuridica titolare della proprietà dello strumento di misura o che, ad altro titolo, ha la responsabilità dell'attività di misura”*, configurandosi nel gestore del SII.

²⁹ L'*“altra parte interessata”* può essere, a titolo esemplificativo, l'utente finale.

l’Autorità – alla luce del rinnovato contesto normativo – intende integrare la disciplina vigente espressamente prevedendo che qualora siano richiesti dall’utente controlli in contraddittorio, ai sensi del D.M. 93/2017, presso la Camera di commercio competente per territorio, il gestore:

- sia tenuto al rispetto dello standard di qualità associato all’indicatore “*Tempo di intervento per la verifica del misuratore*”, esclusivamente nei casi in cui sia richiesto l’intervento del gestore medesimo nel processo di verifica e nello specifico sullo strumento di misura da sottoporre successivamente a controllo;
- sia comunque tenuto al rispetto dello standard di qualità previsto dalla RQSII associato all’indicatore “*Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante*”, qualora il controllo effettuato accerti il non corretto funzionamento dello strumento di misura³⁰ e il gestore medesimo decida di procedere alla sua sostituzione in luogo della riparazione.

4.29 Inoltre, fermo restando il rispetto degli standard di qualità attualmente previsti dalla RQSII in materia di verifiche del misuratore, ai sensi degli articoli 28, 29 e 30, l’Autorità è orientata a prevedere che nei casi di controlli di cui all’articolo 5, comma 2, del D.M. 93/2017, eseguiti in contraddittorio, il gestore sia tenuto ad inviare all’utente finale la comunicazione avente ad oggetto l’esito della verifica dello strumento di misura, entro 5 giorni lavorativi dal rilascio del medesimo da parte della Camera di commercio.

Spunti per la consultazione

- Q24.** *Si condivide la proposta volta a prevedere che, nel caso di controlli in contraddittorio richiesti dall’utente (con verifica del misuratore effettuata presso la Camera di commercio), il gestore sia comunque tenuto al rispetto degli standard di qualità associati agli indicatori “Tempo di intervento per la verifica del misuratore” e “Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante”? Motivare la risposta.*
- Q25.** *Si condivide l’orientamento di prevedere che l’esito della verifica, qualora effettuata presso la Camera di commercio, sia comunicato all’utente finale entro 5 giorni lavorativi dalla trasmissione di detto esito al gestore? Motivare la risposta.*
- Q26.** *Si ritiene che vi siano ulteriori aspetti di rilievo nell’ambito delle previsioni di cui al D.M. 93/2017 da considerare in sede di aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale? Motivare la risposta.*

³⁰ Si rammenta quanto previsto dall’articolo 5, comma 5, del già richiamato D.M. 93/2017, ai sensi del quale “*nel caso in cui l’errore riscontrato nel controllo casuale o a richiesta risulta compreso tra l’errore massimo tollerato in sede di verifica periodica e quello di cui al comma 4, la Camera di commercio ordina al titolare dello strumento di aggiustare lo strumento a proprie spese e di sottoporlo nuovamente a verifica periodica entro 30 giorni. Il titolare dello strumento ha facoltà di provvedere alla sostituzione dello strumento iniziale anziché alla riparazione*”.

Tempo di esecuzione dei lavori complessi

- 4.30 Con riferimento all'indicatore "*Tempo di esecuzione dei lavori complessi*" la RQSII ha individuato uno standard generale di qualità pari a 30 giorni lavorativi³¹. Per il computo di tale indicatore, l'Autorità ha previsto che il tempo di esecuzione delle prestazioni sia calcolato al netto dei tempi per l'ottenimento, da parte del gestore, dei necessari atti autorizzativi, in quanto tali tempi non risultano generalmente controllabili dall'operatore. Parallelamente, al fine di garantire certezza sul corretto avvio del processo autorizzativo, l'articolo 23, comma 4, della RQSII ha disposto che il gestore sia tenuto a comunicare all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque giorni lavorativi successivi alla richiesta stessa.
- 4.31 Nella fase di prima applicazione della regolazione della qualità contrattuale è stata evidenziata la presenza di situazioni in cui l'esecuzione di lavori complessi richiede lo svolgimento di alcuni adempimenti da parte dell'utente (in termini di ottenimento di atti autorizzativi, ovvero di completamento dei lavori) cui sono connessi tempi non controllabili dal gestore.
- 4.32 Alla luce di tali circostanze, l'Autorità intende integrare la regolazione vigente in materia prevedendo - analogamente a quanto disposto nel settore gas - che qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale o lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorra dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

Spunti per la consultazione

Q27. *Nel caso in cui risulti necessario lo svolgimento degli adempimenti da parte dell'utente finale, si ritiene condivisibile la proposta dell'Autorità volta a computare i tempi per l'esecuzione dei lavori complessi a decorrere dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori o di consegna degli atti necessari? Motivare la risposta.*

Modalità di registrazione e comunicazione

- 4.33 Con la regolazione della qualità contrattuale, l'Autorità ha introdotto specifici obblighi di registrazione, richiedendo agli operatori di "*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*" (articolo 75, comma 1, della RQSII).

³¹ Lo standard si intende rispettato se, per almeno il 90% delle prestazioni, l'esecuzione del lavoro viene effettuata entro 30 giorni, intercorrenti "*tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore*".

- 4.34 Al fine di omogeneizzare le modalità utilizzate dai gestori per la rendicontazione delle prestazioni e allo scopo di fornire ulteriori elementi per la corretta tenuta del registro, si ritiene in questa sede opportuno prospettare alcune integrazioni alle informazioni e ai dati di sintesi oggetto di registrazione.
- 4.35 In particolare, con riferimento alla tipologia di prestazioni sottese alla “*Periodicità di fatturazione*” e al “*Tempo per l’emissione della fattura*”, al fine di agevolare la rintracciabilità delle informazioni e l’attività di controllo, l’Autorità intende prevedere che i gestori registrino per tutte le fatture emesse - in aggiunta agli elementi sintetici previsti dall’articolo 75, comma 3 della RQSII - anche il codice Istat del comune di riferimento, relativo al punto di fornitura servito, informazione quest’ultima che, pertanto, andrà ad integrare gli elementi enucleati nella “*Tabella 4 - Campi dell’elenco di prestazioni di qualità contrattuale del SIP*” riportata in Appendice alla RQSII.
- 4.36 Per quanto attiene all’obbligo di registrazione delle chiamate telefoniche pervenute al *call center*, l’Autorità, al fine di incentivare i gestori al corretto monitoraggio dei tempi di risposta alle richieste pervenute, intende prevedere l’obbligo per il gestore di registrare, per tutte le chiamate, l’informazione relativa al codice di rintracciabilità della prestazione da eseguire, consentendo in tal modo all’operatore di tenere allineate le informazioni relative alle prestazioni richieste con quelle relative alle chiamate ricevute³². Al riguardo, l’Autorità - anche alla luce di alcune criticità segnalate - è orientata a integrare l’Appendice alla RQSII, inserendo una “*Tabella 4-bis*” recante “*Campi dell’elenco per le chiamate pervenute al call center*”, di seguito riportata:

**“Tabella 4-bis - Campi dell’elenco delle chiamate pervenute al call center”
proposta ad integrazione di quelle riportate nell’Appendice alla RQSII**

N. progr.	Data e istante di inizio della chiamata telefonica (gg/mm/aa; hh:mm:sec)	Data e istante di inizio conversazione con operatore (o, se precedente, della fine della chiamata) (gg/mm/aa; hh:mm:sec)	Eventuale richiesta di parlare con un operatore (SI; NO; gg/mm/aa;hh:min:sec)	Esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore andata a buon fine o meno) (SI; NO)	Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione associata alla chiamata pervenuta al <i>call center</i>
-----------	--	--	---	---	---

- 4.37 Inoltre, per quanto attiene alle richieste di “*pronto intervento*” di cui all’articolo 75, comma 14, della RQSII, si ritiene opportuno che – al fine di verificare il rispetto degli standard relativi all’indicatore “*Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)*” e al “*Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento*” – tra le informazioni oggetto di registrazione debba essere previsto il “*nominativo e il numero di telefono del chiamante*” – in luogo del “*nominativo*

³² Si rammenta che, secondo quanto previsto dall’articolo 76, comma 1, lettera b) della RQSII, il gestore è tenuto ad assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi contrattuali e archivi tecnici e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria.

dell'utente finale chiamante" e del "numero di telefono dell'utente finale chiamante", attualmente enucleati alle lettere f) e g) del citato comma 14 dell'articolo 75 della RQSII - in quanto la segnalazione relativa alla necessità di attivare una squadra per pronto intervento potrebbe pervenire da qualunque soggetto, non necessariamente contrattualizzato.

- 4.38 Per quanto attiene, poi, le modalità di comunicazione dei dati di qualità relativi ai servizi telefonici, l'Autorità intende modificare l'articolo 75, comma 2, della RQSII, prevedendo che anche i medesimi, analogamente a quanto già accade per tutte le altre prestazioni soggette a standard specifici e generali di qualità, siano comunicati dal gestore all'Autorità separatamente per ciascun ATO di competenza, modalità peraltro nella quale già avviene la comunicazione degli stessi dati ai singoli Enti di governo dell'ambito³³.

Spunti per la consultazione

- Q28.** *Si ritiene condivisibile la proposta dell'Autorità secondo la quale il gestore è tenuto a registrare per tutte le fatture emesse anche il codice Istat del comune di riferimento, relativo al punto di fornitura servito? Motivare la risposta.*
- Q29.** *Si ritiene corretto il riferimento al "nominativo del chiamante" e al "numero di telefono del chiamante" per quanto attiene alla registrazione delle richieste di pronto intervento di cui all'articolo 75, comma 14, della RQSII? Motivare la risposta.*
- Q30.** *Si ritiene condivisibile l'orientamento per il quale il gestore è tenuto a registrare per tutte le chiamate telefoniche pervenute al call center anche il codice di rintracciabilità della prestazione richiesta? Motivare la risposta.*

- 4.39 Si rammenta che l'articolo 77 della RQSII reca specifiche disposizioni volte a disciplinare le modalità di "Comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, [di] pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti". In particolare, è attualmente previsto che:

- entro il 31 marzo di ogni anno il gestore sia tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito le informazioni e i dati di qualità contrattuale relativi all'anno precedente (articolo 77, comma 1, della RQSII);
- siano esclusi dagli obblighi di comunicazione di cui al citato articolo 77 della RQSII i gestori che servono un numero di abitanti pari o inferiore a 50.000 (comma 1.2 della deliberazione 655/2015/R/IDR).

³³ Attualmente, l'articolo 75, comma 2, della RQSII, prevede che "Il registro (...) deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singolo ATO nel quale il gestore svolge il servizio, ad eccezione dei dati relativi agli obblighi di cui al precedente Titolo VII [Qualità dei servizi telefonici], che devono essere registrati e comunicati:

a) all'Autorità in modo aggregato per tutti gli ATO in cui il gestore eroga il servizio;
b) a ciascun Ente di governo dell'ambito, relativamente all'ATO di competenza".

- 4.40 In considerazione della prospettata introduzione del meccanismo incentivante descritto al precedente Capitolo 3 e della conseguente necessità da parte dell’Autorità di acquisire – al fine di implementare il nuovo sistema di premi e penalità – informazioni circa le prestazioni di qualità contrattuale riferite al complesso delle gestioni operanti sul territorio, l’Autorità intende prevedere che gli obblighi di comunicazione di cui all’articolo 77 della RQSII siano estesi anche agli operatori che servono un numero di abitanti pari o inferiore a 50.000³⁴. Al contempo, si intende valutare una anticipazione del termine (attualmente fissato al 31 marzo) previsto per la trasmissione annuale dei medesimi dati dai gestori, con l’obiettivo di consentire l’implementazione di modalità operative che contemplino un congruo intervallo di tempo per gli Enti di governo dell’ambito ai fini dell’espletamento delle attività di validazione dei menzionati dati, permettendo comunque all’Autorità di disporre entro il primo quadrimestre di ogni anno di una base informativa sulla qualità contrattuale certa, coerente e congrua.

Spunti per la consultazione

- Q31.** *Si condivide la prospettata estensione degli obblighi di cui all’articolo 77 della RQSII anche agli operatori che servano un numero di abitanti pari o inferiore a 50.000? Motivare la risposta.*
- Q32.** *Si ritiene che un’anticipazione del termine del 31 marzo (attualmente previsto per la trasmissione dei dati da parte del gestore) possa essere efficace a consentire agli Enti di governo dell’ambito una tempistica più congrua per lo svolgimento delle necessarie attività di validazione delle informazioni di qualità contrattuale? A tal fine, quale nuovo termine si riterrebbe idoneo prevedere? Motivare la risposta.*

5 Applicazione graduale

Deroghe in caso di processi di aggregazione gestionale

- 5.1 Alcuni Enti di governo dell’ambito, segnalando nei pertinenti territori la presenza di processi di aggregazione delle gestioni ancora in fase di completamento, hanno contestualmente evidenziato all’Autorità l’esistenza di alcune criticità di natura gestionale ed operativa che non consentono agli operatori coinvolti la piena applicazione della disciplina in materia di qualità contrattuale, rappresentando l’esigenza di assicurare a tali operatori i tempi necessari per il perfezionamento delle attività connesse alla gestione del servizio idrico nei territori di recente acquisizione.

³⁴ Si ritiene utile ricordare che detti soggetti sono già sottoposti agli obblighi di “Registrazione di informazione e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale” previsti dall’articolo 75 della RQSII.

- 5.2 I soggetti competenti hanno messo in luce come, nei riferiti processi di integrazione tra operatori, le principali difficoltà (afferenti ad esempio al rispetto degli standard in materia di fatturazione dei pagamenti ovvero all'erogazione degli indennizzi all'utenza per prestazioni eseguite fuori standard) siano riconducibili all'esigenza di individuare modalità univoche di gestione delle banche dati e delle anagrafiche, considerando l'eterogeneità nei livelli di implementazione delle medesime e, spesso, la carenza e la scarsa affidabilità di quelle ereditate dalle precedenti gestioni.
- 5.3 Alla luce di quanto premesso - in considerazione dei numerosi processi di aggregazione delle gestioni di cui all'articolo 172 del d.lgs. 152/2006 (come, peraltro, risultanti dalla Relazione semestrale alle Camere sul riordino degli assetti locali³⁵) e delle connesse tempistiche necessarie a garantire la progressiva uniformità dei livelli di qualità sull'intero territorio gestito - l'Autorità è orientata a valutare l'introduzione della facoltà per l'Ente di governo dell'ambito di formulare, in accordo con il gestore interessato, motivata istanza per:
- la temporanea esclusione, *ex ante*, dall'applicazione degli indennizzi automatici associati al mancato rispetto di uno o più standard specifici, in caso di operazioni straordinarie di aggregazione gestionale, per un arco di tempo predefinito (comunque non superiore a 12 mesi), limitatamente al perimetro acquisito dal gestore a seguito delle operazioni di aggregazione gestionale, e al solo fine di rendere effettiva la fruibilità delle prestazioni per gli utenti finali;
 - la temporanea applicazione del meccanismo incentivante di cui al precedente Capitolo 3, in caso di significative operazioni di aggregazione gestionale verificatesi a partire dal 1° gennaio 2018, al solo perimetro gestionale preesistente all'effettuazione delle medesime, per un arco di tempo predefinito e al solo fine di evitare effetti distorsivi nell'implementazione iniziale del citato meccanismo.

Spunti per la consultazione

- Q33.** *Si condivide l'orientamento dell'Autorità volto a prevedere, nei casi di aggregazione gestionale, la facoltà per l'Ente di governo di formulare istanza motivata per la temporanea esclusione, ex ante, dall'applicazione degli indennizzi automatici (limitatamente al nuovo perimetro acquisito dal gestore) ovvero per la temporanea applicazione del meccanismo incentivante al solo perimetro gestionale preesistente al processo di integrazione? Motivare la risposta.*
- Q34.** *Si condivide l'individuazione del periodo massimo di dodici mesi ai fini della temporanea esclusione dall'applicazione degli indennizzi automatici? Motivare la risposta.*

³⁵ Cfr. Relazione 25 giugno 2019, 277/2019/I/IDR, recante "Nona Relazione ai sensi dell'articolo 172, comma 3-bis, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante «Norme in materia ambientale»".

Deroghe per gestori operanti in territori interessati da eventi calamitosi

- 5.4 In considerazione delle ulteriori segnalazioni pervenute, l'Autorità è inoltre orientata a prevedere specifiche deroghe all'applicazione della regolazione della qualità contrattuale nel caso dei gestori la cui sede legale o operativa ricada nei comuni colpiti dagli eccezionali eventi sismici del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi.
- 5.5 In particolare, tenuto conto del protrarsi dello stato di emergenza nei territori maggiormente colpiti dai citati eventi sismici, l'Autorità intende prevedere, al fine di garantire agli operatori i tempi necessari per superare le difficoltà operative e gestionali segnalate, la facoltà per l'Ente di governo dell'ambito di formulare - in accordo con il gestore interessato e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti - motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale, nella quale dovrà essere dettagliato un cronoprogramma delle attività - e le relative modalità di svolgimento - che consentiranno di assicurare, a partire da alcuni *standard* di qualità e secondo un percorso graduale, forme di tutela crescenti a favore dell'utenza finale, fino a conseguire l'integrale rispetto degli obblighi stabiliti dall'Autorità.

Spunti per la consultazione

- Q35.** *Si condivide l'orientamento dell'Autorità volto a prevedere una specifica deroga dall'applicazione delle disposizioni in materia di qualità contrattuale del SII per i gestori la cui sede legale o operativa ricada nel territorio dei comuni colpiti dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi? Motivare la risposta.*
- Q36.** *Si condivide l'orientamento di richiedere che l'istanza – presentata dall'Ente di governo dell'ambito, in accordo con il gestore interessato e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti – sia corredata da un cronoprogramma delle attività volte all'applicazione della RQSII? Motivare la risposta.*