

**DELIBERAZIONE 27 DICEMBRE 2022**

**734/2022/R/IDR**

**APPROVAZIONE DELLA NOTA METODOLOGICA IN ESITO ALLE RISULTANZE ISTRUTTORIE PRELIMINARI NELL'AMBITO DEL PROCEDIMENTO PER LE VALUTAZIONI QUANTITATIVE PREVISTE DAL MECCANISMO INCENTIVANTE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (RQSII) AVVIATO CON DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 69/2022/R/IDR**

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

Nella 1233<sup>a</sup> riunione del 27 dicembre 2022

### **VISTI:**

- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2000, che istituisce un “Quadro per l'azione comunitaria in materia di acque”;
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2007) 725 del 20 novembre 2007, recante “I servizi di interesse generale, compresi i servizi sociali di interesse generale: un nuovo impegno europeo”;
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2014) 177 del 19 marzo 2014, relativa all'iniziativa dei cittadini europei «Acqua potabile e servizi igienico-sanitari: un diritto umano universale. L'acqua è un bene comune, non una merce»;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente modificata ed integrata;
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011 n. 214 e, in particolare, l'articolo 21;
- il decreto-legge 12 settembre 2014, n. 133, come convertito nella legge 11 novembre 2014, n. 164 (c.d. decreto Sbocca Italia) e, in particolare, l'articolo 7;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012 (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012), recante “Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell'articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214”;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR (di seguito: deliberazione 655/2015/R/IDR) e il relativo Allegato A recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (di seguito: RQSII);

- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2017, 917/2017/R/IDR e il relativo Allegato A, recante “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)”;
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2019, 547/2019/R/IDR, recante “Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni” (di seguito: deliberazione 547/2019/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2019, 580/2019/R/IDR (di seguito: deliberazione 580/2019/R/IDR), recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3” e il relativo Allegato A (di seguito: MTI-3), come successivamente modificato e integrato da ultimo con deliberazione 30 dicembre 2021, 639/2021/R/IDR, recante “Criteri per l’aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato”;
- la deliberazione dell’Autorità 12 marzo 2020, 59/2020/R/COM, recante “Differimento dei termini previsti dalla regolazione per i servizi ambientali ed energetici e prime disposizioni in materia di qualità alla luce dell’emergenza da COVID-19”;
- la deliberazione dell’Autorità 23 giugno 2020, 235/2020/R/IDR, recante “Adozione di misure urgenti nel servizio idrico integrato, alla luce dell’emergenza da COVID-19” (di seguito: deliberazione 235/2020/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 13 gennaio 2022, 2/2022/A, recante “Quadro strategico 2022-2025 dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente”;
- la deliberazione 22 febbraio 2022, 69/2022/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per le valutazioni quantitative, relative al biennio 2020-2021, previste dal meccanismo incentivante della qualità contrattuale del servizio idrico integrato di cui al Titolo XIII dell’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 655/2015/R/IDR (RQSII)” (di seguito: deliberazione 69/2022/R/IDR);
- la determina 29 giugno 2020, 1/2020-DSID, recante “Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e alla predisposizione tariffaria per il terzo periodo regolatorio 2020-2023, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/IDR, 580/2019/R/IDR e 235/2020/R/IDR” (di seguito: determina 1/2020-DSID);
- la determina 18 marzo 2022, 1/2022-DSID, recante “Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e all’aggiornamento della predisposizione tariffaria per il biennio 2022-2023, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/IDR, 580/2019/R/IDR e 639/2021/R/IDR” (di seguito: determina 1/2022-DSID);
- il Comunicato dell’Autorità 18 febbraio 2020, recante “Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato – Anno 2019” (di seguito: Comunicato 18 febbraio 2020);
- il Comunicato dell’Autorità 8 febbraio 2021, recante “Raccolta dati: Qualità

- contrattuale del servizio idrico integrato – Anno 2020”;
- il Comunicato dell’Autorità 1 febbraio 2022, recante “Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato – Anno 2021” (di seguito: Comunicato 1 febbraio 2022).

**CONSIDERATO CHE:**

- con la deliberazione 655/2015/R/IDR e il relativo Allegato A, dopo un ampio processo di consultazione, l’Autorità ha introdotto la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII), con l’obiettivo di definire un sistema di tutele minime, valide per l’intero territorio nazionale, superando al contempo le difformità tra gli standard di qualità – e i relativi meccanismi di indennizzo – previsti nelle Carte dei servizi in precedenza adottate dai gestori;
- al fine di promuovere lo stabile miglioramento delle condizioni gestionali di erogazione dei servizi, rafforzando gli incentivi al rispetto degli standard minimi individuati dalla RQSII, con deliberazione 547/2019/R/IDR, l’Autorità ha integrato la richiamata disciplina in materia di regolazione della qualità contrattuale, introducendo, tra l’altro, dal 1 gennaio 2020, un meccanismo incentivante di premi/penalità, da attribuire in ragione delle *performance* delle singole gestioni, da valutare con riferimento a due macro-indicatori:
  - MC1 - “Avvio e cessazione del rapporto contrattuale” (composto dagli indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all’esecuzione di allacciamenti e lavori, all’attivazione e disattivazione della fornitura);
  - MC2 - “Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio” (composto dagli indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l’utenza);
- nello specifico, l’Autorità – nell’ambito dell’impostazione originaria delle misure varate alla fine del 2019 per l’aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale – ha previsto che per ogni macro-indicatore, con riferimento a ciascuna gestione:
  - siano individuati gli obiettivi annuali, divisi in due categorie, di mantenimento e di miglioramento, questi ultimi ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle *performance* registrate nell’anno precedente, che - per ciascuna annualità - costituisce il livello di partenza (comma 93.1 della RQSII);
  - con esclusivo riferimento al primo anno di valutazione delle *performance* (2020), il livello di partenza sia definito sulla base dei dati relativi agli indicatori semplici registrati nel 2018 (comma 93.3 della RQSII);
  - i premi e le penalità siano quantificati a partire dal 2022 sulla base delle *performance* realizzate in ciascuno dei due anni precedenti (comma 91.2 della

RQSII), precisando, al successivo comma 95.1, che “*ai fini dell’applicazione dei fattori premiali (di penalizzazione) nell’anno (a+2), costituiscono elementi di valutazione il livello negli anni a e (a+1) dei macro-indicatori MCI e MC2*”;

- le disposizioni più sopra richiamate sono state oggetto di un necessario adeguamento a seguito del manifestarsi dell’emergenza epidemiologica da COVID-19; nello specifico, con deliberazione 235/2020/R/IDR, l’Autorità ha introdotto elementi di flessibilità nei meccanismi di valutazione delle prestazioni di qualità contrattuale (nonché tecnica), prevedendo che:
  - per ciascuna gestione, gli obiettivi di qualità contrattuale di mantenimento/miglioramento per gli anni 2020 e 2021 siano individuati sulla base dei dati relativi agli indicatori semplici registrati nel 2018;
  - gli obiettivi di qualità contrattuale, relativi al 2020 e al 2021, siano valutati cumulativamente su base biennale, con la precisazione che, ai fini dell’applicazione dei fattori premiali (di penalizzazione), costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell’anno 2021;
- peraltro, in ragione della presenza di situazioni peculiari rinvenibili nei territori di pertinenza (e, in particolare, in considerazione dei processi di aggregazione delle gestioni e delle connesse tempistiche necessarie a garantire la progressiva uniformità dei livelli di qualità sull’intero territorio gestito, nonché della prosecuzione dello stato di emergenza nei territori colpiti dagli eccezionali eventi sismici verificatisi nel Centro Italia a far data dal 24 agosto 2016), la richiamata deliberazione 547/2019/R/IDR ha previsto una applicazione selettiva e graduale della regolazione della qualità contrattuale, basata sulla presentazione di specifiche e motivate istanze da parte dell’Ente di governo dell’ambito territorialmente competente.

#### **CONSIDERATO CHE:**

- il sistema di incentivazione introdotto con la deliberazione 547/2019/R/IDR (speculare per premi e penalità) è articolato in fattori premiali o di penalizzazione, da attribuire in ragione delle *performance* dei gestori, attraverso stadi successivi di valutazione, distinti per livello di valutazione (*livello base e livello di eccellenza*) e per obiettivi associati alle condizioni di partenza (*obiettivi di mantenimento e obiettivi di miglioramento*), in particolare, adottando il metodo *TOPSIS (Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution)* per l’elaborazione della graduatoria utile all’assegnazione dei premi per il *livello di eccellenza*;
- le modalità con cui è disciplinato il meccanismo di incentivazione – classificazione delle *performance*, attribuzione dei punteggi per l’applicazione dei fattori premiali e di penalizzazione, articolazione della graduatoria, determinazione e valorizzazione dei premi e delle penalità – sono declinate,

nell'ambito del Titolo XIII della RQSII, rispetto a tre Stadi di Valutazione, di seguito riportati:

- *Stadio I*, caratterizzato da un *livello base* di fattore premiale (di penalizzazione), in ragione del posizionamento *ex post* della gestione che ne confermi la presenza (che non ne confermi la presenza) in Classe A (cui è associato l'obiettivo di mantenimento) per ciascun macro-indicatore;
- *Stadio II*, caratterizzato da un *livello base* di fattore premiale (di penalizzazione) in ragione di un posizionamento *ex post* della gestione che risulti migliore (peggiore) rispetto all'obiettivo di miglioramento definito dall'Autorità in corrispondenza della Classe B e della Classe C, individuate per ciascun macro-indicatore;
- *Stadio III*, caratterizzato da un *livello di eccellenza* di fattore premiale per i tre migliori operatori con riferimento a tutti i macro-indicatori valutati, di cui almeno uno in Classe A;
- l'erogazione del premio o l'applicazione della penalità per il *livello di eccellenza* (di cui allo *Stadio III*) è subordinata all'elaborazione, da parte dell'Autorità, di una graduatoria, attribuendo a tutti i gestori ritenuti ammissibili al meccanismo di incentivazione un punteggio determinato secondo i criteri fissati dall'articolo 95 della sopracitata RQSII.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con deliberazione 69/2022/R/IDR, l'Autorità ha avviato un procedimento per le valutazioni quantitative, relative al biennio 2020-2021, previste dal meccanismo di incentivazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato di cui al Titolo XIII della RQSII, articolando detto procedimento in due fasi:
  - l'identificazione del *set* di gestioni per le quali si possiede un corredo completo di informazioni ai fini della definizione della graduatoria per lo *Stadio III* di cui all'articolo 94 della RQSII, nonché dell'attribuzione delle premialità e delle penalità riferite a tutti gli *Stadi*, per il biennio 2020-2021 (punto 1, lett. a));
  - l'attribuzione delle penalità associate agli *Stadi I e II* per tutte le gestioni che non abbiano inviato – nel rispetto dei termini fissati dall'Autorità – i dati necessari alla valutazione degli obiettivi di qualità contrattuale sottesi ai macro-indicatori ammessi al meccanismo di incentivazione (punto 1, lett. b));
- con la richiamata deliberazione 69/2022/R/IDR, l'Autorità ha previsto, tra l'altro, che il procedimento di cui al precedente alinea si concluda entro il 31 dicembre 2022, con premialità coperte dalla quota parte del gettito della componente UI2 da destinare alla qualità contrattuale, per gli anni 2020 e 2021, anche tenuto conto dell'applicazione del meccanismo incentivante della qualità tecnica di cui al Titolo VII della RQTI prevista per il medesimo biennio.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- i dati per l'applicazione del meccanismo incentivante sono stati acquisiti dall'Autorità attraverso la "Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato" relativa all'anno 2019 e a quella relativa all'anno 2021, secondo le modalità declinate rispettivamente nel Comunicato 18 febbraio 2020 e nel Comunicato 1 febbraio 2022, richiedendo, tra le altre, le informazioni circa i valori assunti dai macro-indicatori MC1 e MC2 nell'anno base 2018 e nell'anno 2021, utili alla valutazione cumulativa biennale del raggiungimento degli obiettivi relativi al 2020 e al 2021;
- peraltro, agli Enti di governo dell'ambito è stato richiesto, altresì, di fornire una sintesi dei valori assunti dai macro-indicatori di qualità contrattuale per l'anno base 2018 e per l'anno 2021 (ai fini della conseguente indicazione degli obiettivi di qualità contrattuale, da riportare coerentemente nei documenti di programmazione) nell'ambito delle raccolte dei dati tariffari, ai sensi della deliberazione 580/2019/R/IDR e del relativo aggiornamento, secondo le modalità definite con la determina 1/2020-DSID e con la determina 1/2022-DSID, nonché tenuto conto in particolare dei già richiamati elementi di flessibilità per il primo biennio di applicazione del meccanismo di valutazione delle *performance* di qualità contrattuale introdotti dalla deliberazione 235/2020/R/IDR;
- l'attività istruttoria sulle menzionate informazioni, svolta nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 69/2022/R/IDR, ha riguardato:
  - la completezza dei dati e della documentazione inviata;
  - la coerenza delle modalità di calcolo dei macro-indicatori;
  - la verifica in ordine alla coerenza e alla consistenza dei dati forniti;
  - la verifica della sussistenza di casi di esclusione - totale o parziale - dall'applicazione del meccanismo incentivante;
- nell'ambito delle citate verifiche sono emersi, in taluni casi, profili di carenze documentali, di incompletezza o di incongruenza dei dati, venendo in rilievo anche istanze di deroga dal meccanismo incentivante, nonché l'esito dei controlli in ordine al rispetto delle condizionalità previste dalla deliberazione 69/2022/R/IDR per poter accedere alle premialità, quali, ad esempio, la regolarità dei versamenti alla Cassa per i servizi energetici e ambientali delle componenti perequative specifiche del settore idrico o l'ottemperanza alla disciplina tariffaria.

**RITENUTO CHE:**

- sia opportuno approvare la nota metodologica di cui all'*Allegato A* del presente provvedimento, volta a evidenziare le prime risultanze istruttorie emerse nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 69/2022/R/IDR per le valutazioni quantitative previste dal meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII), analogamente al percorso seguito per la prima applicazione del meccanismo incentivante alla qualità tecnica per il biennio 2018-2019;

- sia, altresì, opportuno, al fine di consentire i necessari approfondimenti, rendere edotte le gestioni degli esiti delle verifiche svolte, nei casi in cui siano state rilevate criticità, comunicando ai soggetti interessati le prime risultanze delle attività istruttorie più sopra richiamate

### **DELIBERA**

1. di approvare la nota metodologica di cui all'*Allegato A* al presente provvedimento, volta a evidenziare le prime risultanze istruttorie emerse nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 69/2022/R/IDR per le valutazioni quantitative previste dal meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII), analogamente al percorso seguito per la prima applicazione del meccanismo incentivante alla qualità tecnica per il biennio 2018-2019;
2. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

27 dicembre 2022

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*