

DELIBERAZIONE 23 DICEMBRE 2025

579/2025/R/IDR

AGGIORNAMENTO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO COMPONGONO

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

Nella 1367^a riunione del 23 dicembre 2025

- Premesso che l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) opera in regime di proroga ai sensi della legge 18 novembre 2025, n. 173;
- ritenuto il presente provvedimento atto di ordinaria amministrazione.

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 direttiva 2020/2184/UE del Parlamento europeo e del Consiglio concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano (rifusione), del 16 dicembre 2020;
- la direttiva 2024/3019/UE del Parlamento europeo e del Consiglio concernente il trattamento delle acque reflue urbane (rifusione), del 27 novembre 2024;
- 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, recante “Comunicazione relativa all'iniziativa dei cittadini europei «Acqua potabile e servizi igienico-sanitari: un diritto umano universale L'acqua è un bene comune, non una merce»”;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- la legge 28 dicembre 2015, n. 221;
- il decreto-legge 13 maggio 2011, n. 70, che istituiva l'Agenzia nazionale di vigilanza sulle risorse idriche definendone i relativi poteri tariffari e di qualità del servizio, convertito con modificazioni in legge 12 luglio 2011, n. 106 (di seguito: decreto-legge 70/11);
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, che ha soppresso l'Agenzia nazionale di vigilanza sulle risorse idriche e ha trasferito le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente,

convertito con modificazioni in legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: decreto-legge 201/11);

- il decreto-legge 12 settembre 2014, n. 133, come convertito nella legge 11 novembre 2014, n. 164 (c.d. decreto Sblocca Italia) e, in particolare, l'articolo 7;
- il decreto-legge 17 ottobre 2024, n. 153, recante "Disposizioni urgenti per la tutela ambientale del Paese, la razionalizzazione dei procedimenti di valutazione e autorizzazione ambientale, la promozione dell'economia circolare, l'attuazione di interventi in materia di bonifiche di siti contaminati e dissesto idrogeologico" come convertito nella legge 13 dicembre 2024, n. 191, e, in particolare, l'articolo 3, comma 1, lett. e) (che ha esplicitato il "riuso delle acque reflue" tra i servizi che costituiscono il servizio idrico integrato);
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale";
- il decreto-legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, recante "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica" (di seguito: d.lgs. 201/22);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999, recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del servizio idrico integrato" (di seguito: d.P.C.M. 29 aprile 1999);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012, 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" (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012);
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2012, 586/2012/R/IDR, recante "Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato" e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell'Autorità 28 febbraio 2013, 86/2013/R/IDR, recante "Disciplina del deposito cauzionale per il servizio idrico integrato";
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2014, 649/2014/A e il relativo Allegato A, recante "Disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico";
- la deliberazione dell'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 (RQSII)" (di seguito: RQSII);
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2015, 656/2015/R/IDR, recante "Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato" e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM, recante "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei

settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (TICO)” e il relativo Allegato A;

- la deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, recante “Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale” e il relativo Allegato A (di seguito: TIMSII);
- la deliberazione dell'Autorità 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, avente ad oggetto “Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti” e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell'Autorità 21 dicembre 2017, 897/2017/R/IDR, e il relativo Allegato A, recante “Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI)”;
- 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 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR e il relativo Allegato A, recante “Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI)”;
- 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 21 dicembre 2021, 610/2021/R/IDR, recante “Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 547/2019/R/IDR in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”;
- la deliberazione dell'Autorità 13 gennaio 2022, 2/2022/A, recante “Quadro strategico 2022-2025 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente” (di seguito: Quadro strategico 2022-2025);
- la deliberazione dell'Autorità 22 febbraio 2022, 69/2022/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per le valutazioni quantitative, relative al biennio 2020-2021, previste dal meccanismo incentivante della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, di cui al titolo XIII dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 655/2015/R/IDR (RQSII)” (di seguito: deliberazione 69/2022/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 31 maggio 2022, 231/2022/R/COM, recante “Aggiornamento delle modalità di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica e del gas naturale e di qualità contrattuale del servizio idrico integrato”;
- la deliberazione dell'Autorità 17 ottobre 2023, 476/2023/R/IDR, recante “Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) per le annualità 2020-2021. Risultati finali”;
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2023, 637/2023/R/IDR, recante

“Aggiornamento della disciplina in materia di regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), nonché modifiche all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 586/2012/R/IDR e all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 655/2015/R/IDR (RQSII)” (di seguito: deliberazione 637/2023/R/IDR);

- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2023, 639/2023/R/IDR, recante “Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il quarto periodo regolatorio (MTI-4)” e il relativo Allegato A (di seguito: MTI-4);
- la deliberazione dell’Autorità 6 febbraio 2024, 37/2024/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per le valutazioni quantitative, relative al biennio 2022-2023, previste dal meccanismo incentivante della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, di cui al titolo XIII dell’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 655/2015/R/IDR (RQSII)” (di seguito: deliberazione 37/2024/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 8 maggio 2024, 176/2024/R/IDR, recante “Atto integrativo della deliberazione dell’Autorità 637/2023/R/IDR, secondo le previsioni del protocollo d’intesa tra l’Autorità e la Provincia autonoma di Bolzano, sottoscritto in data 24 febbraio 2023”;
- la deliberazione dell’Autorità 25 marzo 2025, 122/2025/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per la modifica e l’aggiornamento della disciplina in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato di cui alla deliberazione dell’Autorità 586/2012/R/IDR” (di seguito: deliberazione 122/2025/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 13 maggio 2025, 203/2025/R/IDR, recante “Approvazione della nota metodologica in esito alle risultanze istruttorie preliminari nell’ambito del procedimento per le valutazioni quantitative, relative al biennio 2022 – 2023, previste dal meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII), avviato con deliberazione dell’Autorità 37/2024/R/IDR” e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell’Autorità 24 giugno 2025, 277/2025/R/IDR, recante “Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQTI) per le annualità 2022-2023. Risultati finali”;
- la deliberazione dell’Autorità 22 luglio 2025, 347/2025/R/IDR, recante “Definizione di uno schema tipo di bando di gara per l’affidamento del servizio idrico integrato”;
- la deliberazione dell’Autorità 5 agosto 2025, 399/2025/R/COM, recante “Revisione della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” e il relativo Allegato A (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell’Autorità 23 settembre 2025, 424/2025/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per l’aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (di seguito: deliberazione 424/2025/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 23 settembre 2025, 425/2025/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per la definizione delle misure di completamento della

regolazione della qualità tecnica previste dalla deliberazione dell'Autorità 637/2023/R/IDR”;

- la deliberazione dell'Autorità 23 settembre 2025, 426/2025/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per la definizione delle regole e delle procedure per il primo aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato ai sensi del metodo tariffario per il quarto periodo regolatorio MTI-4”;
- il documento per la consultazione 28 ottobre 2025, 469/2025/R/IDR, recante “Orientamenti in materia di aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)” (di seguito: documento per la consultazione 469/2025/R/IDR);
- il documento per la consultazione 28 ottobre 2025, 470/2025/R/IDR, recante “Definizione delle misure di completamento della regolazione della qualità tecnica previste dalla deliberazione dell'Autorità 637/2023/R/IDR”;
- il documento per la consultazione 28 ottobre 2025, 471/2025/R/IDR, recante “Orientamenti per il primo aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato, ai sensi del metodo tariffario, per il quarto periodo regolatorio MTI-4”;
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2025, 581/2025/R/IDR, recante “Misure di completamento della regolazione della qualità tecnica previste dalla deliberazione dell'Autorità 637/2023/R/IDR” (di seguito: deliberazione 581/2025/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2025, 582/2025/R/IDR, recante “Approvazione dei criteri per il primo aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato, ai sensi del metodo tariffario per il quarto periodo regolatorio MTI-4” (di seguito: deliberazione 582/2025/R/IDR);
- il “*Protocollo d'intesa ai sensi dell'articolo 13, comma 7 dello statuto speciale per il Trentino – Alto Adige/Südtirol*”, sottoscritto il 24 febbraio 2023 tra l'Autorità e la Provincia autonoma di Bolzano.

CONSIDERATO CHE:

- l'articolo 21, commi 13 e 19, del decreto-legge 201/11 ha trasferito all'Autorità “*le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici*”, precisando che tali funzioni “*vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481*”;
- l'articolo 1, comma 1, della legge 481/95 prevede che l'Autorità debba perseguire, nello svolgimento delle proprie funzioni, “*la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nel settore dei servizi di pubblica utilità, (...) nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e*

- consumatori*”;
- il d.P.C.M. 20 luglio 2012 all’articolo 3, comma 1, descrive puntualmente le funzioni attinenti alla regolazione del servizio idrico trasferite *ex lege* all’Autorità, stabilendo, in particolare, per quanto di interesse in questa sede, alla lett. a), che l’Autorità medesima:
 - *“definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (...) per ogni singolo gestore e vigila sulle modalità di erogazione del servizio stesso”*;
 - *ai fini di quanto indicato al precedente alinea, “prevede premialità e penalità, esercita poteri di acquisizione di documenti, accesso e ispezione, irroga, in caso di inosservanza, in tutto o in parte, sanzioni amministrative pecuniarie e, in caso di reiterazione delle violazioni, qualora ciò non comprometta la fruibilità del servizio da parte degli utenti, propone al soggetto affidante la sospensione o la cessazione dell'affidamento”*;
 - *“determina altresì obblighi di indennizzo automatico in favore degli utenti in caso di violazione dei medesimi provvedimenti (...)”*.

CONSIDERATO CHE:

- in sede di riordino della materia dei servizi pubblici locali di rilevanza economica – con la finalità di promuovere dinamiche che possano assicurare la qualità dei servizi pubblici e i risultati delle gestioni nell’interesse primario dei cittadini e degli utenti – con il d.lgs. 201/22 è stata rafforzata la centralità dell’azione delle Autorità nazionali di regolazione esplicitando – per quanto di interesse in questa sede – che:
 - restano ferme *“le competenze delle Autorità nazionali in materia di regolazione economico-tariffaria e della qualità”* (articolo 6, comma 1, e articolo 26, comma 1);
 - *“le Autorità di regolazione individuano, per gli ambiti di competenza, i costi di riferimento dei servizi, lo schema tipo di piano economico-finanziario, gli indicatori e i livelli minimi di qualità dei servizi”*, che rilevano anche ai fini delle valutazioni richieste ai soggetti affidanti in sede di assegnazione del servizio pubblico locale (articolo 7, comma 1);
 - *“sulla piattaforma unica della trasparenza gestita dall’ANAC sono anche resi accessibili, secondo le modalità di cui al comma 3: (...) c) gli atti e gli indicatori cui agli articoli 7, 8 e 9, nonché, ove disponibili, le informazioni sugli effettivi livelli di qualità conseguiti dai gestori pubblicati dalle autorità di settore sui propri siti istituzionali”* (articolo 31, comma 4).

CONSIDERATO 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;

- nello specifico, con la citata deliberazione 655/2015/R/IDR, l'Autorità ha, tra l'altro:
 - definito i livelli specifici e generali di qualità contrattuale del servizio idrico integrato (di seguito: SII), determinando altresì le modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta degli utenti;
 - promosso l'uniformità e la completezza delle modalità di misura dei tempi di esecuzione delle prestazioni richieste dagli utenti attraverso la definizione puntuale di indicatori di qualità;
 - garantito certezza alla fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, mediante la previsione di standard specifici e generali 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;
 - disposto, in considerazione delle riscontrate disomogeneità dei livelli di servizio nelle diverse realtà territoriali, la possibilità per gli enti di governo dell'ambito di prevedere standard qualitativi migliorativi e/o aggiuntivi rispetto a quelli minimi introdotti con la sopracitata deliberazione 655/2015/R/IDR;
 - disciplinato, analogamente agli altri settori regolati, un meccanismo di penalità per le prestazioni di qualità stimate, ovvero riscontrate, non valide e non conformi, basato sulla verifica semplificata a campione dei dati di qualità contrattuale.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- al fine di promuovere lo stabile miglioramento delle condizioni gestionali di erogazione dei servizi, rafforzando, al contempo, 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;

- il menzionato meccanismo incentivante - aggiornato, più di recente, nelle sue modalità applicative con deliberazione 637/2023/R/IDR - è articolato in fattori premiali o di penalizzazione, da attribuire in ragione delle *performance* delle singole gestioni, da valutare con riferimento a due macro-indicatori:
 - MC1 - “Avvio e cessazione del rapporto contrattuale” (composto dagli indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura);
 - MC2 - “Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio” (composto dagli indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza);
- nello specifico, il sistema di incentivazione della qualità contrattuale prevede che per ogni macro-indicatore, con riferimento a ciascuna gestione, siano individuati gli obiettivi annuali, divisi in due categorie, di mantenimento e di miglioramento, questi ultimi ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle *performance* registrate nell'anno precedente (comma 93.1 della RQSII) e che i premi e le penalità siano quantificati sulla base del livello delle *performance* raggiunto cumulativamente al termine di ciascun periodo di valutazione, costituito dal biennio precedente (comma 91.2 della RQSII);
- la definizione dei premi e delle penalità (quantificati a partire dal 2022 sulla base delle *performance* realizzate nel biennio precedente) viene effettuata attraverso stadi successivi, distinti per livello di valutazione (base e di eccellenza) e per livello di partenza (obiettivi di mantenimento o di miglioramento) e, in particolare, adottando il metodo TOPSIS (*Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution*) per l'elaborazione della graduatoria utile all'assegnazione dei premi per il livello di eccellenza;
- secondo quanto previsto al comma 95.2 della RQSII, a ciascuno dei macro-indicatori di qualità contrattuale e con riferimento alle valutazioni delle *performance* per gli *Stadi I, II e III*, di cui al comma 94.1, viene applicato un peso specifico λ_{MC} , “aggiornabile con cadenza biennale dall'Autorità, in ragione di criteri di priorità degli obiettivi di qualità contrattuale sottesi ai medesimi macro-indicatori”.

CONSIDERATO, ANCHE, CHE:

- nel mese di aprile 2025 si è chiusa la nona edizione della raccolta dati “Qualità contrattuale del SII” che ha permesso all'Autorità di effettuare un bilancio annuale dei livelli di qualità garantiti all'utenza nel corso del 2024;

- con la sopracitata raccolta dati, effettuata annualmente a partire dal 2017, l'Autorità acquisisce periodicamente notizie e informazioni sulle prestazioni richieste dall'utenza ed eseguite dai gestori con riferimento al rispetto degli standard di qualità introdotti dalla RQSII e, laddove previsti, agli standard migliorativi e/o aggiuntivi, riconducibili alle fasi di avvio, gestione e cessazione del rapporto contrattuale;
- dall'analisi dei citati dati di qualità contrattuale, e dalle verifiche sulle ulteriori informazioni acquisite dall'Autorità, in particolare nell'ambito degli specifici procedimenti avviati dall'Autorità medesima per il monitoraggio dei dati di qualità contrattuale di cui alle deliberazioni 69/2022/R/IDR e 37/2024/R/IDR, sono emerse possibili criticità e incongruenze rispetto alla corretta applicazione della normativa vigente; in particolare, si sono rinvenuti casi di:
 - incongruenze nella rendicontazione delle prestazioni sottese a taluni indicatori semplici di qualità, per quanto attiene, ad esempio, alla verifica e alla sostituzione dei misuratori malfunzionanti, alla corretta gestione delle richieste di rettifica di fatturazione, nonché alle segnalazioni di pronto intervento;
 - applicazione delle prescrizioni in materia di accessibilità al servizio non perfettamente rispondenti alla disciplina della RQSII, per quanto attiene: i) l'apertura giornaliera degli sportelli provinciali, che in alcuni casi risulterebbe garantita solo su appuntamento; ii) il mancato monitoraggio dei livelli di servizio associati al *call center*;
- peraltro, le attività di verifica condotte stabilmente dall'Autorità sui dati relativi alle prestazioni di qualità contrattuale rese all'utenza hanno consentito di disporre di un quadro conoscitivo maggiormente calato sull'efficacia degli obiettivi originariamente previsti e del meccanismo di incentivazione premi/penalità connesso al loro raggiungimento.

CONSIDERATO, POI, CHE:

- con deliberazione 424/2025/R/IDR, l'Autorità ha avviato un procedimento per l'aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato di cui alla sopracitata deliberazione 655/2015/R/IDR, nell'ambito del quale, al fine di rafforzare le misure volte ad assicurare la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio all'utenza in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, procedere a:
 - potenziare, con riferimento al meccanismo incentivante di cui al Titolo XIII della RQSII, la regolazione vigente, anche mediante: i) la revisione degli obiettivi di miglioramento e mantenimento da porre in capo agli operatori, nell'ottica di assicurare una maggiore efficacia nel miglioramento dei livelli qualitativi garantiti all'utenza; ii) l'aggiornamento dei pesi λ_{MC} applicati ai macro-indicatori di cui al sopracitato meccanismo, in ragione di criteri di priorità degli obiettivi di qualità da declinare in specie in esito alle attività di verifica condotte stabilmente dall'Autorità sui dati comunicati dagli operatori;

- apportare i necessari adeguamenti alla disciplina recata dalla RQSII, anche tenuto conto dell'evoluzione del quadro normativo e regolatorio di riferimento e in coordinamento, pur nelle specificità del settore idrico, con gli altri settori regolati;
- peraltro, con la medesima deliberazione 424/2025/R/IDR, l'Autorità ha previsto che il procedimento di cui sopra possa costituire l'ambito di intervento entro cui proseguire nell'obiettivo di promuovere l'applicazione della regolazione recata dalla RQSII, in un quadro di efficacia e di contenimento degli oneri complessivi gravanti sull'utenza finale, semplificando, laddove possibile, procedure e adempimenti a carico dei gestori del SII;
- con il documento per la consultazione 469/2025/R/IDR - che si inquadra nell'ambito del procedimento avviato con la menzionata deliberazione 424/2025/R/IDR - l'Autorità ha illustrato le principali linee di intervento per l'aggiornamento della RQSII, e prospettato taluni adeguamenti ritenuti necessari, alla luce in particolare delle misure adottate di recente nei settori elettrico e gas a tutela dei clienti finali, declinate soprattutto in termini di migliore accessibilità al servizio e di razionalizzazione del sistema di tutele in materia di trattazione dei reclami e risoluzione delle controversie;
- al riguardo, peraltro, gli orientamenti illustrati dall'Autorità con il sopracitato documento per la consultazione tengono conto di quanto previsto nel Quadro strategico 2022-2025, nell'ambito del quale l'Autorità medesima ha individuato tra i propri obiettivi strategici anche quello di promuovere l'*empowerment* del consumatore (*OSI*); tra le linee di intervento declinate in relazione all'obiettivo di cui sopra rientrano anche il potenziamento e la promozione di strumenti flessibili di risposta, da parte dei gestori, ai reclami e alle richieste di informazioni, al fine di favorire il crescente utilizzo di modalità *smart* e tempestive di informazione e di risposta ai reclami nonché il potenziamento della consapevolezza dei consumatori per una migliore valutazione del servizio offerto;
- nello specifico, con il documento per la consultazione 469/2025/R/IDR, l'Autorità ha prospettato:
 - *con riferimento all'aggiornamento dell'attuale meccanismo incentivante premi/penalità*
 - ✓ l'introduzione, a partire dal periodo di valutazione delle *performance* 2024-2025, di un elemento di gradualità nella valutazione degli obiettivi di miglioramento richiesti, che permetta di garantire, in termini di premialità, il medesimo esito alle gestioni che, pur partendo da classi differenti all'anno base, raggiungano all'anno di valutazione delle *performance* il medesimo livello di qualità contrattuale, richiedendo pertanto alla gestione che parta da un livello base posto in classe diversa dalla Classe A un obiettivo pari al minimo tra l'obiettivo di incremento della propria classe e il conseguimento del livello che viene richiesto all'ipotetica gestione che parta dal livello base della classe successiva;
 - ✓ l'incremento, a partire dal periodo di valutazione delle *performance* 2026-2027, della soglia di accesso alla Classe A per il macro-indicatore MC2,

dal 95% al 96%, in modo da incentivare le gestioni che esprimono già ottimi livelli di qualità verso un ulteriore miglioramento o mantenimento di livelli più elevati nonché la suddivisione dell'attuale Classe B di entrambi i macro-indicatori in due classi, assegnando a quella più distante dalla Classe A un obiettivo di miglioramento del +2%;

- ✓ l'aggiornamento, almeno per il biennio di applicazione del meccanismo incentivante 2026-2027, dell'attuale distribuzione dei pesi tra macro-indicatori, attribuendo al macro-indicatore MC2 un valore di λ_{MC} pari al 60%, in ragione di criteri di priorità degli obiettivi di qualità puntualmente individuati in esito alle attività di verifica condotte stabilmente dall'Autorità sui dati comunicati dagli operatori;
- ✓ l'introduzione dell'attività di verifica in *pool* anche per il meccanismo incentivante della qualità contrattuale, al fine di condividere buone pratiche e incrementare la qualità del dato alla base delle valutazioni quantitative delle *performance*, con prima applicazione a partire dall'annualità 2028 e, comunque, solo successivamente all'invio da parte dei gestori dei dati relativi all'anno di valutazione degli obiettivi di qualità loro assegnati;
- *relativamente all'adeguamento e all'integrazione di taluni aspetti della disciplina in materia di qualità contrattuale del SII*
 - ✓ l'eliminazione della distinzione, in ottica di semplificazione, fra reclami scritti e richieste scritte di rettifica di fatturazione, facendo confluire queste ultime nella trattazione dei reclami scritti ed eliminando il relativo standard generale;
 - ✓ che qualora il reclamo o la richiesta di informazioni sia presentata ricorrendo allo sportello *online* di cui all'articolo 54 della RQSII, fermo restando il rispetto degli standard di qualità di cui all'articolo 67, il gestore garantisca al soggetto richiedente di scaricare, o ricevere tramite posta elettronica, una copia del modulo compilato, recante la data di presentazione e il codice di riferimento della pratica;
 - ✓ la possibilità per l'utente finale di accedere alla propria area personale, in caso di contatto tramite canale digitale, anche dopo la disattivazione della fornitura e per almeno un anno dall'emissione della fattura di chiusura, anche al fine di risolvere eventuali pendenze con il proprio gestore;
 - ✓ in analogia a quanto previsto dal TIQV, e ai fini di una migliore comprensibilità da parte degli utenti finali, che anche le risposte ai reclami per eventuali contestazioni avanzate in relazione al servizio idrico integrato siano strutturate sulla base di parti o sezioni dal titolo predefinito (*Il Suo reclamo; Le nostre verifiche; Le nostre conclusioni; I Suoi diritti*) e che, nel caso in cui il reclamo sia relativo a eventuali importi fatturati – per effetto della modifica proposta circa l'eliminazione dell'indicatore relativo al tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione - nella risposta scritta siano comunque forniti all'utente finale gli elementi già oggi oggetto di comunicazione, secondo le prescrizioni di cui all'articolo 50, comma 50.3, della RQSII;

- ✓ riguardo alle richieste di informazioni, che le relative risposte scritte includano nell'oggetto la dicitura "*Risposta alla sua richiesta di informazioni*" e indichino, eventualmente anche con nota in calce alla risposta, i recapiti del gestore per eventuali reclami, il tempo massimo di risposta ai reclami stessi previsto dallo standard e l'indennizzo dovuto in caso di ritardo;
- ✓ che nei casi di sostituzione del misuratore, effettuata su iniziativa del gestore, in relazione ad esempio a un piano di rinnovo del parco misuratori, il medesimo gestore sia tenuto a mettere a disposizione dell'utente finale, qualora ne faccia richiesta, una copia del verbale di intervento, nel quale dovrà essere riportata la causale della sostituzione, la vecchia e nuova matricola del misuratore installato e la lettura del misuratore sostituito;
- ✓ di confermare, anche alla luce delle evidenze emerse in seguito all'analisi dei dati di qualità contrattuale per il 2024, gli attuali indicatori di qualità dei servizi telefonici e i relativi standard generali e, in relazione all'(eventuale) utilizzo in tali servizi di applicazioni dotate di intelligenza artificiale in grado di dialogare con l'essere umano, di comprendere il significato e il contesto del messaggio dell'interlocutore e di generare risposte o azioni consequenziali (assistente vocale), di prevedere:
 - a) in termini di obblighi di servizio, che l'utente finale sia sempre avvertito in anticipo se la scelta di un'opzione comporta il trasferimento della chiamata a un assistente vocale e che durante la conversazione con un assistente vocale sia garantito il trasferimento a un operatore, in caso di richiesta del medesimo utente o se l'assistente vocale non è in grado di comprendere o soddisfarne la richiesta;
 - b) in termini di calcolo degli indicatori di qualità, che: i) il tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) sia calcolato fino al momento della risposta dell'operatore o dell'assistente vocale, ma che in caso di chiamata gestita dall'assistente vocale reindirizzata all'operatore, il tempo di attesa sia calcolato fino al momento della risposta dell'operatore; ii) il livello di servizio (LS) sia calcolato come il rapporto fra il numero di utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di utenti finali che hanno chiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati all'operatore per impossibilità dell'assistente vocale di gestire o di soddisfare la richiesta dell'utente;
- ✓ in considerazione degli esiti dell'attività di monitoraggio sui dati di qualità contrattuale più sopra richiamata, di rafforzare la previsione di cui all'articolo 68 della RQSII in materia di qualità dei servizi telefonici, prevedendo che anche la violazione degli obblighi generali di servizio di cui al Titolo VII della RQSII possa costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95;

- ✓ di confermare, altresì, l'attuale regolazione in materia di indennizzi automatici dovuti per il mancato rispetto degli standard specifici, prevedendo tuttavia, in ottica di maggior garanzia dell'utente finale, e in luogo della previsione di cui all'articolo 73, comma 73.1, lett. b), della RQSII, che l'indennizzo non sia corrisposto se il medesimo utente ha già ricevuto nei dodici (12) mesi precedenti un indennizzo per risposta tardiva a un reclamo relativo alla medesima doglianza;
- ✓ di integrare quanto disposto all'articolo 75, comma 75.3, della RQSII, prevedendo che i gestori siano tenuti a registrare, per tutte le prestazioni di qualità soggette a standard specifici e generali, anche il codice identificativo unico di cui all'articolo 17 del TMSII, che potrebbe risultare utile nella gestione dei reclami per disservizi rilevati o problemi concernenti la qualità del servizio;
- ✓ di integrare, altresì, quanto oggetto di rendicontazione in relazione agli indicatori semplici "Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento" e "Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento", prevedendo che siano registrate anche la data e l'ora di risoluzione della situazione di pericolo, al fine di monitorare eventuali ritardi e inefficienze riferiti all'attivazione del servizio di pronto intervento da parte del gestore;
- ✓ di prevedere, tenuto conto degli interventi sui sistemi già previsti o prevedibili anche per altri provvedimenti regolatori di prossima emanazione, che gli adeguamenti e le integrazioni alla disciplina della RQSII entrino in vigore a partire dal 1 luglio 2026.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in risposta alla consultazione sono pervenute osservazioni da parte di diciotto (18) soggetti, tra i quali enti di governo dell'ambito e la relativa associazione, gestori e loro associazione e raggruppamenti, associazioni di consumatori, una società di consulenza e una camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura;
- i contributi ricevuti hanno evidenziato un generale apprezzamento rispetto all'impostazione illustrata, in particolare condividendo le misure generali e gli obiettivi prospettati per l'aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, pur proponendo spunti di approfondimento utili a meglio declinare alcuni aspetti operativi sottesi alle modalità e alle tempistiche di implementazione delle nuove disposizioni di cui alla RQSII;
- nello specifico, nelle risposte alla consultazione sono stati evidenziati:
 - *con riferimento all'aggiornamento dell'attuale meccanismo premi/penalità*
 - ✓ la generale condivisione della proposta volta all'introduzione di un elemento di gradualità nelle valutazioni quantitative delle *performance*, al fine di superare potenziali distorsioni nell'applicazione del meccanismo incentivante, e garantendo un trattamento omogeneo dei gestori che

- raggiungano livelli finali di *performance* equivalenti, indipendentemente dalla classe di partenza;
- ✓ un generale accordo rispetto alla revisione della distribuzione delle classi e degli obiettivi di qualità contrattuale, al fine di stimolare un miglioramento continuo delle gestioni che attualmente non appartengono alla classe di mantenimento, sebbene alcuni soggetti rispondenti alla consultazione abbiano segnalato l'opportunità di rinviare a un momento futuro l'innalzamento della soglia di accesso alla Classe A per il macro-indicatore MC2, in considerazione della necessità di focalizzare l'azione regolatoria sul recupero di *performance* da parte degli operatori posizionati nelle classi più basse, offrendo strumenti di accompagnamento e tempi più flessibili di adozione;
 - ✓ la generale condivisione dell'orientamento di modifica dell'attuale distribuzione dei pesi λ_{MC} tra i due macro-indicatori di qualità contrattuale, data anche la maggiore significatività della fase relativa alla gestione del rapporto contrattuale rispetto a quella di avvio e cessazione, sebbene alcuni rispondenti alla consultazione abbiano rappresentato come l'incremento del peso relativo alle prestazioni inerenti la gestione del rapporto contrattuale con l'utenza possa incentivare i gestori a privilegiare tali aspetti a scapito delle prestazioni (tecniche) definite dal MC1, e che a tal fine si renda opportuna l'introduzione di un meccanismo che assicuri il mantenimento di un livello minimo di qualità per l'MC1 come condizione per accedere alle eventuali premialità attribuite sulla base dell'MC2 o la valutazione circa la riduzione della distanza prospettata tra i pesi dei due macro-indicatori;
 - ✓ taluni elementi di criticità circa la proposta volta ad estendere il meccanismo di verifica in *pool* alla qualità contrattuale, segnalando al riguardo, tra l'altro: *i*) come l'introduzione di un ulteriore livello di validazione potrebbe comportare ritardi nella certificazione dei dati oltre a non essere strettamente necessario ai fini del concreto miglioramento dei livelli di servizio; *ii*) l'opportunità che l'attività di asseverazione in *pool* si limiti a verificare l'applicazione delle prescrizioni previste dalla RQSII per la validazione, senza la necessità di eseguire nuovamente l'analisi dei dati, anche tenuto conto del dimensionamento e degli adempimenti ad oggi richiesti alle strutture organizzative degli EGA;
- *relativamente all'adeguamento e all'integrazione di taluni aspetti della disciplina in materia di qualità contrattuale del SII*
- ✓ l'opportunità – segnalata da alcuni rispondenti alla consultazione e dall'associazione rappresentativa dei gestori - di superare l'attuale distinzione fra il tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione e il tempo di risposta ai reclami solo dopo un periodo di transizione non inferiore a due (2) anni, al fine di evitare nell'immediato complessità operative nella registrazione e nella rendicontazione dei dati sottesi alle prestazioni appena sopra richiamate e in considerazione della

necessità di procedere ad un aggiornamento dei *software* gestionali, che implicherebbe tempi lunghi di sviluppo;

- ✓ la generale condivisione della proposta volta a prevedere l'introduzione di una nuova struttura predefinita di risposta ai reclami, in coordinamento con gli altri settori regolati, sebbene alcuni rispondenti alla consultazione abbiano segnalato come la sezione denominata *Il Suo reclamo*, che riepiloga sinteticamente il problema evidenziato, possa esporre il gestore a contestazioni nel caso di un'eccessiva semplificazione o per omissioni involontarie;
- ✓ la condivisione dell'orientamento volto a prevedere la possibilità per l'utente di scaricare o ricevere tramite posta elettronica copia del reclamo o della richiesta di informazioni presentati tramite lo sportello *online* nonché la proposta - avanzata da un'associazione di consumatori - di estendere il periodo minimo proposto per l'accesso all'area personale dell'utente anche dopo la disattivazione della fornitura ad almeno ventiquattro (24) mesi, in considerazione che il limite temporale di dodici (12) mesi potrebbe risultare insufficiente nelle ipotesi di conguagli tardivi, contestazioni o accertamenti successivi alla chiusura del contratto; al riguardo, invece, alcuni gestori hanno richiesto di limitare a sei (6) mesi tale periodo minimo;
- ✓ la generale condivisione della proposta volta a prevedere che nei casi in cui il gestore proceda d'ufficio alla verifica e alla successiva sostituzione del misuratore, sia tenuto a mettere a disposizione dell'utente, qualora ne faccia richiesta, copia del verbale di intervento, suggerendo al riguardo di poter inquadrare tale richiesta nell'ambito delle richieste scritte di informazioni;
- ✓ la condivisione dell'orientamento prospettato in consultazione circa l'introduzione dei nuovi obblighi di servizio in materia di *call center* in presenza di impiego di operatori virtuali, sebbene siano state espresse criticità dai gestori relativamente alle modalità di calcolo individuate per l'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico "TMA", nel senso di escludere dal calcolo il tempo di interazione con l'assistente vocale nel caso di un successivo reindirizzamento all'operatore umano, evidenziando al contempo la non congruità delle tempistiche previste per il recepimento nei sistemi informatici di tali novità, anche in relazione a potenziali adeguamenti contrattuali laddove i servizi siano esternalizzati; al riguardo, invece, le associazioni dei consumatori hanno manifestato condivisione circa gli orientamenti dell'Autorità in tema di *call center* e operatori virtuali, apprezzando soprattutto la previsione di garanzie che assicurino la possibilità di parlare con un operatore umano;
- ✓ l'esigenza, tra l'altro, di ricondurre le verifiche sul rispetto degli obblighi di servizio in materia di *call center* all'attuale disciplina, esprimendo perplessità circa la proposta di rafforzare l'applicazione della previsione di cui all'articolo 68 della RQSII alla qualità dei servizi telefonici;

- ✓ l'opportunità di rivedere l'attuale disciplina in materia di apertura degli sportelli provinciali, anche mediante l'introduzione di standard di qualità ulteriori per la gestione degli appuntamenti, nonché la necessità – segnalata da un'associazione di consumatori - di mantenere un presidio fisico garantito (sportelli aperti senza appuntamento per orari minimi) a tutela delle fasce di consumatori non digitalizzate;
- ✓ la condivisione della proposta volta a riconoscere l'attribuzione di indennizzi differenti qualora le doglianze presentate nei reclami siano diverse, anche se provenienti dallo stesso utente, manifestando tuttavia l'esigenza – segnalata dall'associazione rappresentativa dei gestori – di continuare a fare riferimento all'anno solare anziché ai dodici (12) mesi consecutivi, al fine di semplificarne la gestione;
- ✓ un generale accordo rispetto all'orientamento proposto di registrare per le prestazioni di qualità contrattuale soggette a standard specifici e generali anche il codice identificativo unico di cui all'articolo 17 del TIMSII, segnalando al contempo come l'introduzione di tale obbligo debba riguardare in una prima fase solo i registri e non anche i reclami, unitamente all'opportunità di escludere dalla relativa rendicontazione le prestazioni del pronto intervento, che potrebbero non essere associate ad una specifica fornitura;
- ✓ l'esigenza – manifestata, tra l'altro, dall'associazione rappresentativa dei gestori e dall'associazione rappresentativa degli enti di governo dell'ambito - di chiarire il concetto di pericolo, al fine di eliminare eventuali differenze nelle procedure operative dei gestori, evidenziando peraltro l'opportunità di non introdurre indicatori riguardanti il tempo di risoluzione delle situazioni di pericolo, anche alla luce dell'estrema varietà e imprevedibilità delle situazioni che si potrebbero riscontrare sul luogo di intervento;
- ✓ talune criticità nell'implementazione delle misure di adeguamento e integrazione proposte alla RQSII a partire dal 1 luglio 2026, quali eventuali complessità operative nella registrazione e rendicontazione dei dati sottesi alle prestazioni oggetto di modifica, rappresentando, tra l'altro, come molte delle innovazioni proposte comportino interventi strutturali sui sistemi informativi gestionali, necessità di risorse dedicate e tempi di adeguamento non trascurabili e suggerendo, conseguentemente, di rimandarne l'operatività almeno al 1 gennaio 2027.

RITENUTO OPPORTUNO:

- rafforzare le misure volte ad assicurare la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio all'utenza in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, promuovendo l'applicazione della regolazione recata dalla RQSII, in un quadro di efficacia e di contenimento degli oneri complessivi gravanti sull'utenza finale,

semplificando, laddove possibile, procedure e adempimenti a carico dei gestori del SII;

- nell'intento di rafforzare l'applicazione di misure uniformi sul territorio nazionale a favore dell'utenza finale, confermare – alla luce dell'elevato livello medio di rispetto degli standard di qualità contrattuale registrato anche per l'annualità 2024 - l'impianto regolatorio attualmente vigente, apportando tuttavia taluni adeguamenti alla disciplina della RQSII ritenuti necessari, in considerazione dell'evoluzione del quadro normativo e regolatorio di riferimento e in coordinamento, pur nelle specificità del settore idrico, con gli altri settori regolati;
- in considerazione dei vantaggi derivanti dall'evoluzione tecnologica e dall'ulteriore spinta alla digitalizzazione dei processi, favorire un percorso volto al rafforzamento dell'efficienza gestionale, migliorando la trasparenza e la tracciabilità delle interazioni tra gestore e utente, anche in ottica di una migliore valutazione consapevole del servizio offerto.

RITENUTO, INOLTRE, OPPORTUNO:

- *con riferimento all'aggiornamento dell'attuale meccanismo incentivante premi/penalità*
 - confermare l'introduzione di un elemento di gradualità nella valutazione degli obiettivi di miglioramento richiesti, a partire dal periodo di valutazione delle *performance* 2024-2025, superando le distorsioni che potrebbero insorgere con il sistema attuale, assicurando in tal modo una valutazione più omogenea dei livelli di qualità raggiunti dalle gestioni ammesse al meccanismo incentivante;
 - confermare, altresì, a partire dal periodo di valutazione delle *performance* 2026-2027, alla luce delle risultanze dei primi due bienni di applicazione del meccanismo incentivante, la proposta volta alla revisione dell'attuale distribuzione delle classi e degli obiettivi per entrambi i macro-indicatori di qualità contrattuale, prevedendo per la nuova Classe C, un obiettivo di miglioramento del +2%, nonché l'innalzamento della soglia di accesso alla Classe A per il macro-indicatore MC2 dal 95% al 96%, al fine di incentivare i gestori meno performanti a colmare il *gap* con le realtà più virtuose, e ritenendo congrue le tempistiche a disposizione dei primi per poter pianificare interventi in grado di favorire l'incremento delle *performance* all'anno di valutazione dell'obiettivo 2027;
 - prevedere, almeno per il periodo di valutazione delle *performance* 2026-2027, di attribuire al macro-indicatore MC2 un peso λ_{MC} pari al 60%, in considerazione delle evidenze emerse nei primi due bienni di applicazione del meccanismo incentivante e data la maggiore significatività delle prestazioni sottese a tale macro-indicatore in quanto afferenti alla gestione del rapporto contrattuale con l'utenza, con la precisazione che, a norma del comma 95.2 della RQSII, il peso associato ai macro-indicatori può essere aggiornato dall'Autorità con cadenza biennale, in ragione di criteri di priorità degli obiettivi di qualità da declinarsi sulla base delle *performance* gestionali;

- in considerazione della necessità di rendere sempre più affidabile ed efficace l'attività di validazione dei dati trasmessi, confermare l'applicazione del meccanismo della verifica in *pool* alla qualità contrattuale a partire dal 2028, a conclusione del percorso di sperimentazione del meccanismo nell'ambito della regolazione della qualità tecnica, potendo disporre di dati utili alla definizione delle attività richieste al *pool* e in ottica di valutazione dei benefici attesi;
- *relativamente all'adeguamento e all'integrazione di taluni aspetti della disciplina in materia di qualità contrattuale del SII*
 - disporre, in ottica di semplificazione, al fine di sollevare il gestore da una doppia classificazione e dai relativi obblighi di registrazione e comunicazione dei dati separatamente, nonché a maggior garanzia dell'utente finale, di superare l'attuale distinzione fra reclami scritti e richieste scritte di rettifica di fatturazione, facendo confluire queste ultime nella trattazione dei reclami scritti ed eliminando il relativo standard generale, data anche la sovrapponibilità delle *performance* registrate a livello nazionale per i due indicatori nelle annualità 2023 e 2024 (sia per tempi medi che di quota di prestazioni eseguite entro lo standard);
 - prevedere, a maggior tutela dell'utente finale, e nella direzione di una maggiore armonizzazione della disciplina applicabile rispetto agli altri settori regolati, che, qualora il reclamo o la richiesta di informazioni siano presentati tramite sportello *online*, sia possibile per il soggetto richiedente scaricare, o ricevere tramite posta elettronica, una copia del modulo compilato, recante la data di presentazione e il codice di riferimento della pratica, nonché la possibilità per il medesimo utente di presentare un reclamo (richiesta di informazioni) attraverso i canali digitali che comportano l'accesso riservato a un'area personale;
 - confermare, a maggior tutela dell'utenza finale, di garantire l'accesso allo sportello *online*, incluso l'accesso alle aree personali, anche in seguito alla cessazione del contratto, per un periodo non inferiore a un anno dal mese successivo a quello di emissione della fattura di chiusura, anche in considerazione di eventuali reclami non ancora risolti dopo la cessazione medesima;
 - con riferimento ai contenuti minimi delle risposte ai reclami, prevedere che, ai fini di una migliore comprensibilità da parte degli utenti finali, tali risposte siano strutturate, analogamente a quanto previsto nei settori elettrico e gas, secondo una sequenza di parti, o sezioni, dal titolo predefinito, mantenendo comunque un *set* minimo obbligatorio di informazioni più dettagliate per le risposte ai reclami aventi ad oggetto eventuali doglianze sugli importi fatturati, anche in considerazione della necessità di mantenere un'adeguata qualità comunicativa a favore dei medesimi utenti; al riguardo si ritiene, peraltro, utile precisare che, al fine di mantenere un equilibrio tra chiarezza informativa e flessibilità redazionale, sia nella facoltà dei gestori la scelta dell'eventuale

livello di sintesi da adottare nella risposta, in considerazione del contesto specifico e della complessità del quesito posto dall'utente;

- riguardo alle richieste scritte di informazioni, prevedere che le relative risposte includano nell'oggetto la dicitura "*Risposta alla sua richiesta di informazioni*", e che siano fornite, eventualmente anche con nota in calce alla risposta, i recapiti del gestore per eventuali reclami, il tempo massimo di risposta previsto dallo standard e l'indennizzo dovuto in caso di ritardo, escludendo tuttavia dall'obbligo di comunicazione l'informazione relativa all'indicazione del "nominativo" della persona incaricata di fornire eventuali ulteriori chiarimenti - secondo quanto ad oggi previsto dal comma 50.1, lettera b), della RQSII - anche in considerazione delle difficoltà di assicurare un riferimento specifico costante, qualora intervengano modifiche negli assetti organizzativi del gestore;
- prevedere, anche tenuto conto delle osservazioni pervenute in risposta alla consultazione, che, nei casi di sostituzione del misuratore effettuata su iniziativa del gestore, l'utente finale possa ottenere una copia del verbale di intervento, qualora ne faccia richiesta, e che nei casi in cui tale richiesta sia presentata per iscritto (anche mediante richiesta tramite accesso allo sportello *online*), il gestore sia tenuto ad applicare lo standard specifico previsto per la risposta a richieste scritte di informazioni di cui all'articolo 67 della RQSII; peraltro, in linea con l'obiettivo di favorire la digitalizzazione dei processi, si ritiene che la copia del verbale di intervento possa essere trasmessa per via telematica o messa a disposizione del medesimo utente nell'area personale dello sportello *online*;
- arricchire la disciplina in materia di *call center* con l'introduzione dei nuovi obblighi di servizio derivanti dall'impiego (eventuale) di operatori virtuali nei servizi di assistenza veicolati mediante il canale telefonico, lasciando pur sempre ai gestori massima libertà nella scelta delle modalità operative, inclusa, tra l'altro, l'eventuale sostituzione dell'operatore umano con sistemi evoluti, aggiornando le modalità di calcolo degli indicatori previsti per monitorare le *performance* di tali sistemi;
- alla luce di quanto indicato al precedente alinea, confermare, pertanto, gli orientamenti posti in consultazione, prevedendo:
 - ✓ in termini di obblighi di servizio, che l'utente finale sia sempre avvertito in anticipo se la scelta di un'opzione comporta il trasferimento della chiamata a un assistente vocale, e che durante la conversazione con un assistente vocale la chiamata sia trasferita a un operatore in caso di richiesta del medesimo utente o se l'assistente vocale non è in grado di comprendere o soddisfarne la richiesta;
 - ✓ in termini di calcolo degli indicatori di qualità, che: *i*) il tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) sia calcolato fino al momento della risposta dell'operatore o dell'assistente vocale, ma che in caso di chiamata gestita dall'assistente vocale reindirizzata all'operatore, il tempo di attesa sia calcolato fino al momento della risposta dell'operatore; *ii*) il livello di

servizio (LS) sia calcolato come il rapporto fra il numero di utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di utenti finali che hanno chiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati all'operatore per impossibilità del risponditore automatico o dell'assistente vocale di gestire o soddisfare la richiesta dell'utente. In tal senso, riguardo alle osservazioni formulate dai rispondenti alla consultazione circa le modalità di calcolo dell'indicatore "TMA", si ritiene che la soluzione prospettata in consultazione – aderente peraltro a quanto definito a favore dei clienti della vendita di energia elettrica e gas - possa valorizzare sia la capacità dell'assistente vocale, i cui tempi di risposta sono minimi, di risolvere le richieste più semplici formulate dall'utente finale senza necessità di un intervento dell'operatore, sia la capacità dello stesso assistente vocale (anche grazie alle modalità di apprendimento automatico insite nei sistemi *AI*) di comprendere rapidamente la necessità di un intervento dell'operatore nei casi di richieste più complesse; si ritiene, peraltro, che i casi di utenti finali che compiono più operazioni semplici tramite l'assistente vocale per poi chiedere l'intervento dell'operatore per risolvere problematiche più complesse non incidano in modo significativo e penalizzante per le *performance* complessive del *call center*;

- riconsiderare l'orientamento volto a rafforzare la previsione di cui all'articolo 68 della RQSII in materia di qualità dei servizi telefonici, accogliendo la proposta formulata da alcuni soggetti rispondenti alla consultazione di ricondurre tale previsione nell'alveo della disciplina attuale, e in considerazione della circostanza che nei casi di violazione degli obblighi di servizio in materia di *call center* possono applicarsi le disposizioni generali in materia di verifica dei dati di cui all'articolo 79 della RQSII;
- relativamente alla richiesta avanzata da alcuni soggetti rispondenti alla consultazione circa l'opportunità di aggiornare la disciplina relativa all'apertura degli sportelli provinciali, precisare, anche in considerazione dell'esigenza di tutelare fasce di consumatori non digitalizzate, che, fermo restando l'obbligo di rispetto dell'orario minimo di apertura secondo le prescrizioni del d.P.C.M. 29 aprile 1999, è sempre possibile per il gestore garantire a tutela dell'utenza finale appuntamenti dedicati, non rendendosi necessaria, per la "gestione" di tali appuntamenti, l'introduzione di appositi indicatori di qualità contrattuale, anche in considerazione della facoltà già riconosciuta agli enti di governo dell'ambito di introdurre livelli migliorativi del servizio maggiormente calibrati sulle specificità delle comunità locali, da declinarsi in standard ulteriori o differenziati;
- aggiornare, in analogia a quanto disposto dal TIQV a favore dei clienti finali, la previsione in base alla quale l'indennizzo automatico non viene corrisposto se l'utente finale ha già ricevuto in corso d'anno un indennizzo per violazione del medesimo standard, prevedendo che tale limitazione sia mantenuta solo per il caso in cui l'utente abbia già ricevuto nell'anno – confermando pertanto il

riferimento all'anno solare – un indennizzo per risposta tardiva a un reclamo relativo alla medesima doglianza;

- confermare la previsione dell'obbligo di registrazione del codice identificativo unico di cui all'articolo 17 del TIMSII per tutte le prestazioni soggette a standard specifici e generali di qualità, precisando al contempo di escludere la rendicontazione di tale informazione con riferimento alle segnalazioni relative al pronto intervento, qualora pervenute da soggetti non contrattualizzati e rinviando a un successivo provvedimento la definizione degli obblighi di inserimento in fattura del codice identificativo unico, anche in considerazione della necessità illustrata con deliberazione 122/2025/R/IDR di operare una sistematica riorganizzazione del contenuto informativo della bolletta;
- prevedere, con riferimento agli indicatori relativi al pronto intervento, e al fine di monitorare eventuali inefficienze nella responsabilità del gestore, che le informazioni oggetto di registrazione (data e ora della risoluzione della situazione di pericolo) corrispondano a data e ora di fine intervento, anche qualora con il primo intervento si riesca unicamente a procedere alla messa in sicurezza dei luoghi, e che in merito all'individuazione dei criteri per la classificazione delle situazioni di pericolo si prenda a riferimento quanto ad oggi già previsto dall'articolo 33, comma 33.2, della RQSII, che individua puntualmente i casi di pericolo ai fini del rispetto dello standard generale relativo al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- infine, in considerazione delle osservazioni pervenute in risposta alla consultazione, prevedere l'applicazione delle misure di adeguamento e integrazione alla RQSII a partire dal 1 gennaio 2027, al fine di garantire ai gestori un congruo periodo di tempo per procedere all'adeguamento dei propri sistemi, assicurando al contempo la piena coerenza dei dati su base annuale, e nello specifico in modo da rendere omogenea la rendicontazione dei dati di qualità contrattuale per l'anno di raccolta 2026.

RITENUTO, ANCHE, OPPORTUNO:

- con riferimento a tutti gli aspetti per i quali si confermano gli orientamenti prospettati nel documento per la consultazione 469/2025/R/IDR, rimandare alle motivazioni, generali e specifiche, illustrate nel citato documento;
- trasmettere il presente provvedimento:
 - all'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), ai fini dell'applicazione delle previsioni di cui all'articolo 31, comma 4, lett. c), del d.lgs. 201/22;
 - alla Provincia autonoma di Bolzano, ai fini della formulazione delle osservazioni in merito alla compatibilità della presente deliberazione con lo Statuto speciale e le relative norme di attuazione, in coerenza con la procedura disciplinata all'articolo 2 del "Protocollo d'intesa [tra l'Autorità e la Provincia autonoma di Bolzano, sottoscritto il 24 febbraio 2023] ai sensi dell'articolo 13, comma 7 dello statuto speciale per il Trentino – Alto Adige/Südtirol", all'uopo fissando un termine:

- i. di 50 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, durante il quale l'efficacia del medesimo resta sospesa nel territorio della Provincia autonoma di Bolzano;
- ii. di 40 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, entro il quale la Provincia autonoma può esprimere le proprie osservazioni relative ai citati profili di compatibilità.

RITENUTO, INFINE, CHE:

- l'adozione della presente deliberazione costituisca atto di ordinaria amministrazione, in considerazione, tra l'altro, della necessità di apportare i conseguenti e imprescindibili elementi di adeguamento alla disciplina in materia di qualità contrattuale in coordinamento con le misure adottate con le concomitanti deliberazioni 581/2025/R/IDR e 582/2025/R/IDR

DELIBERA

Articolo 1

Aggiornamento e integrazione della disciplina in materia di qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)

- 1.1 Sono approvate le “*Modifiche e integrazioni all’Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR*”, di cui all’Allegato A al presente provvedimento, che trovano applicazione, fatto salvo quanto previsto al Titolo XIII della RQSII, a decorrere dal 1 gennaio 2027.
- 1.2 Al fine di rendere sempre più affidabile ed efficace l’attività di validazione dei dati trasmessi, a partire dal 2028, i dati di qualità contrattuale oggetto di comunicazione ai sensi dell’articolo 77 della RQSII dovranno essere verificati da un *pool* di enti di governo dell’ambito, successivamente definito dall’Autorità, che includa quello territorialmente competente per la gestione presa in considerazione.
- 1.3 Le modalità di svolgimento dell’attività di verifica in *pool*, per quanto attiene nello specifico tempistiche di messa a disposizione dei dati, contenuti dell’attività di verifica e definizione di eventuali modelli di validazione, saranno definite dall’Autorità con successivo provvedimento.

Articolo 2

Disposizioni finali

- 2.1 Il presente provvedimento è trasmesso:
- a) all'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), ai fini dell'applicazione delle previsioni di cui all'articolo 31, comma 4, lett. c), del d.lgs. 201/22;
 - b) alla Provincia autonoma di Bolzano, ai fini della formulazione delle osservazioni in merito alla compatibilità della presente deliberazione con lo Statuto speciale e le relative norme di attuazione, in coerenza con la procedura disciplinata all'articolo 2 del "Protocollo d'intesa [tra l'Autorità e la Provincia autonoma di Bolzano, sottoscritto il 24 febbraio 2023] ai sensi dell'articolo 13, comma 7 dello statuto speciale per il Trentino – Alto Adige/Südtirol", all'uopo fissando un termine:
 - i. di 50 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, durante il quale l'efficacia del medesimo resta sospesa nel territorio della Provincia autonoma di Bolzano;
 - ii. di 40 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, entro il quale la Provincia autonoma può esprimere le proprie osservazioni relative ai citati profili di compatibilità.
- 2.2 Il presente provvedimento nonché la versione aggiornata dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR sono pubblicati sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

23 dicembre 2025

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini