

DELIBERAZIONE 17 DICEMBRE 2019
547/2019/R/IDR

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

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

Nella 1092^a riunione del 17 dicembre 2019

VISTI:

- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2000, che istituisce un “Quadro per l'azione comunitaria in materia di acque” (di seguito: direttiva 2000/60/CE);
- la Raccomandazione della Commissione Europea del 6 maggio 2003, 2003/361/CE (di seguito: Raccomandazione 2003/361/CE);
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2007) 725 del 20 novembre 2007, recante “I servizi di interesse generale, compresi i servizi sociali di interesse generale: un nuovo impegno europeo” (di seguito: Comunicazione COM(2007) 725);
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2014) 177 del 19 marzo 2014, recante “Comunicazione relativa all'iniziativa dei cittadini europei «Acqua potabile e servizi igienico-sanitari: un diritto umano universale L'acqua è un bene comune, non una merce»” (di seguito: Comunicazione COM(2014) 177);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente modificata e integrata (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i. (Codice del consumo);
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e, in particolare, la Parte Terza (di seguito: d.lgs. 152/06);
- la legge 24 dicembre 2007, n. 244 e, in particolare, l'articolo 2, comma 461, lettera a);
- il decreto legge 13 maggio 2011, n. 70, come convertito nella legge 12 luglio 2011, n. 106 e, in particolare, l'articolo 10, commi 14 e 15;
- il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: decreto legge 201/11) e, in particolare, l'articolo 21;

- il decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, come convertito in legge dall'articolo 1 della legge 24 marzo 2012, n. 27 e, in particolare, l'articolo 8;
- il decreto legge 12 settembre 2014, n. 133, convertito nella legge 11 novembre 2014, n. 164 (c.d. "Decreto Sblocca Italia");
- la legge 28 dicembre 2015, n. 221, recante "Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di green economy e per il contenimento dell'uso eccessivo di risorse naturali";
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020" (di seguito: legge 205/17);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996, recante "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999, recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato";
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012 (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012), recante "Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell'articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214";
- il decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2017, n. 93, "Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea" (di seguito: D.M. 93/17);
- il decreto legge 17 ottobre 2016, n. 189, recante "Interventi urgenti in favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici del 24 agosto 2016", come successivamente modificato e integrato (di seguito: d.l. 189/16);
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 28 dicembre 2012, 586/2012/R/IDR, recante "Approvazione della prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato" (di seguito: deliberazione 586/2012/R/IDR) e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell'Autorità 27 marzo 2014, 142/2014/R/IDR, recante "Avvio di procedimento per la regolazione della qualità del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono";
- il documento per la consultazione 23 dicembre 2014, 665/2014/R/IDR, recante "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. Inquadramento generale e linee di intervento";
- il documento per la consultazione 4 giugno 2015, 273/2015/R/IDR, recante "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. Interventi in tema di avvio e

- gestione del rapporto contrattuale e obblighi di registrazione dei dati di qualità contrattuale”;
- il documento per la consultazione 20 novembre 2015, 560/2015/R/IDR, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. Orientamenti finali”;
 - la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR (di seguito: deliberazione 655/2015/R/IDR), e il relativo Allegato A (di seguito: RQSII), recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”;
 - la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2015, 664/2015/R/IDR, e il relativo Allegato A (di seguito: MTI-2), recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI – 2”;
 - la deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 217/2016/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per la valutazione di istanze in materia di qualità contrattuale e integrazione della RQSII”;
 - la deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR (di seguito: deliberazione 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 dicembre 2016, 810/2016/R/com, recante “Avvio di procedimento ai sensi del d.l. 189/2016 e ulteriori disposizioni urgenti in materia di interventi per le popolazioni colpite dagli eventi sismici verificatisi il giorno 24 agosto 2016 e successivi” c.s.m.i.;
 - la deliberazione dell’Autorità 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR (di seguito: deliberazione 665/2017/R/IDR), e il relativo Allegato A, “Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti”;
 - la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2017, 917/2017/R/IDR, recante “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)”;
 - la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2017, 918/2017/R/IDR, recante “Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato”;
 - la deliberazione dell’Autorità 13 novembre 2018, 571/2018/R/IDR (di seguito: deliberazione 571/2018/R/IDR), recante “Avvio di procedimento per il monitoraggio sull’applicazione della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, nonché per l’integrazione della disciplina vigente (RQSII)”;
 - la deliberazione dell’Autorità 16 aprile 2019, 142/2019/E/IDR, recante “Modalità di attuazione nel settore idrico del sistema di tutele per i reclami e le controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati” (di seguito: deliberazione 142/2019/E/IDR);

- la deliberazione dell’Autorità 18 giugno 2019, 242/2019/A, recante “Quadro strategico 2019-2021 dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente” (di seguito: deliberazione 242/2019/A);
- la deliberazione dell’Autorità 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR (di seguito: deliberazione 311/2019/R/IDR), recante “Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato”, e il relativo Allegato A (REMSI);
- il documento per la consultazione 1 ottobre 2019, 402/2019/R/IDR, recante “Metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3). Inquadramento generale e linee d’intervento”;
- il documento per la consultazione 23 ottobre 2019, 422/2019/R/IDR, recante “Orientamenti per l’integrazione della disciplina vigente in materia di qualità contrattuale del servizio idrico integrato” (di seguito: documento per la consultazione 422/2019/R/IDR);
- il documento per la consultazione 19 novembre 2019, 480/2019/R/IDR, recante “Metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3). Orientamenti finali”;
- l’accordo della Conferenza Unificata del 26 settembre 2013, ai sensi dell’art. 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281.

CONSIDERATO CHE:

- nella direttiva 2000/60/CE, il legislatore europeo fonda l’istituzione di “*un quadro per l’azione comunitaria in materia di acque*” innanzitutto sulla considerazione che “*L’acqua non è un prodotto commerciale al pari degli altri, bensì un patrimonio che va protetto, difeso e trattato come tale*”;
- nella Comunicazione COM(2007) 725, la Commissione evidenzia la necessità di perseguire gli obiettivi di accessibilità ai servizi e alle informazioni sui servizi medesimi, sicurezza, affidabilità, continuità, elevata qualità, trasparenza. Viene, altresì, precisato:
 - “*Il ruolo e l’ampia discrezionalità delle autorità nazionali, regionali e locali nella gestione di servizi d’interesse economico generale il più vicini possibile alle esigenze degli utenti: i servizi di interesse economico generale devono essere reattivi e forniti il più vicino possibile ai cittadini e alle imprese*”;
 - che “*ove una norma UE settoriale si fonda sul concetto di servizio universale, essa deve stabilire il diritto di tutti ad accedere a determinati servizi considerati essenziali e imporre ai prestatori l’obbligo di offrire precisi servizi alle condizioni specificate*”;
- nella Comunicazione COM(2014) 177, la Commissione riconosce che “*alcuni diritti e principi sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali dell’Unione europea possono ritenersi direttamente applicabili all’accesso all’acqua potabile e a servizi igienico-sanitari migliori: di fatto, là dove tale accesso non è garantito, è difficile garantire la tutela di diritti fondamentali quali il diritto alla dignità umana (articolo 1) o il diritto alla vita (articolo 2)*”.

CONSIDERATO CHE:

- l'articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/11 ha trasferito, all'Autorità, *“le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici”*, precisando che tali funzioni *“vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481”*;
- l'articolo 1, comma 1, della legge 481/95 attribuisce all'Autorità *“la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei servizi di pubblica utilità (...), nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità (...) e la diffusione sull'intero territorio nazionale, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo (...)”*;
- l'articolo 2, comma 12, della citata legge 481/95 dispone che l'Autorità:
 - *“stabilisc[a] e aggiorn[i] la tariffa base, i parametri e gli altri elementi di riferimento per determinare le tariffe (...) in modo da assicurare la qualità, l'efficienza del servizio e l'adeguata diffusione del medesimo sul territorio nazionale, nonché la realizzazione degli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse (...)”* (lettera e);
 - *“eman[i] le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente (...)”* (lettera h);
 - *“controll[i] lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio (...)”* (lettera g);
 - *“valut[i] reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi ovvero procedendo alla revisione del regolamento di servizio di cui al comma 37”* (lettera m);
 - verifichi *“la congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine di assicurare la parità di trattamento tra gli utenti, garantire la continuità della prestazione dei servizi, verificare periodicamente la qualità e l'efficacia delle prestazioni all'uopo acquisendo anche la valutazione degli utenti, garantire ogni informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e i relativi livelli qualitativi (...)”* (lettera n);
- il citato articolo 2, comma 37, della legge 481/95 prevede che *“le determinazioni dell'Autorità di cui al comma 12, lettera h), costituiscono modifica o integrazione del regolamento di servizio”*;

- per lo svolgimento, tra l'altro, delle funzioni di cui ai precedenti punti, l'articolo 2, comma 20, lettera a), della legge 481/95 prevede che l'Autorità richieda *“ai soggetti esercenti il servizio, informazioni e documenti sulle loro attività”*;
- l'articolo 2, comma 22, della medesima legge stabilisce altresì che *“le pubbliche amministrazioni e le imprese sono tenute a fornire all'Autorità, oltre a notizie e informazioni, la collaborazione per l'adempimento delle relative funzioni”*;
- l'articolo 2, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012, precisa le finalità che la regolazione del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione a usi misti civili e industriali (di seguito: SII), deve perseguire, tra cui la tutela dei diritti e degli interessi degli utenti e la gestione dei servizi idrici in condizioni di efficienza e garantendo l'equilibrio economico e finanziario della gestione;
- l'articolo 3, comma 1, del citato d.P.C.M. 20 luglio 2012 descrive puntualmente le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici trasferite *ex lege* all'Autorità, prevedendo, in particolare, che la medesima:
 - “a) definisc[a] i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio (...), per ogni singolo gestore e vigil[i] sulle modalità di erogazione del servizio stesso (...)”;
 - “l) tutel[i] i diritti degli utenti, anche valutando reclami istanze segnalazioni, secondo quanto disposto dall'art. 2, comma 12, lettera m) della legge 14 novembre 1995, n. 481 e determinando ove possibile obblighi di indennizzo automatico in favore degli utenti stessi”.

CONSIDERATO CHE:

- con la deliberazione 655/2015/R/IDR e il relativo Allegato A, dopo un ampio processo di consultazione, l'Autorità ha 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:
 - 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;
- con la medesima deliberazione, in considerazione delle riscontrate disomogeneità dei gestori interessati e delle diverse realtà territoriali, l'Autorità ha altresì previsto la possibilità per gli Enti di governo dell'ambito di applicare standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli minimi introdotti con deliberazione 655/2015/R/IDR;
- 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 571/2018/R/IDR, uno specifico procedimento per il monitoraggio sull'applicazione della regolazione della qualità contrattuale del SII, nonché per l'integrazione della medesima.

CONSIDERATO, IN PARTICOLARE, CHE:

- la disciplina introdotta dall'Autorità in materia di qualità contrattuale richiede talune misure di aggiornamento e integrazione, alla luce di alcuni recenti interventi normativi e regolatori, in particolare:
 - con il TICSÌ, di cui alla deliberazione 665/2017/R/IDR, l'Autorità ha individuato i criteri per la definizione dell'articolazione tariffaria, che gli Enti di governo dell'ambito, o gli altri soggetti competenti, sono chiamati a seguire per il riordino della struttura dei corrispettivi da applicare (a far data dal 1 gennaio 2018) agli utenti finali, razionalizzando le tipologie d'uso, nonché le sotto-tipologie, siano esse domestiche o non domestiche, esistenti nelle previgenti strutture tariffarie;
 - con la legge 205/17 (legge bilancio 2018) sono state adottate alcune norme in materia di fatturazione, in particolare intervenendo sulla disciplina della prescrizione del diritto del gestore al corrispettivo dovuto (da "utenti domestici", "microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003" e "professionisti di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206") per l'erogazione della

fornitura idrica, riducendola da cinque a due anni e disponendo che la medesima disciplina si applichi:

- ✓ per il settore idrico, 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);
- la citata legge 205/17 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 di consumo effettivo (articolo 1, comma 6);
 - misure atte a incentivare l'autolettura senza oneri a carico dell'utente (articolo 1, comma 7);
- 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 (anche prevedendo, nel TMSII, di cui alla deliberazione 218/2016/R/IDR, la possibilità di autolettura) e dei relativi obblighi di fatturazione, con l'obiettivo - in un'ottica di certezza dei corrispettivi applicati all'utenza - di indurre il gestore a fatturare in tempi contenuti eventuali conguagli o ricalcoli.

CONSIDERATO CHE:

- con il documento per la consultazione 422/2019/R/IDR - che si inquadra nell'ambito del procedimento avviato con la menzionata deliberazione 571/2018/R/IDR - anche tenuto conto degli esiti del monitoraggio effettuato sui dati di qualità contrattuale raccolti nei primi anni di applicazione della RQSII, l'Autorità ha illustrato le principali linee di intervento per l'aggiornamento della relativa disciplina, con particolare riferimento a:
 - l'introduzione di un nuovo meccanismo di premi e penalità, da attribuire in ragione delle *performance* conseguite dai gestori, volto ad incentivarne il progressivo miglioramento nel rispetto degli standard minimi individuati dalla RQSII;
 - gli 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 - nonché della normativa in materia di misura d'utenza e fatturazione, anche con riguardo alla richiamata disciplina in tema di prescrizione per fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni;
 - l'introduzione di deroghe dal rispetto degli standard fissati dalla RQSII, limitate temporalmente e riferite alle sole gestioni acquisite, in presenza di processi di aggregazione in corso di perfezionamento ovvero a favore di quei

- gestori la cui sede legale o operativa ricada nel territorio dei comuni colpiti dagli eccezionali eventi sismici del 24 agosto 2016 e successivi;
- in particolare, con il citato documento per la consultazione 422/2019/R/IDR, l'Autorità, attesa anche la necessità di omogeneizzare i livelli di tutela degli utenti finali, semplificando, laddove opportuno, gli adempimenti posti in capo ai gestori, ha prospettato:
 - con riferimento all'introduzione di un meccanismo incentivante di premi e penalità:
 - ✓ la definizione di due macro-indicatori, indicati con MC1 "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" e MC2 "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio", ottenuti componendo indicatori semplici, esplicitati a partire da 42 indicatori previsti dalla RQSII;
 - ✓ che gli indicatori semplici, riconducibili ai due macro-indicatori, siano espressi in termini di percentuale di rispetto dello standard e siano 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;
 - ✓ in presenza di standard migliorativi garantiti in Carta dei servizi, l'individuazione di un fattore correttivo dei risultati conseguiti e comunicati, applicando la percentuale di miglioramento dello standard ad incremento delle prestazioni eseguite entro lo standard e in decremento delle prestazioni eseguite fuori lo standard;
 - ✓ che - in considerazione delle complessità e delle tempestiche che sarebbero richieste per implementare un'indagine volta ad esplicitare la *Willingness to Accept* degli utenti - nella fase di prima attivazione del meccanismo incentivante, il valore dei macro-indicatori risulti dalla media dei pertinenti indicatori semplici, pesata in base al numero di prestazioni erogate dal gestore per ciascuna tipologia di indicatore semplice, previa applicazione di un fattore di scala, in riduzione, al numero di prestazioni erogate sottese ai sette indicatori semplici caratterizzati dalla maggiore numerosità; in alternativa, ai fini della quantificazione del macro-indicatore MC1 - "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale", sono stati richiesti elementi anche circa la possibilità di procedere alla medesima adottando un criterio per l'aggregazione degli indicatori semplici basato sulla media semplice;
 - ✓ l'individuazione, per ciascun macro-indicatore, di tre classi cui associare, sulla base dei livelli iniziali di *performance*, obiettivi annuali di qualità contrattuale e, in particolare: *i*) la classe A, cui è attribuito un obiettivo di mantenimento del livello di partenza; *ii*) la classe B e la classe C, cui sono associati obiettivi di miglioramento differenziati in ragione del valore iniziale assunto dai rispettivi macro-indicatori;
 - ✓ la definizione di premi e penalità mediante stadi successivi di valutazione, distinti per livello di valutazione - base e di eccellenza - e per livello di partenza - obiettivi di mantenimento o di miglioramento

- analogamente al meccanismo implementato nell’ambito della regolazione della qualità tecnica, con opportuni adattamenti al diverso contesto e in un’ottica di semplificazione;
- ✓ che, al fine di valutare le graduatorie relative allo stadio di eccellenza, i punteggi siano attribuiti agli operatori mediante l’impiego del metodo TOPSIS (*Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution*), individuando il *benchmark* qualitativo ideale e misurando la distanza di ciascun gestore dal *benchmark*;
- *in merito alle integrazioni e agli aggiornamenti da apportare alla disciplina della RQSII:*
 - ✓ l’estensione delle tutele previste dalla deliberazione 655/2015/R/IDR anche ai soggetti che, pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di alcune prestazioni non direttamente riconducibili alla fase di gestione del rapporto contrattuale ovvero propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione;
 - ✓ al fine di superare prassi di fatturazione troppo ravvicinate, l’introduzione di una periodicità minima di fatturazione non inferiore a trenta (30) giorni solari, comunque richiedendo elementi utili a valutare la possibilità di differenziare detto periodo minimo, ad esempio, in base ai consumi medi annui dell’utenza;
 - ✓ che, qualora siano richiesti dall’utente controlli in contraddittorio ai sensi dell’articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17 (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*”), il gestore sia comunque tenuto: *i*) al rispetto dello standard di qualità associato all’indicatore “Tempo di intervento per la verifica del misuratore”, esclusivamente nel caso in cui sia richiesto il suo intervento nel processo di verifica; *ii*) al rispetto dell’indicatore “Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante”, qualora il controllo effettuato accerti il non corretto funzionamento dello strumento di misura e il gestore medesimo decida di procedere alla sostituzione del misuratore in luogo della riparazione; *iii*) ad inviare all’utente finale la comunicazione avente ad oggetto l’esito della verifica dello strumento di misura, entro 5 giorni lavorativi dal rilascio della medesima da parte della Camera di commercio;
 - ✓ che, nel caso in cui risulti necessario lo svolgimento di alcuni adempimenti per l’esecuzione di lavori complessi, e nello specifico siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell’utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l’effettuazione della prestazione decorra dalla data di comunicazione dei lavori e di consegna degli atti richiesti;
 - ✓ che il gestore sia tenuto a registrare i dati relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale con

- riferimento alle sotto-tipologie d'uso di cui agli articoli 2 e 8 del TICSI e che, ai fini dell'adempimento degli obblighi di comunicazione di cui all'articolo 77, comma 1, della RQSII, le informazioni siano inviate all'Autorità in modo aggregato, distinguendo solo tra "uso domestico" e "uso non domestico";
- ✓ alcune integrazioni alle informazioni e ai dati di sintesi oggetto di registrazione ai sensi dell'articolo 75 della RQSII, prospettando l'obbligo di registrazione:
 - i. per le chiamate telefoniche pervenute al *call center*, del codice di rintracciabilità delle prestazioni richieste;
 - ii. per quanto attiene alle richieste di pronto intervento, del "nominativo e del numero di telefono del chiamante" (in luogo del nominativo e del numero di telefono dell'utente finale);
 - ✓ che i dati di qualità relativi ai servizi telefonici siano comunicati all'Autorità separatamente per ciascun ATO di competenza;
 - ✓ ai fini dell'implementazione del nuovo meccanismo incentivante di premi e penalità, l'estensione degli obblighi di comunicazione attualmente previsti dall'articolo 77 della RQSII anche agli operatori che servano un numero di abitanti pari o inferiore a 50.000, nonché l'anticipazione del termine – attualmente fissato al 31 marzo di ogni anno – previsto per la trasmissione da parte del gestore dei dati e delle informazioni richieste ai sensi dell'articolo 77 della RQSII, in modo da consentire agli Enti di governo dell'ambito una tempistica congrua per lo svolgimento delle attività necessarie alla validazione dei dati trasmessi;
- *per quanto attiene all'applicazione graduale della disciplina in materia di qualità contrattuale del SII:*
- ✓ tenuto conto dei numerosi processi di aggregazione delle gestioni di cui all'articolo 172 del d.lgs. 152/06, previa presentazione di apposita istanza da parte dell'Ente di governo dell'ambito:
 - i. la temporanea esclusione dall'applicazione degli indennizzi automatici associati al mancato rispetto di uno o più standard specifici della RQSII, in caso di operazioni straordinarie di aggregazione gestionale, per un arco di tempo predefinito e limitate al nuovo perimetro acquisito dal gestore;
 - ii. la temporanea applicazione del meccanismo incentivante, in presenza di operazioni di aggregazione gestionale verificatesi a partire dal 1 gennaio 2018, al solo perimetro gestionale preesistente all'effettuazione delle medesime;
 - ✓ tenuto conto del protrarsi dello stato di emergenza nei territori colpiti dagli eccezionali eventi sismici verificatesi nel Centro Italia a far data dal 24 agosto 2016, la facoltà per l'Ente di governo dell'ambito - in accordo con il gestore e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti - di formulare motivata istanza di deroga

dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale, corredata da un cronoprogramma delle attività volte alla graduale applicazione della RQSII.

CONSIDERATO, ANCHE, CHE:

- con il richiamato documento per la consultazione 422/2019/R/IDR, l'Autorità ha altresì illustrato i propri orientamenti in tema di *fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni*, prospettando:
 - che - in coerenza con quanto stabilito all'articolo 1, comma 4, della legge 205/17 - le nuove disposizioni regolatorie in materia si applichino agli utenti domestici (di cui all'articolo 2 del TICSI), alle microimprese (di cui alla raccomandazione 2003/361/CE) e ai professionisti (come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c) del Codice del consumo);
 - che, con riferimento agli importi per consumi risalenti a più di due anni, il gestore possa procedere con le seguenti modalità alternative: *i)* emettere una fattura contenente esclusivamente gli importi per consumi risalenti a più di due anni oppure, *ii)* 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;
 - che, nel caso in cui la responsabilità del ritardo di fatturazione degli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni sia attribuibile al gestore, il medesimo predisponga un avviso testuale allegato alla fattura, contenente, tra l'altro, una sezione recante un apposito format con il quale l'utente finale possa manifestare la propria volontà di eccepire la prescrizione;
 - che, qualora la responsabilità del ritardo di fatturazione sia attribuibile all'utente finale, il gestore sia tenuto ad integrare la pertinente fattura con un testo informativo riguardante la motivazione della presunta responsabilità del medesimo utente, nonché ad esplicitare la possibilità per l'utente di inviare un reclamo, indicando un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica al quale far pervenire il reclamo medesimo;
 - l'introduzione dell'obbligo per il gestore, 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, anche a eventuali soggetti terzi che si occupino della ripartizione dei consumi relativamente a utenze aggregate;
 - che, per gli importi oggetto di prescrizione, il gestore metta a disposizione dell'utente finale modalità di pagamento che presuppongano una partecipazione attiva del medesimo utente, escludendo quindi l'utilizzo di servizi di incasso pre-autorizzati;
 - che, qualora l'utente finale invii un reclamo scritto relativo all'attribuzione di responsabilità per la fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, il gestore non possa attivare la procedura di costituzione in mora prima di aver fornito una risposta motivata al medesimo utente.

CONSIDERATO CHE:

- in risposta alla consultazione sono pervenute osservazioni da parte di ventitrè soggetti, tra i quali Enti di governo dell'ambito e la relativa associazione, gestori e loro associazione e raggruppamenti, associazioni di consumatori;
- i contributi ricevuti hanno evidenziato un generale apprezzamento rispetto all'impostazione illustrata, in particolare condividendo le misure generali prospettate per l'*aggiornamento della regolazione della RQSII* e per l'*applicazione graduale* della medesima, pur proponendo spunti di approfondimento utili a meglio declinare alcuni aspetti operativi sottesi all'implementazione del nuovo meccanismo incentivante di premi/penalità, nonché delle nuove disposizioni in materia di prescrizione biennale;
- nello specifico, i rispondenti alla consultazione hanno, tra l'altro, rappresentato:
 - *con riferimento all'introduzione di un meccanismo incentivante di premi/penalità:*
 - ✓ l'opportunità di superare la prospettata modalità basata su un apposito fattore correttivo volto a considerare la presenza di standard migliorativi nella valutazione delle *performance*, suggerendo di riclassificare le prestazioni dei gestori caratterizzati da standard migliorativi secondo i livelli minimi previsti dalla RQSII;
 - ✓ la carenza di elementi utili per poter valutare l'adozione, già in una prima fase, di un criterio di ponderazione degli indicatori semplici legato alla *Willingness to Accept* degli utenti, esprimendo condivisione in ordine alla metodologia proposta ai fini dell'aggregazione dei citati indicatori semplici basata sulla media dei medesimi pesata sul numero di prestazioni erogate dal gestore (considerandola peraltro preferibile all'utilizzo della media semplice ai fini della quantificazione del macro-indicatore MC1);
 - ✓ per alcune realtà, l'opportunità di mantenere il meccanismo di premi/penali attualmente previsto a livello locale dal pertinente Ente di governo dell'ambito;
 - *in merito alle integrazioni e agli aggiornamenti da apportare alla disciplina della RQSII:*
 - ✓ la condivisione dell'orientamento volto ad estendere le tutele della RQSII anche ai soggetti che, pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di alcune prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione, pur evidenziando la necessità di valutare le potenziali criticità (prevalentemente riconducibili a profili di *privacy* connessi alla raccolta e alla gestione dei dati necessari) sottese all'eventuale riconoscimento ai citati soggetti del diritto all'indennizzo automatico;
 - ✓ la generale condivisione della proposta di prevedere un periodo minimo di fatturazione, tuttavia suggerendo di prendere come riferimento un "periodo mensile" (con un massimo di dodici fatture annue) in luogo

- dei "30 giorni solari", anche al fine di evitare disallineamenti nel normale ciclo di fatturazione;
- ✓ criticità legate ad utenti che non abbiano fornito (nonostante le azioni a tal fine esperite dal gestore) i dati necessari per poter effettuare la fatturazione elettronica, evidenziando contestualmente l'opportunità di considerare che il gestore possa ricondurre il mancato rispetto dello standard relativo all'indicatore "Periodicità di fatturazione" alla responsabilità dell'utente finale o a terzi;
 - ✓ la generale condivisione rispetto all'orientamento di prevedere che, nei casi di controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17 (con verifica del misuratore effettuata presso la Camera di commercio), il gestore sia tenuto al rispetto degli standard associati agli indicatori "Tempo di intervento per la verifica del misuratore" e "Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante", qualora sia necessario un suo intervento, comunque evidenziando talune specificità delle diverse prassi in uso, nonché l'opportunità di prevedere che il gestore sia tenuto a comunicare all'utente finale l'esito della verifica entro 10 giorni lavorativi (in luogo dei 5 previsti in sede di consultazione) dalla trasmissione del medesimo da parte della Camera di commercio;
 - ✓ la necessità di consentire agli operatori una tempistica adeguata per apportare le dovute modifiche ai sistemi informativi in relazione agli adempimenti prospettati, in particolare, in ordine alle modalità di registrazione delle informazioni e dei dati concernenti le prestazioni erogate;
- *relativamente agli orientamenti espressi in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni:*
- ✓ l'opportunità (evidenziata dagli operatori) di lasciare al gestore la facoltà - in luogo dell'obbligo prospettato in sede di consultazione - di inviare l'informativa contenente l'avviso di eccepire il diritto alla prescrizione anche a eventuali soggetti terzi che si occupino della ripartizione dei consumi in presenza di utenze aggregate;
 - ✓ l'esigenza, anche al fine di contenere eventuali contenziosi, di chiarire le fattispecie a fronte delle quali poter attribuire all'utente finale ovvero al gestore la responsabilità del ritardo di fatturazione, in particolare nel caso di misuratori non accessibili.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- la disciplina della qualità contrattuale richiede ulteriori misure di adeguamento e coordinamento, anche tenuto conto dei recenti interventi regolatori in materia di morosità nel servizio idrico integrato (introdotta dall'Autorità con deliberazione 311/2019/R/IDR), nonché di strumenti di tutela per i reclami e le controversie degli utenti finali, introdotti con la deliberazione 142/2019/E/IDR; in particolare, la citata deliberazione 142/2019/E/IDR, tra l'altro, prevede:
 - per i gestori che servono almeno 300.000 abitanti residenti in uno o più ATO di competenza, l'obbligo partecipativo alle procedure attivate volontariamente dagli utenti finali dinanzi al Servizio Conciliazione;
 - per gli altri gestori la possibilità di impegnarsi alla partecipazione dinanzi al Servizio Conciliazione, purché tale impegno abbia una durata almeno biennale;
 - per i gestori obbligati di cui sopra, di indicare, nel proprio sito internet, nei nuovi contratti e nelle risposte ai reclami non risolutive della problematica sollevata dall'utente, in modo chiaro e facilmente accessibile, almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità e le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali si impegnano a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- secondo quanto previsto dall'articolo 77, comma 7, della RQSII, l'Autorità può utilizzare le informazioni e i dati di qualità contrattuale acquisiti per effettuare:
 - a) controlli, anche a campione, al fine di accertarne la veridicità e assicurare il rispetto delle disposizioni di cui alla menzionata RQSII;
 - b) la pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi.

RITENUTO NECESSARIO:

- rafforzare le misure tese ad 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;
- in coerenza con le linee di azione delineate dall'Autorità nel "Quadro Strategico 2019-2021", di cui alla deliberazione 242/2019/A, procedere a:
 - disciplinare le più opportune modalità di integrazione della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato introdotta nel 2015, in particolare tenendo conto dei compiti successivamente attribuiti dal legislatore all'Autorità su vari profili di diretto interesse per l'utenza finale;
 - sviluppare iniziative volte a rafforzare la comprensione da parte dei consumatori circa le caratteristiche dei servizi offerti dai diversi operatori,

anche tramite la messa a disposizione di strumenti di misurazione e comparazione delle *performance* rese.

RITENUTO, IN PARTICOLARE, OPPORTUNO:

- rafforzare gli incentivi al rispetto degli standard minimi individuati dalla RQSII, mediante l'introduzione di un meccanismo incentivante di premi/penalità, su base nazionale, con riferimento al quale procedere a:
 - confermare l'impostazione del meccanismo prospettata in consultazione che si articola in fattori premiali/di penalizzazione da attribuire in ragione delle *performance* di qualità contrattuale delle singole gestioni, valutate in base 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;
 - ai fini dell'aggregazione degli indicatori semplici che compongono i citati macro-indicatori:
 - ✓ confermare - in fase di prima applicazione del meccanismo incentivante - il criterio oggettivo basato sulla media pesata delle prestazioni eseguite;
 - ✓ tenuto conto delle osservazioni ricevute in risposta al documento per la consultazione 422/2019/R/IDR, superare la prospettata modalità basata su un fattore correttivo volto a considerare la presenza di standard migliorativi nella valutazione delle *performance*, prevedendo – ai soli fini dell'applicazione del meccanismo incentivante – di riclassificare le prestazioni dei gestori caratterizzati da standard migliorativi secondo i livelli minimi previsti dalla RQSII;
 - prevedere che per ogni macro-indicatore, con riferimento a ciascuna gestione, si individui: i) la classe di partenza in ragione del livello iniziale di *performance*; ii) l'obiettivo di miglioramento/mantenimento che il gestore è tenuto a conseguire (annualmente) sulla base dei *target* fissati dal presente provvedimento;
 - definire premi e penalità attraverso stadi successivi di valutazione, distinti per livello di valutazione (base e di eccellenza) e per livello di partenza (obiettivi di mantenimento o di miglioramento) e, in particolare, adottare 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;

- prevedere che il meccanismo incentivante trovi applicazione a partire dall'anno 2020 (utilizzando per la determinazione del livello di partenza, per il primo anno, i dati di qualità contrattuale relativi al 2018, e, a partire dal 2021, i dati riferiti all'annualità precedente) e che i premi e le penalità siano quantificati a partire dal 2022 sulla base delle *performance* realizzate nel biennio precedente;
- *in merito alle integrazioni e agli aggiornamenti da apportare alla disciplina della RQSII:*
 - per quanto concerne l'*ambito di applicazione*, confermare la proposta illustrata in consultazione, in particolare, disponendo l'estensione della platea di soggetti nei confronti dei quali i gestori sono tenuti al rispetto della regolazione della qualità contrattuale, ricomprendendovi anche quei soggetti, che pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di alcune prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione, con la precisazione che, qualora il richiedente instauri un rapporto contrattuale con il gestore, il gestore sarà tenuto ad erogare l'indennizzo automatico previsto in caso di mancato rispetto dei pertinenti standard specifici, nella prima fatturazione utile;
 - in tema di *fatturazione*, in considerazione delle osservazioni pervenute in risposta alla consultazione:
 - ✓ introdurre - fermo restando il numero minimo di bollette differenziato in funzione dei consumi medi (annui) relativi alle ultime tre annualità secondo quanto previsto dall'articolo 38 della RQSII - una periodicità minima di fatturazione mensile (in luogo dei "30 giorni solari" prospettati nel documento per la consultazione 422/2019/R/IDR), al fine di evitare disallineamenti nel normale ciclo di fatturazione e comunque superando le criticità riconducibili a prassi di fatturazione troppo ravvicinata;
 - ✓ in sede di elaborazione delle modalità applicative per la comunicazione dei dati di qualità contrattuale afferenti all'annualità 2019, esplicitare - nel caso di fatture elettroniche scartate dal Sistema di Interscambio (e quindi considerate non emesse dall'Agenzia delle Entrate), per indisponibilità dei dati fiscali necessari per effettuare la fatturazione - la possibilità per il gestore di ricondurre il mancato rispetto dello standard relativo all'indicatore "Periodicità di fatturazione" alla responsabilità dell'utente finale o di terzi;
 - in tema di *verifica dei misuratori*, anche in considerazione delle specificità delle diverse prassi in uso, confermare la prospettata introduzione, nei casi di controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17 (con verifica del misuratore effettuata presso la Camera di commercio), dell'obbligo per il gestore di rispetto degli standard associati agli indicatori "Tempo di intervento per la verifica del misuratore" e "Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante", qualora sia necessario un suo intervento, prevedendo altresì che il gestore sia tenuto a comunicare all'utente finale

l'esito della verifica (trasmesso dalla Camera di commercio) entro 10 giorni lavorativi (in luogo dei 5 previsti in sede di consultazione) dal ricevimento del medesimo, peraltro in analogia a quanto già previsto dalla RQSII per l'indicatore "Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco";

- con riferimento al *tempo di esecuzione dei lavori complessi*, prevedere che, qualora per l'esecuzione dei medesimi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano 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;
- relativamente alle *modalità di registrazione e comunicazione*, confermare gli orientamenti illustrati in sede di consultazione allo scopo di uniformare le modalità utilizzate dai gestori per la rendicontazione delle prestazioni e la tenuta del registro, in particolare prevedendo:
 - ✓ al fine di assicurare congruità e trasparenza nelle informazioni oggetto di registrazione, minimizzando al contempo gli oneri amministrativi posti in capo al gestore, che il medesimo sia tenuto a registrare i dati relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale con riferimento alle sotto-tipologie d'uso di cui agli articoli 2 e 8 del TICSII e che, ai fini dell'adempimento degli obblighi di comunicazione di cui all'articolo 77, comma 1, della RQSII, le informazioni siano inviate all'Autorità in modo aggregato, distinguendo solo tra "uso domestico" e "uso non domestico";
 - ✓ almeno con riferimento alla tipologia di prestazioni sottese alla "Periodicità di fatturazione" e al "Tempo per l'emissione della fattura", che - al fine di agevolare la rintracciabilità delle informazioni e l'attività di controllo - 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;
 - ✓ per quanto attiene all'obbligo di registrazione delle chiamate telefoniche pervenute al *call center*, che il gestore sia tenuto a 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 ricevute e in coerenza con quanto già previsto dall'articolo 76, comma 1, lettera b) della RQSII, in base al quale 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;
 - ✓ 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 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;
- ✓ che i dati di qualità relativi ai servizi telefonici siano comunicati all’Autorità disaggregati per ATO di competenza, anche tenuto conto che tale modalità è quella ad oggi prevista dall’articolo 75, comma 2, lettera b) per la trasmissione dei dati richiesti ai singoli Enti di governo dell’Ambito ai fini della validazione;
 - al fine di implementare il nuovo meccanismo incentivante di premi e penalità, e di acquisire le informazioni circa le prestazioni di qualità contrattuale riferite al complesso delle gestioni operanti sul territorio, 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 50.000, atteso che detti operatori sono già sottoposti agli obblighi di “Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale” previsti dall’articolo 75 della RQSII;
 - ✓ di anticipare al 15 marzo il 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;
 - completare il coordinamento di talune disposizioni recate dalla RQSII con la disciplina della morosità introdotta con deliberazione 311/2019/R/IDR;
 - in ragione della presenza di situazioni peculiari rinvenibili nei territori di pertinenza (in particolare in considerazione dei processi di aggregazione delle gestioni di cui all’articolo 172 del d.lgs. 152/06 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) prevedere 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.

RITENUTO, ALTRESÌ, OPPORTUNO:

- confermare gli orientamenti espressi in materia di *fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni*, in particolare prevedendo che – sulla base di quanto stabilito dall'articolo 1, comma 4, della legge 205/17 – le nuove disposizioni regolatorie in materia si applichino nei rapporti tra i gestori e:
 - gli “*utenti domestici*” di cui all'articolo 2 del TICSÌ;
 - le “*microimprese*”, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003, ricomprendendovi le imprese che occupano “*meno di 10 persone e realizza[no] un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro*”;
 - i “*professionisti*”, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/05, ossia le persone fisiche o giuridiche “*che agisc[ono] nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario*”;
- in analogia con quanto disposto nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, precisare che la prescrizione del diritto al corrispettivo relativo ai contratti di fornitura del servizio idrico decorra dal termine entro il quale il gestore sia tenuto ad emettere il documento di fatturazione, ai sensi della regolazione vigente;
- prevedere, nel caso in cui il ritardo di fatturazione degli importi risalenti a più di due anni sia attribuibile al gestore, che:
 - al fine di garantire all'utente finale un'informazione trasparente e completa, il gestore abbia la possibilità di procedere con le seguenti modalità alternative:
 - 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;
 - il gestore medesimo predisponga un avviso testuale da allegare in fattura con il quale informare l'utente finale della presenza di tali importi, indicando le modalità per eccepire la prescrizione;
 - 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;
 - in presenza di utenze aggregate, il gestore sia tenuto ad inviare l'informativa contenente l'avviso di eccepire il diritto alla prescrizione anche a eventuali soggetti terzi che si occupino della ripartizione dei consumi;
- prevedere, altresì, nel caso in cui il ritardo nella fatturazione degli importi risalenti a più di due anni sia presumibilmente attribuibile all'utente finale, che il gestore predisponga un avviso testuale da allegare in fattura con il quale informare il medesimo utente della presenza di tali importi, della motivazione relativa alla presunta responsabilità del ritardo e della possibilità di inviare un reclamo ai sensi della RQSII;

- confermare la facoltà del gestore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi per consumi risalenti a più di due anni, dandone informazione all'utente finale e specificando in bolletta l'ammontare degli importi prescritti;
- confermare, altresì, gli orientamenti in materia di gestione dei reclami espressi nel documento per la consultazione 422/2019/R/IDR, in particolare stabilendo che il gestore non possa attivare la procedura di costituzione in mora qualora l'utente finale abbia inviato un reclamo scritto relativo all'attribuzione di responsabilità per la fatturazione di importi relativi a consumi risalenti a più di due anni e il gestore non abbia fornito riscontro;
- prevedere, infine, in analogia a quanto avviene in altri settori regolati, che qualora il gestore agisca con gli ordinari rimedi a tutela del credito a causa del mancato pagamento di importi per i quali, pur sussistendone i presupposti, l'utente finale non abbia ancora eccepito la prescrizione, il gestore medesimo sia tenuto a dare evidenza, nella comunicazione di costituzione in mora, della possibilità di esercitare tale diritto;
- rinviare a successive determinazioni - da adottare anche sulla base degli effetti della prima applicazione della nuova disciplina - la declinazione di ulteriori criteri volti a meglio definire i casi (in particolare ove il misuratore non risulti accessibile) in cui la responsabilità del ritardo di fatturazione possa essere attribuita (sebbene in via presuntiva) all'utente finale del servizio idrico.

RITENUTO, ANCHE, OPPORTUNO:

- al fine di raccordare la disciplina in materia di risposta ai reclami e di obblighi informativi per i gestori del SII con le novità regolatorie introdotte con la richiamata deliberazione 142/2019/E/IDR, aggiornare l'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR e, in particolare:
 - il comma 50.1 della RQSII, disponendo che il gestore obbligato, qualora non sia possibile estinguere il reclamo, sia tenuto a indicare nella risposta inviata all'utente almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegni a partecipare e la cui procedura sia gratuita;
 - il comma 54.1 della RQSII, prevedendo che il gestore obbligato sia tenuto ad indicare, in modo chiaro e facilmente accessibile sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegni a partecipare e la cui procedura sia gratuita;
- con riferimento a tutti gli aspetti per i quali si confermano gli orientamenti prospettati nel documento per la consultazione 422/2019/R/IDR, rimandare alle motivazioni, generali e specifiche, diffusamente illustrate nel citato documento.

RITENUTO, INFINE, CHE:

- alla luce dei contributi ricevuti in esito alla consultazione e dei termini previsti dal legislatore in tema di prescrizione biennale, sia necessario prevedere che:
 - le disposizioni recate dal presente provvedimento trovino applicazione a decorrere dal 1 gennaio 2020;
 - entro il 1 luglio 2020 i gestori siano tenuti ad adeguare le modalità di registrazione delle informazioni e dei dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale, secondo quanto previsto dal presente provvedimento

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 a decorrere dal 1 gennaio 2020.
- 1.2 Entro il 1 luglio 2020, i gestori sono tenuti ad adeguare le modalità di registrazione delle informazioni e dei dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale, sulla base della disciplina di cui al comma 1.1.
- 1.3 A decorrere dall’anno 2020, l’Articolo 77 “Comunicazione all’Autorità e all’Ente di governo dell’ambito, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti” dell’Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR si applica anche ai gestori che servano un numero di abitanti pari o inferiore a 50.000.

Articolo 2

Applicazione selettiva e graduale della regolazione della qualità contrattuale

- 2.1 In presenza di processi di aggregazione delle gestioni di cui all’articolo 172 del d.lgs. 152/06, l’Ente di governo dell’ambito, in accordo con il gestore interessato, può formulare motivata istanza per:
 - a) 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 dodici (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;
- b) la temporanea applicazione del meccanismo incentivante, 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.
- 2.2 Con riferimento ai gestori interessati dagli eventi sismici del Centro Italia del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi, la cui sede legale o operativa ricada nei comuni di cui agli allegati 1, 2 e 2-bis al decreto legge 189/16, l'Ente di governo dell'ambito - in accordo con il gestore interessato e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti - può formulare motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale, corredando la medesima con un cronoprogramma delle attività - e con il dettaglio delle relative modalità di svolgimento - atte ad 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.

Articolo 3

Misure di tutela a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni

- 3.1 Sono approvate le “*Misure di tutela a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni*” di cui all'*Allegato B* al presente provvedimento. Le disposizioni di cui all'*Allegato B* si applicano alle fatture la cui scadenza è successiva al 1 gennaio 2020.
- 3.2 Con riferimento alle fatture relative al servizio idrico emesse prima del 1 gennaio 2020, con scadenza successiva a tale data, per importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, il gestore è tenuto ad informare l'utente finale, utilizzando uno o più canali di comunicazione idonei a garantire completezza e trasparenza, della possibilità di eccepire la prescrizione, mediante il seguente avviso testuale: “*La fattura [specificare numero fattura] contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che potrebbero non essere pagati qualora la responsabilità del ritardo di fatturazione di tali importi non sia a Lei attribuibile, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge 205/17). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di non pagare tali importi ai recapiti di seguito riportati [specificare i recapiti]*”.
- 3.3 E' rinviata a successive determinazioni la declinazione di ulteriori criteri volti a meglio definire i casi in cui la responsabilità del ritardo di fatturazione possa essere attribuita (sebbene in via presuntiva) all'utente finale del servizio idrico.

Articolo 4

Modifiche e integrazioni all'Allegato A alla deliberazione 586/2012/R/IDR

- 4.1 All'articolo 6 dell'Allegato A alla deliberazione 586/2012/R/IDR, dopo il comma 6.4 è aggiunto il seguente:
"6.5 *In presenza di importi oggetto di prescrizione ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205, il gestore integra la bolletta in conformità a quanto previsto dai commi 3.2 e 4.1 dell'Allegato B alla deliberazione 547/2019/R/IDR.*"

Articolo 5

Modifiche alla deliberazione 311/2019/R/IDR

- 5.1 All'articolo 5 della deliberazione 311/2019/R/IDR, i comma 5.7 e 5.8 sono soppressi.
- 5.2 All'articolo 4 dell'Allegato A alla deliberazione 311/2019/R/IDR (REMSI), dopo il comma 4.2, è aggiunto il seguente:
"4.2bis *Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il gestore è tenuto ad allegare alla comunicazione di cui al successivo comma 4.5 il seguente avviso testuale: "Gli importi per consumi risalenti a più di due anni possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge 205/17). Per non pagare tali importi, La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione allegato alla fattura [indicare numero fattura], ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti]."*
- 5.3 All'articolo 4, comma 4.3, del REMSI, dopo le parole "relativo alla fatturazione di importi anomali" sono aggiunte le parole "*o relativo all'attribuzione all'utente finale di una presunta responsabilità per la fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni*".
- 5.4 All'articolo 4, comma 4.5, lettera a) dopo le parole "oggetto di costituzione in mora" sono aggiunte le parole "*dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge 205/17)*".

Articolo 6

Disposizioni transitorie e finali

- 6.1 Il presente provvedimento è pubblicato sul sito internet dell'Autorità www.arera.it, unitamente alle informazioni e ai dati di qualità contrattuale acquisiti dall'Autorità per le finalità di cui all'articolo 77, comma 7, della RQSII.

17 dicembre 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini

MODIFICHE E INTEGRAZIONI ALL'ALLEGATO A ALLA DELIBERAZIONE 23
DICEMBRE 2015, 655/2015/R/IDR

Articolo 1

Modifiche e integrazioni all'Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015,
655/2015/R/IDR

1.1 Nell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR, al comma 1.1, sono apportate le seguenti modificazioni:

a) le parole

"tipologia d'uso potabile, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:

- 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 terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;"

sono sostituite dalle seguenti:

"tipologie d'uso o categorie d'uso sono la tipologia "uso domestico" (ricongiungibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSII) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (ricongiungibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSII);";

b) sono aggiunte le seguenti definizioni:

- **"classe di appartenenza** individua, per ciascuna gestione considerata, l'obiettivo di miglioramento o mantenimento di qualità contrattuale, in funzione del livello di partenza di ogni macro-indicatore;"
- **"gestore obbligato** è il gestore che, in virtù di un provvedimento dell'Autorità o sulla base di un impegno assunto volontariamente, è obbligato a partecipare alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione;"
- **"indicatori semplici di qualità contrattuale** sono gli indicatori di qualità contrattuale del SII di cui all'articolo 4 della RQSII, ad eccezione dell'indicatore di cui al comma 4.1, lettera x);"
- **"macro-indicatori di qualità contrattuale** sono individuati componendo gli indicatori semplici di qualità contrattuale e consentono la definizione di un percorso articolato in target evolutivi rispetto al livello di partenza di ciascuna gestione;"
- **"obiettivo di mantenimento o di miglioramento** è il risultato che ciascuna gestione è tenuta a conseguire, diversificato a seconda della classe di appartenenza in cui la medesima gestione si colloca;"

- **“REMSI** è l’Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, recante *“Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato;”*;
- **“Servizio Conciliazione** è l’organismo istituito dall’Autorità, come definito dall’articolo 1, comma 1, lettera t), 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, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com, come successivamente modificato e integrato;”;
- **“sotto-tipologia d’uso** è riferita ai seguenti usi:
 - in relazione alla tipologia d’uso domestico:
 - ✓ uso domestico residente;
 - ✓ uso condominiale;
 - ✓ uso domestico non residente;
 - in relazione alla tipologia d’uso diverso dal domestico:
 - ✓ uso industriale;
 - ✓ uso artigianale e commerciale;
 - ✓ uso agricolo e zootecnico;
 - ✓ uso pubblico non disalimentabile;
 - ✓ uso pubblico disalimentabile;
 - ✓ altri usi;”;
- **“stadio di valutazione o Stadio** è la classificazione di ciascuna tipologia di performance di qualità contrattuale, sulla base dell’obiettivo di mantenimento o miglioramento di ciascuna gestione e del meccanismo di incentivazione previsto, articolato in 2 livelli di fattore premiale o di penalizzazione (base, di eccellenza);”;
- **“TICSI** è l’Allegato A alla deliberazione 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;”*;

1.2 L’articolo 2 della RQSII è sostituito dal seguente:

“2.1 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente RQSII tutti i gestori del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti finali del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione caratterizzati da una delle sotto-tipologie d’uso individuate al precedente Articolo 1.

2.2 I gestori del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, sono altresì tenuti al rispetto delle pertinenti disposizioni di qualità contrattuale anche relativamente ai soggetti, che pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione, con la precisazione che, qualora il richiedente instauri un

rapporto contrattuale per la fornitura del servizio idrico, il gestore è tenuto ad erogare gli indennizzi automatici nei casi di cui al Titolo X, nella prima fatturazione utile.”

- 1.3 All'articolo 4, comma 4.1, lettera j) della RQSII, le parole “tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;” sono sostituite dalle parole “*tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità;*”.
- 1.4 All'articolo 12, comma 12.2, della RQSII, le parole “in seguito a disattivazione per morosità” sono sostituite dalle parole “*in seguito a morosità*”.
- 1.5 All'articolo 20, comma 20.1, lettera g) della RQSII, le parole “la tipologia d’uso” sono sostituite dalle seguenti:
“*la sotto-tipologia d’uso*”.
- 1.6 All'articolo 23 della RQSII, dopo il comma 23.5, è aggiunto il seguente:
“*23.6 Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e 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 decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.*”.
- 1.7 All'articolo 28 della RQSII, dopo il comma 28.3, è aggiunto il seguente:
“*28.4 Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore (ove venga previsto il suo intervento) è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.*”.
- 1.8 All'articolo 29 della RQSII, il comma 29.3 è sostituito dal seguente:
“*29.3 Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, eseguiti in contraddittorio, il gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui al comma 29.1, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo*”.
- 1.9 All'articolo 30 della RQSII, dopo il comma 30.6, è aggiunto il seguente:
“*30.7 Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di sostituzione del misuratore, qualora il controllo da parte della Camera di commercio accerti il non corretto funzionamento dello*

strumento di misura e il gestore medesimo decida di procedere alla sostituzione in luogo della riparazione.”.

- 1.10 All'articolo 37 della RQSII, comma 37.1, dopo le parole “Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore nel rispetto degli obblighi di cui al successivo Articolo 38, comma 38.1” sono aggiunte le seguenti:

“, ovvero con una diversa periodicità di fatturazione, almeno mensile, purchè migliorativa per l'utente finale e definita in accordo con l'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente”.

- 1.11 All'articolo 50 della RQSII sono apportate le seguenti modificazioni:

a) al comma 50.2, alla lettera c), il punto ii. è sostituito dal seguente:

“ii. sotto-tipologia d'uso”;

b) dopo il comma 50.2, sono aggiunti i seguenti:

“50.2bis Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore obbligato, oltre agli elementi di cui al comma 50.1 e 50.2, fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

50.2ter Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla presunta responsabilità dell'utente finale nel ritardo della fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui al precedente comma 50.1, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il gestore obbligato fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.”.

- 1.12 All'articolo 54 della RQSII sono apportate le seguenti modificazioni:

a) il comma 54.1 è sostituito dal seguente:

“54.1 Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.”;

b) dopo il comma 54.2 è aggiunto il seguente:

“54.3 Il gestore obbligato, oltre alle informazioni di cui al precedente comma 54.1, indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell’Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.”.

1.13 All’articolo 67, comma 67.1 della RQSII, alla Tabella 1 le parole “Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all’Articolo 12” sono sostituite dalle seguenti:

“Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità di cui all’Articolo 12”.

1.14 All’articolo 75 della RQSII sono apportate le seguenti modificazioni:

a) il comma 75.2 è sostituito dal seguente:

“75.2 Il registro di cui al precedente comma 75.1 deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singolo ATO nel quale il gestore svolge il servizio. I dati devono essere registrati e comunicati all’Autorità e al pertinente Ente di governo dell’ambito, relativamente a ciascun ATO di competenza.”;

b) al comma 75.3, la lettera c) è sostituita dalla seguente:

“c) la sotto-tipologia d’uso”;

c) dopo il comma 75.3 è aggiunto il seguente:

“75.3bis In aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 75.3, e almeno per le prestazioni riconducibili all’Articolo 36 e all’Articolo 37, il gestore è tenuto a registrare il codice Istat del Comune di riferimento, relativo al punto di fornitura servito.”;

d) al comma 75.5, dopo la lettera c), è aggiunta la seguente:

“d) in caso di esecuzione di lavori complessi, le date di inizio e fine delle eventuali sospensioni per attività da realizzarsi a cura del richiedente (ad esempio opere o autorizzazioni, invio di documentazione mancante o incompleta).”;

e) al comma 75.7, le parole “in seguito a disattivazione per morosità” sono sostituite dalle seguenti:

“in seguito a morosità”;

f) al comma 75.11, dopo la lettera d), sono aggiunte le seguenti:

“e) la data di ricevimento dell’esito della verifica del misuratore trasmesso dalla Camera di commercio, qualora sia stato richiesto un controllo in contraddittorio ai sensi dell’articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17”;

f) la data di invio all'utente finale della comunicazione contenente l'esito della verifica del misuratore di cui alla precedente lettera e).";

g) al comma 75.13, dopo la lettera d), è aggiunta la seguente:

"e) il codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione associata alla chiamata pervenuta al call center, secondo quanto previsto nella Tabella 4bis dell'Appendice.";

h) al comma 75.14 prima delle parole "parli con un operatore" sono aggiunte le seguenti:

"ovvero il segnalante";

i) al comma 75.14, la lettera f) è sostituita dalla seguente:

"f) nominativo del chiamante";

j) al comma 75.14, la lettera g) è sostituita dalla seguente:

"g) numero di telefono del chiamante;"

k) al comma 75.15, la lettera c) è sostituita dalla seguente:

"c) la sotto-tipologia d'uso;"

1.15 All'articolo 77 della RQSII, il comma 77.1 è sostituito dal seguente:

"77.1 Entro il 15 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito il numero totale di utenze, suddivise per tipologia d'uso, al 31 dicembre dell'anno precedente, nonché le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo relativi all'anno precedente.".

1.16 All'articolo 77 della RQSII, dopo il comma 77.7, è aggiunto il seguente:

"77.8 Il gestore che garantisce standard migliorativi di cui all'Articolo 69, ai fini dell'applicazione del meccanismo incentivante di cui al Titolo XIII, è tenuto altresì a comunicare i valori complessivi relativi alle prestazioni eseguite entro e oltre lo standard, con relative cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 71, come riclassificati secondo i livelli minimi previsti dall'Articolo 67, comma 67.1, e dall'Articolo 68, comma 68.1".

1.17 In Appendice alla RQSII, la Tabella 3 recante "Campi dell'elenco per pronto intervento" e la Tabella 4 recante "Campi dell'elenco di prestazioni di qualità contrattuale del SII" sono sostituite dalle seguenti:

Tabella 3 - Campi dell'elenco per pronto intervento

N. Progr.	Tipologia prestazione (indicare: Pronto intervento)	Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione	Codice con cui il gestore individua la prestazione	Dati identificativi dell'utente finale (Codice utente, ovvero in mancanza dati identificativi del richiedente)	Tipologia d'uso (1 = uso domestico e relative sottotipologie 2 = uso diverso dal domestico e relative sottotipologie)	Dati identificativi punto di consegna (Codice misuratore, se presente)	Classificazione richiesta di pronto intervento					Descrivere brevemente
							Casi di pericolo				Altri casi	
							Fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo	Alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita	Guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria	Avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti		

segue

Inizio Pronto Intervento		Effettivo intervento sul luogo	Pronto intervento
Data e ora chiamata telefonica (gg/mm/aa; hh:mm:sec)	Data e ora inizio conversazione con operatore (gg/mm/aa; hh:mm:sec)	Data e ora di arrivo del personale sul luogo di chiamata (gg/mm/aa;hh:min)	Mancato rispetto standard generale di riferimento (1=per cause di forza maggiore 2=per cause utente finale o terzi 3=per causa gestore)

Tabella 4 - Campi dell'elenco di prestazioni di qualità contrattuale del SII

N. Progr.	Tipologia prestazione (ad esempio: Preventivazione per esecuzione di lavori semplici)	Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione	Codice Istat del Comune (almeno per le prestazioni relative alla periodicità di fatturazione e al tempo di emissione della fattura)	Codice con cui il gestore individua la prestazione	Dati identificativi dell'utente finale (Codice utente, ovvero in mancanza dati identificativi del richiedente)	Tipologia d'uso (1 = uso domestico e relative sotto-tipologie 2 = uso diverso dal domestico e relative sotto-tipologie)	Dati identificativi punto di consegna (Codice misuratore, se presente)	Data ricevimento richiesta prestazione (gg/mm/aa)	Atto autorizzativo		Sospensione		Data esecuzione prestazione (gg/mm/aa)	Eventuale data ritardata richiesta dall'utente finale (gg/mm/aa)
									Data richiesta atto autorizzativo richiesto per ultimo (gg/mm/aa)	Data ottenimento atto autorizzativo ottenuto per ultimo (gg/mm/aa)	Data inizio sospensione (gg/mm/aa)	Data fine sospensione (gg/mm/aa)		

segue

Tempo effettivo rilevato per l'indicatore di cui all' Articolo 4 (cifra intera)	Mancato rispetto standard generale o specifico di riferimento (1=per cause di forza maggiore 2=per cause utente finale o terzi 3=per causa gestore)	Ammontare indennizzo corrisposto [€/00]	In caso di necessità di appuntamento	Appuntamento			Appuntamento posticipato		Eventuale disdetta appuntamento	Appuntamento effettivo			Appuntamento (indennizzo)	
				Codice appuntamento	Data proposta dal gestore per l'appuntamento con l'utente finale (gg/mm/aa)	Ora o fascia di puntualità proposta dal gestore (hh:mm)	Data proposta dall'utente finale per l'appuntamento con il gestore (gg/mm/aa)	Ora o fascia di puntualità proposta dall'utente finale (hh:mm)		Data e ora di comunicazione della disdetta (hh:mm)	Data appuntamento effettivo (gg/mm/aa)	Ora o fascia di puntualità effettiva (hh:mm)	Eventuale assenza dell'utente finale nella fascia di puntualità	Mancato rispetto standard specifico per fascia di puntualità (1=per cause di forza maggiore 2=per cause utente finale o terzi 3=per causa gestore)

1.18 In Appendice alla RQSII, dopo la Tabella 4 è aggiunta la Tabella 4bis recante “Campi dell’elenco delle chiamate pervenute al *call center*”:

Tabella 4bis - Campi dell’elenco delle chiamate pervenute al *call center*

N. progr.	Data e istante di inizio della chiamata telefonica (gg/mm/aa; hh:mm:sec)	Data e istante 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>
-----------	--	---	---	---	---

1.19 In Appendice alla RQSII, alla Tabella 6 recante “Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici”, sono apportate le seguenti modificazioni:

- a) le parole “Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore” sono sostituite dalle seguenti:
“Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell’allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore”;
- b) le parole “Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità” sono sostituite dalle seguenti:
“Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità”.

1.20 Dopo il comma 90.4 della RQSII è aggiunto il seguente Titolo XIII:

Titolo XIII MECCANISMI DI INCENTIVAZIONE

Articolo 91

Oggetto del meccanismo di incentivazione

- 91.1 Il meccanismo di incentivazione della qualità contrattuale si articola in fattori premiali o di penalizzazione da attribuire in ragione delle *performance* delle gestioni, sulla base del sistema di macro-indicatori di qualità contrattuale di cui al successivo Articolo 92.
- 91.2 I premi e le penalità di cui all’Articolo 96 sono quantificati a partire dal 2022 sulla base delle *performance* realizzate in ciascuno dei due anni precedenti.

Articolo 92

Macro-indicatori di qualità contrattuale

- 92.1 A partire dagli indicatori semplici di qualità contrattuale, sono esplicitati i macro-indicatori dei livelli di performance di qualità contrattuale MC1 – “Avvio e

cessazione del rapporto contrattuale”, ed MC2 – “Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio”, come da seguente Tavola 1:

Tavola 1 – Macro-indicatori e Indicatori semplici

Macro-indicatori	Indicatori semplici
MC1 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	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 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 e accessibilità al servizio	19. Tempo massimo per l'appuntamento concordato (articolo 24 RQSII)
	20. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato (articolo 25 RQSII)
	21. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati (articolo 26 RQSII)
	22. Tempo di intervento per la verifica del misuratore (articolo 28 RQSII)
	23. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco (articolo 29 RQSII)
	24. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio (articolo 29 RQSII)
	25. Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante (articolo 30 RQSII)
	26. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione (articolo 31 RQSII)
	27. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione (articolo 32 RQSII)
	28. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (articolo 33 RQSII)
	29. Tempo per l'emissione della fattura (articolo 36 RQSII)

Macro-indicatori	Indicatori semplici
	30. Tempo di rettifica di fatturazione (articolo 43 RQSII)
	31. Tempo per la risposta a reclami (articolo 46 RQSII)
	32. Tempo per la risposta motivata a richieste scritte di informazioni (articolo 47 RQSII)
	33. Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (articolo 48 RQSII)
	34. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (articolo 64 RQSII)
	35. Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (articolo 65 RQSII)
	36. Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura (articolo 66 RQSII)
	37. Tempo massimo di attesa agli sportelli (articolo 53 RQSII)
	38. Tempo medio di attesa agli sportelli (articolo 53 RQSII)
	39. Accessibilità al servizio telefonico (AS) (articolo 57 RQSII)
	40. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) (articolo 58 RQSII)
	41. Livello del servizio telefonico (LS) (articolo 59 RQSII)
	42. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (articolo 62 RQSII)

92.2 I macro-indicatori di cui al precedente comma 92.1 sono costruiti come media ponderata dei pertinenti indicatori semplici, pesata in base al numero di prestazioni erogate dalla gestione per ciascuna tipologia di indicatore semplice, come segue:

$$MC1 = \frac{\sum_{k=1}^{18} (N_k^c)}{\sum_{k=1}^{18} (N_k^c + N_k^{nc})}$$

dove:

- N_k^c è 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 attribuiti al macro-indicatore MC1 (Tavola 1 – Macro-indicatori e Indicatori semplici);
- N_k^{nc} è 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 attribuiti al macro-indicatore MC1, avendo imputato il mancato rispetto alla responsabilità del gestore;

$$MC2 = \frac{\sum_{k=19}^{42} (f_k \cdot N_k^c)}{\sum_{k=19}^{42} [f_k \cdot (N_k^c + N_k^{nc})]}$$

dove:

- N_k^c è 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 attribuiti al macro-indicatore MC2 (Tavola 1 – Macro-indicatori e Indicatori semplici);

- N_k^{nc} è 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 attribuiti al macro-indicatore MC2, avendo imputato il mancato rispetto alla responsabilità del gestore;
- f_k è il fattore di scala che assume i seguenti valori, differenziati per i singoli indicatori semplici: $f_{k=29} = 0,001$ per l'indicatore semplice "Tempo per l'emissione della fattura"; $f_{k=39} = 0,01$ per l'indicatore semplice "Accessibilità al servizio telefonico (AS)"; $f_{k=40} = 0,01$ per l'indicatore semplice "Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)"; $f_{k=41} = 0,01$ per l'indicatore semplice "Livello del servizio telefonico (LS)"; $f_{k=37} = 0,1$ per l'indicatore semplice "Tempo massimo di attesa agli sportelli"; $f_{k=38} = 0,1$ per l'indicatore semplice "Tempo medio di attesa agli sportelli"; $f_{k=42} = 0,1$ 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.

92.3 Le performance delle gestioni che, con riferimento agli indicatori semplici di cui alla Tavola 1 garantiscono standard migliorativi di cui all'Articolo 69, ai fini del presente meccanismo incentivante sono valutate con riferimento ai livelli minimi previsti dall'Articolo 67, comma 67.1, e dall'Articolo 68, comma 68.1, comunicati dalle gestioni ai sensi dell'Articolo 77, comma 77.8.

92.4 Con successive determinazioni, l'Autorità definisce, ai fini del calcolo del macro-indicatore MC2, le modalità di trattazione degli indicatori semplici "Livello del servizio telefonico (LS)", "Accessibilità del servizio telefonico (AS)", "Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)" e "Tempo medio di attesa allo sportello".

92.5 Per le gestioni del servizio idrico in forma autonoma esistenti nei comuni montani con popolazione inferiore a 1.000 abitanti istituite ai sensi del comma 5 dell'articolo 148 del d.lgs. 152/06, non concorrono alla formazione del macro-indicatore MC2 gli indicatori semplici n. 37, 38, 39, 40, 41.

Articolo 93

Classi e obiettivi per macro-indicatore

93.1 Per ciascuno dei macro-indicatori di cui all'Articolo 92, gli obiettivi annuali sono divisi in due categorie: mantenimento e miglioramento. Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle

performance registrate nell'anno precedente, che per ciascuna annualità costituisce il livello di partenza. In particolare si individuano:

- 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*.

93.2 Le classi di appartenenza e gli obiettivi di miglioramento e mantenimento stabiliti per i macro-indicatori MC1 e MC2 sono riportati nella Tavola 2:

Tavola 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%

93.3 Con esclusivo riferimento al primo anno di valutazione delle *performance* ($a = 2020$), ai fini del presente meccanismo incentivante, il livello di partenza è definito sulla base dei dati relativi agli indicatori semplici registrati nel 2018 e comunicati dai gestori ai sensi dell'Articolo 77.

Articolo 94

Classificazione delle performance ed articolazione delle graduatorie

94.1 Il meccanismo incentivante di qualità contrattuale del SII tiene conto dello stato di efficienza conseguito, inteso come livello di partenza delle gestioni appartenenti *ex ante* alla fascia di mantenimento (Classe A) per almeno un macro-indicatore, e della variazione di efficienza, in termini di miglioramento dei livelli prestazionali iniziali da parte delle gestioni non appartenenti *ex ante* alla richiamata Classe A oggetto del presente provvedimento. Nella Tavola 3 sono descritti i diversi stadi in cui è articolato il meccanismo di incentivazione, in base alla classe di partenza ed al livello di valutazione.

Tavola 3 - Stadi di valutazione delle performance di qualità contrattuale in ciascun anno di valutazione

		Livelli di valutazione	
		Livello base	Livello di eccellenza
Obiettivi	Obiettivi di mantenimento (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)
	Obiettivi di miglioramento (Classi B e C)	Stadio II superamento (non raggiungimento) dell'obiettivo per ogni macro-indicatore	

94.2 Con riferimento agli obiettivi di mantenimento, gli incentivi, in termini di premi/penalità, sono definiti attraverso stadi successivi di valutazione, articolati in due livelli crescenti come segue:

- livello base di fattore premiale (di penalizzazione): sulla base del posizionamento *ex post* della gestione che ne confermi la presenza (che non ne confermi la presenza) in Classe A per ciascun macro-indicatore – *Stadio I*;
- livello di eccellenza di fattore premiale: per le tre migliori gestioni con riferimento a tutti i macro-indicatori valutati, di cui almeno uno in Classe A – *Stadio III*.

94.3 Con riferimento agli obiettivi di miglioramento, gli incentivi, in termini di premi/penalità, sono definiti attraverso stadi successivi di valutazione, sulla base di un posizionamento *ex post* della gestione che risulti migliore (peggiore) rispetto all'obiettivo definito dall'Autorità in corrispondenza di ciascun macro-indicatore – *Stadio II*.

94.4 Ai fini dell'erogazione del premio o dell'applicazione della penalità per il livello "avanzato" (*Stadio III*), l'Autorità elabora, con riferimento ad ogni annualità, una graduatoria, attribuendo a tutte le gestioni ritenute ammissibili al meccanismo di incentivazione un punteggio determinato secondo i criteri fissati nel successivo Articolo 95.

Articolo 95

Attribuzione dei punteggi per l'applicazione dei fattori premiali (di penalizzazione)

- 95.1 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 MC1 e MC2, come definiti all'Articolo 92.
- 95.2 Con riferimento allo *Stadio III*, l'attribuzione dei punteggi al fine dell'elaborazione della graduatoria e dell'eventuale applicazione dei fattori premiali avviene attraverso l'impiego del metodo *TOPSIS (Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution)*, avente ad oggetto i livelli in ciascun anno a e $(a + 1)$ dei macro-indicatori adottati nel presente provvedimento, a ciascuno dei quali sarà applicato un peso specifico, aggiornabile con cadenza biennale dall'Autorità in ragione di criteri di priorità degli obiettivi di qualità contrattuale sottesi ai medesimi macro-indicatori.
- 95.3 Con riferimento alle annualità $a = \{2020, 2021\}$ di applicazione del presente meccanismo incentivante, si utilizzano i pesi per macro-indicatore λ_{MC} , di cui alla seguente Tavola 4, da applicare nelle valutazioni delle *performance* per gli *Stadi I, II e III*.

Tavola 4 - Pesi per macro-indicatore

Macro-indicatore	λ_{MC}
MC1	50%
MC2	50%

Articolo 96

Determinazione e valorizzazione delle premialità e delle penalità

- 96.1 Le risorse per l'erogazione dei fattori premiali sono definite, in analogia a quanto previsto per la regolazione della qualità tecnica, nell'ambito del Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3).
- 96.2 Per ogni stadio $S = \{I, II\}$, corrispondente alle premialità di livello base, il premio per ciascuna gestione i , per ogni macro-indicatore MC , risulta:

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

dove:

- $N_{S,MC}^{+a}$ è il numero di gestioni 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 introdotta dal comma 23.3 del MTI-2.

96.3 L'applicazione dei fattori di penalizzazione avviene attraverso la decurtazione dei costi riconosciuti, nel caso di peggioramento dello stato di efficienza (*Stadi I e II*), ivi incluso il mancato raggiungimento dell'obiettivo per un singolo macro-indicatore.

96.4 Per ogni stadio $S = \{I, II\}$, per ciascun anno a la penale, applicata alle gestioni rientranti nei casi di cui al precedente comma 96.3, è quantificata come segue:

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

dove:

- $N_{S,MC}^{-a}$ è il numero di gestioni 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 introdotta dal 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 ;
- δ_s assume valore pari a 1%;

96.5 Per lo *Stadio III*, corrispondente alle premialità del livello di eccellenza, risulta:

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

dove:

- π_{III} è il parametro dello *Stadio III*, espresso in termini di percentuale, da applicare al valore di VRG^a della gestione i -esima classificata ai fini della quantificazione del premio, ed assume valore pari a 1%;
- $rank_{III}^+$ è il parametro che assume valore pari ad 1 per la gestione che si classifica in prima posizione, pari a 0,5 per la gestione che si classifica in seconda posizione, pari a 0,3 per la gestione che si classifica in terza posizione e valore 0 in tutti gli altri casi;

in caso di *ex aequo* il premio viene suddiviso tra le gestioni a pari merito calcolando il premio totale sulla base della percentuale π_{III} moltiplicata per il VRG della gestione più grande e riproponendo i premi relativi sulla base dei pesi relativi dei VRG delle singole gestioni prime classificate a pari merito.

**MISURE DI TUTELA A VANTAGGIO DEGLI UTENTI FINALI NEI CASI DI
FATTURAZIONE DI IMPORTI RIFERITI A CONSUMI RISALENTI A PIU' DI
DUE ANNI**

Articolo 1

Definizioni

1.1 Ai fini del presente provvedimento si applicano le seguenti definizioni:

- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- **Ente di governo dell'ambito** è la struttura individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale, alla quale è trasferito l'esercizio delle competenze spettanti agli enti locali in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche, ai sensi di quanto previsto all'articolo 147 comma 1 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fattura di chiusura** è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura in essere tra il gestore e l'utente finale, contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal medesimo utente;
- **fattura di periodo** è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra gestore e utente finale;
- **gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che lo gestiscono in economia;
- **Legge di bilancio 2018** è la legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020";
- **SII** è il servizio idrico integrato, definito come l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione ad usi multipli, potabilizzazione e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali;
- **TICSI** è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR;
- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;

- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali.
- 1.2 Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.

Articolo 2

Oggetto e ambito di applicazione

- 2.1 Il presente provvedimento dispone misure di rafforzamento delle tutele degli utenti finali per i casi di fatturazione di importi per il servizio idrico riferiti a consumi risalenti a più di due anni.
- 2.2 Il presente provvedimento si applica ai rapporti tra i gestori e:
- a) gli utenti domestici di cui all'articolo 2 del TICSI;
 - b) le microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003;
 - c) i professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/2005.
- 2.3 La prescrizione biennale di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) decorre dal termine entro il quale il gestore è obbligato a emettere il documento di fatturazione, come individuato dalla regolazione vigente.
- 2.4 Qualora il servizio idrico sia gestito separatamente e la relativa tariffa sia riscossa dal gestore del servizio di acquedotto ai sensi di quanto previsto dall'articolo 156 del d.lgs. 152/06, il gestore del servizio di acquedotto è il referente unico dell'utente finale per gli obblighi informativi oggetto del presente provvedimento.

Articolo 3

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

- 3.1 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 è tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni. A tal fine il gestore può, in alternativa:
- 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.
- 3.2 Il gestore è tenuto ad integrare la fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:
- a) 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].*”;
 - b) l'ammontare degli importi oggetto di prescrizione;
 - c) una sezione recante un *format* che l'utente finale può utilizzare al fine di eccepire l'intervenuta prescrizione; tale *format* deve essere inoltre disponibile nel sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici presenti sul territorio;
 - d) 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 alla precedente lettera c) o un eventuale testo redatto dall'utente finale con cui quest'ultimo intenda eccepire la prescrizione.
- 3.3 Gli importi oggetto di prescrizione sono 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.
- 3.4 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 il gestore è tenuto a fornirne puntuale informazione all'utente finale, specificando l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni. Tale comunicazione sostituisce gli obblighi di cui ai precedenti commi 3.1 e 3.2.
- 3.5 Con riferimento alle utenze condominiali, il gestore invia l'informativa contenente l'avviso relativo alla possibilità di eccepire la prescrizione anche a eventuali soggetti terzi che si occupino della ripartizione dei consumi.

Articolo 4

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

- 4.1 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, il gestore è tenuto ad integrare la fattura recante tali importi con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:
- a) 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”*;
 - b) l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni;
 - c) la motivazione che ha determinato la presunta responsabilità dell'utente finale nella fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni;
 - d) 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.
- 4.2 È fatta salva la facoltà del gestore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi in oggetto. In tal caso il gestore è tenuto a darne informazione all'utente finale, specificando l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni. Tale comunicazione sostituisce gli obblighi di cui al precedente comma 4.1.

**MISURE DI TUTELA A VANTAGGIO DEGLI UTENTI FINALI NEI CASI DI
FATTURAZIONE DI IMPORTI RIFERITI A CONSUMI RISALENTI A PIU' DI
DUE ANNI**

**(Versione integrata con le modifiche apportate con la deliberazione 26 maggio
2020, 186/2020/R/IDR)**

Articolo 1 *Definizioni*

1.1 Ai fini del presente provvedimento si applicano le seguenti definizioni:

- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- **Codice del consumo** è il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i.;
- **Ente di governo dell'ambito** è la struttura individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale, alla quale è trasferito l'esercizio delle competenze spettanti agli enti locali in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche, ai sensi di quanto previsto all'articolo 147 comma 1 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fattura di chiusura** è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura in essere tra il gestore e l'utente finale, contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal medesimo utente;
- **fattura di periodo** è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra gestore e utente finale;
- **gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che lo gestiscono in economia;
- **Legge di bilancio 2018** è la legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020";
- **Legge di bilancio 2020** è la legge 27 dicembre 2019, n. 160, recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2020 e bilancio pluriennale per il triennio 2020-2022";
- **SII** è il servizio idrico integrato, definito come l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione ad usi multipli, potabilizzazione e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali;
- **TICSI** è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR;

- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
 - **utente finale** è la persona fisica o giuridica che ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali.
- 1.2 Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.

Articolo 2

Oggetto e ambito di applicazione

- 2.1 Il presente provvedimento dispone misure di rafforzamento delle tutele degli utenti finali per i casi di fatturazione di importi per il servizio idrico riferiti a consumi risalenti a più di due anni.
- 2.2 Il presente provvedimento si applica ai rapporti tra i gestori e:
- a) gli utenti domestici di cui all'articolo 2 del TICSI;
 - b) le microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003;
 - c) i professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/2005.
- 2.3 La prescrizione biennale di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) decorre dal termine entro il quale il gestore è obbligato a emettere il documento di fatturazione, come individuato dalla regolazione vigente.
- 2.4 Qualora il servizio idrico sia gestito separatamente e la relativa tariffa sia riscossa dal gestore del servizio di acquedotto ai sensi di quanto previsto dall'articolo 156 del d.lgs. 152/06, il gestore del servizio di acquedotto è il referente unico dell'utente finale per gli obblighi informativi oggetto del presente provvedimento.

Articolo 3

Obblighi del gestore in caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni

- 3.1 Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, il gestore è tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni. A tal fine il gestore può, in alternativa:

- 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.

3.2 Il gestore è tenuto ad integrare la fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:

- a) 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) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in questa pagina ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti].”*;
- b) l'ammontare degli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni;
- c) una sezione recante un *format* che l'utente finale può utilizzare al fine di eccepire la prescrizione; tale *format* deve essere inoltre disponibile nel sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici presenti sul territorio;
- d) 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 alla precedente lettera c) o un eventuale testo redatto dall'utente finale con cui quest'ultimo intenda eccepire la prescrizione.

3.3 Gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni sono 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.

3.4 È fatta salva la facoltà del gestore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni. In tal caso il gestore è tenuto a fornirne puntuale informazione all'utente finale, specificando l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni. Tale comunicazione sostituisce gli obblighi di cui ai precedenti commi 3.1 e 3.2.

- 3.5 Con riferimento alle utenze condominiali, il gestore invia l'informativa contenente l'avviso relativo alla possibilità di eccepire la prescrizione anche a eventuali soggetti terzi che si occupino della ripartizione dei consumi.

