

**DELIBERAZIONE 5 MAGGIO 2016**  
**217/2016/R/IDR**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO PER LA VALUTAZIONE DI ISTANZE IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE E INTEGRAZIONE DELLA ROSII**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS  
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 5 maggio 2016

**VISTI:**

- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2000, che istituisce un “Quadro per l'azione comunitaria in materia di acque” (di seguito: direttiva 2000/60/CE);
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2007) 725 del 20 novembre 2007, recante “I servizi di interesse generale, compresi i servizi sociali di interesse generale: un nuovo impegno europeo” (di seguito: Comunicazione COM(2007) 725);
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2014) 177 del 19 marzo 2014, recante “Comunicazione relativa all'iniziativa dei cittadini europei «Acqua potabile e servizi igienico-sanitari: un diritto umano universale. L'acqua è un bene comune, non una merce»” (di seguito: Comunicazione COM(2014) 177);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente modificata e integrata (di seguito: legge 481/95);
- la legge 24 dicembre 2007, n. 244 (di seguito: legge 244/07) e, in particolare, l'articolo 2, comma 461, lettera a);
- 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” (di seguito: Collegato ambientale);
- 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 12 settembre 2014, n. 133, convertito nella legge 11 novembre 2014, n. 164 (di seguito: “Decreto Sblocca Italia”);

- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 (di seguito: d.lgs. 152/06) e, in particolare, la Parte Terza;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996, recante “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999, recante lo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato” (di seguito: d.P.C.M. 29 aprile 1999);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012 (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012), recante “Individuazione delle funzioni dell’Autorità per l’energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell’articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214”;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 27 marzo 2014, 142/2014/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per la regolazione della qualità del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”;
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR (di seguito: deliberazione 655/2015/R/IDR) e il relativo Allegato A, recante “Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (di seguito: RQSII);
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2015, 664/2015/R/IDR e il relativo Allegato A, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI-2”;
- l’accordo della Conferenza Unificata del 26 settembre 2013, ai sensi dell’art. 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281;
- la richiesta di chiarimenti in merito all’interpretazione e alla corretta applicazione di alcune disposizioni in materia di qualità contrattuale di cui all’Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR, presentata da Utilitalia – Federazione delle imprese ambientali, energetiche ed idriche, in rappresentanza di numerosi gestori del SII, in data 11 marzo 2016 e 21 aprile 2016 (prot. Autorità n. 7510 e 11785);
- la comunicazione prot. n. 9935 del 4 aprile 2016, avente ad oggetto “Convocazione di un tavolo sulle modalità applicative della deliberazione 655/2015/R/IDR” (di seguito: la comunicazione 4 aprile 2016);
- le istanze di esenzione dall’obbligo di apertura dello sportello provinciale, presentate ai sensi dell’articolo 52, comma 2 della RQSII, (prot. Autorità n. 4133, n. 10383, n. 10385, n. 10965 e n.11772);
- le istanze di deroga dall’applicazione della deliberazione 655/2015/R/IDR, presentate ai sensi dell’articolo 3, comma 2 del medesimo provvedimento, in data 1 e 7 aprile 2016 (prot. Autorità n. 9791 e n. 10391).

#### 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 che:
  - *“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”*;
  - *“ove una norma UE settoriale si fonda sul concetto di servizio universale, essa deve stabilire il diritto di tutti ad accedere a determinati servizi considerati essenziali e imporre ai prestatori l'obbligo di offrire precisi servizi alle condizioni specificate”*;
- nella Comunicazione COM(2014) 177, la Commissione riconosce che *“alcuni diritti e principi sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea possono ritenersi direttamente applicabili all'accesso all'acqua potabile e a servizi igienico-sanitari migliori: di fatto, là dove tale accesso non è garantito, è difficile garantire la tutela di diritti fondamentali quali il diritto alla dignità umana (articolo 1) o il diritto alla vita (articolo 2)”*.

#### CONSIDERATO CHE:

- l'articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/11 ha trasferito all'Autorità *“le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici, precisando che tali funzioni vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481”*;
- l'articolo 1, comma 1, della legge 481/95 prevede che l'Autorità ha *“la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei servizi di pubblica utilità (...), nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità (...) e la diffusione sull'intero territorio nazionale, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo (...)”*;
- l'articolo 2, comma 12, lettera e), della citata legge 481/95 dispone che l'Autorità *“stabilisce e aggiorna la tariffa base, i parametri e gli altri elementi di riferimento per determinare le tariffe (...) in modo da assicurare la qualità, l'efficienza del servizio e l'adeguata diffusione del medesimo sul territorio nazionale, nonché la realizzazione degli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse (...)”*;

- l'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95 stabilisce che l'Autorità *“emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente (...)”*;
- l'articolo 2, comma 12, lettera g), della legge 481/95 prevede che l'Autorità *“controlla lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio (...)”*;
- l'articolo 2, comma 12, lettera m), della legge 481/95 stabilisce che l'Autorità *“valuta reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi ovvero procedendo alla revisione del regolamento di servizio di cui al comma 37”*;
- il sopradetto articolo 2, comma 37, della legge 481/95 prevede che *“le determinazioni dell'Autorità di cui al comma 12, lettera h), costituiscono modifica o integrazione del regolamento di servizio”* predisposto dal soggetto esercente il servizio;
- l'articolo 2, comma 12 lettera n), della legge 481/95 prevede che l'Autorità 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 (...)”*;
- l'articolo 2, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012, precisa le finalità che la regolazione del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione a usi misti civili e industriali (di seguito: SII), deve perseguire, tra cui la tutela dei diritti e degli interessi degli utenti e la gestione dei servizi idrici in condizioni di efficienza e garantendo l'equilibrio economico e finanziario della gestione;
- l'articolo 3, comma 1, del citato d.P.C.M. 20 luglio 2012 descrive puntualmente le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici trasferite *ex lege* all'Autorità, in particolare:
  - “a) [l'Autorità] *definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio (...), per ogni singolo gestore e vigila sulle modalità di erogazione del servizio stesso (...)*”;
  - “1) [l'Autorità] *tutela i diritti degli utenti, anche valutando reclami, istanze, segnalazioni, secondo quanto disposto dall'art. 2, comma 12, lettera m)*

*della legge 14 novembre 1995, n. 481 e determinando ove possibile obblighi di indennizzo automatico in favore degli utenti stessi”;*

- la legge 244/07, all’articolo 2, comma 461, dispone che gli enti locali devono prevedere l’obbligo per il soggetto gestore di emanare una Carta dei servizi - *“da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate”* recante, fra l’altro, standard di qualità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite e quelle per proporre reclamo, le modalità di ristoro dell’utenza - unitamente a un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte medesime, svolto sotto la diretta responsabilità dell’ente locale o dell’Ente d’ambito.

#### **CONSIDERATO CHE:**

- con la deliberazione 655/2015/R/IDR e il relativo Allegato A, dopo un ampio processo di consultazione, l’Autorità ha:
  - a) definito i livelli minimi e gli obiettivi di qualità contrattuale del SII, ovvero dei singoli servizi che lo compongono, omogenei sul territorio nazionale;
  - b) previsto che tali livelli debbano essere garantiti dai gestori del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, a:
    - i. gli utenti finali caratterizzati, per il servizio di acquedotto, da una tipologia d’uso potabile;
    - ii. gli utenti titolari di scarichi autorizzati in pubblica fognatura per il servizio di fognatura e depurazione;
  - c) assicurato l’uniformità e la completezza delle modalità di misura dei tempi di esecuzione delle prestazioni richieste dagli utenti attraverso la definizione puntuale di indicatori di qualità;
  - d) definito i livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, determinando altresì le modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta degli utenti;
  - e) introdotto indennizzi automatici da corrispondere agli utenti, in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, basati sulla tempestività e sulla puntualità nell’esecuzione di dette prestazioni;
  - f) previsto l’introduzione di un meccanismo di penalità per le prestazioni di qualità stimate, ovvero riscontrate, non valide e non conformi;
  - g) individuato tempi massimi e standard minimi di qualità con particolare riferimento alle modalità 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;
  - h) 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;
- con la medesima deliberazione, in considerazione della “*natura non commerciale dell'acqua*”, della necessità di garantire l'accesso al servizio a tutti gli utenti assicurando il rispetto degli obblighi minimi di qualità previsti dal d.P.C.M. 29 aprile 1999 in materia di accessibilità al servizio e della forte connotazione territoriale del servizio stesso, l'Autorità ha disposto l'obbligo per i gestori di:
    - garantire la presenza sul territorio di almeno uno sportello per provincia, anche tenuto conto della facoltà degli Enti di governo dell'ambito di presentare apposita istanza per un eventuale incremento dello standard, qualora ciò corrisponda alle esigenze della comunità locale;
    - prevedere un orario minimo di apertura degli sportelli fisici, ivi incluso il sabato, coerente con le previsioni del d.P.C.M. 29 aprile 1999;
  - in considerazione delle forti disomogeneità tra i gestori interessati e delle diverse realtà territoriali, l'Autorità ha altresì disposto che:
    - i gestori possano presentare apposita istanza per l'esenzione dall'obbligo di apertura dello sportello unico provinciale, per le province nelle quali è presente meno del 5% delle utenze gestite;
    - gli Enti di governo dell'ambito possano promuovere il conseguimento di un livello qualitativo superiore a quello minimo previsto sull'intero territorio nazionale, presentando all'Autorità apposita istanza per il riconoscimento di standard di qualità migliorativi rispetto a quelli minimi;
    - nell'ambito di detta istanza l'Ente di governo dell'ambito possa incentivare il conseguimento di tali livelli incrementali con la previsione di ulteriori premi e penali rispetto a quelli previsti dalla RQSII;
  - infine, tenendo conto dei diversi processi di aggregazione delle gestioni che interessano il settore idrico a seguito dell'applicazione del Decreto Sblocca Italia, è stata altresì garantita la facoltà dell'Ente di governo dell'ambito di presentare all'Autorità istanza motivata di deroga in tutti i casi in cui il gestore interessato da processi di aggregazione delle gestioni, di cui all'articolo 172 del d.lgs. 152/06, dimostri di non poter ottemperare alle prescrizioni in materia di qualità contrattuale nei tempi stabiliti.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- successivamente alla pubblicazione della deliberazione 655//2015/R/IDR sono pervenute sette istanze di deroga alla deliberazione medesima, in particolare:
  - due istanze, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, della sopracitata deliberazione, da parte della Provincia di Pavia e della Consulta d'Ambito per il servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale interregionale Lemene, relative ai rispettivi gestori unici d'ambito i quali, essendo interessati da processi di aggregazione delle gestioni ai sensi dell'articolo 172 del d.lgs. 152/06, dimostrano di non poter ottemperare alle disposizioni del presente provvedimento;

- cinque istanze di esenzione dal rispetto dell'obbligo di apertura dello sportello provinciale obbligatorio ai sensi dell'articolo 52, comma 2, della RQSII da parte dei gestori AcegasApsAmga S.p.a., Egua S.r.l., Società dell'Acqua Potabile S.r.l., Sicea S.p.a. e Umbra Acque S.p.a.;
- tre dei citati gestori, in particolare, pur presentando istanza di deroga ai sensi dell'articolo 52, comma 2, della RQSII:
  - non rispettano in senso stretto il requisito previsto dal sopracitato comma;
  - hanno richiesto l'esenzione dal rispetto dell'obbligo in merito all'orario minimo di apertura dello sportello, di cui all'articolo 52, comma 3, della RQSII in considerazione del ridotto numero di utenze gestite nella provincia rispetto al totale utenze della provincia medesima, ovvero rispetto alla popolazione;
  - hanno sottolineato il buon grado di soddisfazione espresso dall'utenza per il livello di qualità del servizio attualmente garantito dallo sportello esistente;
- oltre alle istanze di deroga sono pervenute osservazioni da parte di numerosi soggetti tra i quali imprese *monouility*, imprese *multiutility* e un'associazione di categoria in rappresentanza dei gestori del SII, i quali hanno segnalato la necessità di ulteriori chiarimenti riguardo l'interpretazione delle modalità applicative di alcune disposizioni concernenti la regolazione della qualità contrattuale del SII e, in particolare, riguardo agli standard di qualità che devono essere garantiti dagli sportelli ulteriori rispetto allo sportello provinciale;
- facendo seguito alle richieste di approfondimento pervenute, la Direzione Sistemi Idrici, sentito il Collegio, ha organizzato (con la comunicazione 4 Aprile 2016) un incontro, con il coinvolgimento delle organizzazioni rappresentative dei principali *stakeholder* interessati dall'intervento, ovvero ANCI, ANEA, ANFIDA, Utilitalia e le principali Associazioni dei consumatori;
- nel corso del menzionato incontro, i gestori, l'Associazione degli Enti di governo dell'ambito e le Associazioni dei consumatori hanno rappresentato agli Uffici dell'Autorità la necessità di garantire modalità applicative flessibili che tengano in maggiore considerazione le diverse specificità locali;
- più in dettaglio, nel corso degli ulteriori approfondimenti compiuti, è emerso che in alcune realtà territoriali, le caratteristiche geografiche o demografiche del territorio rendono eccessivamente costoso per il gestore, e conseguentemente per l'utenza, garantire orari di apertura prolungati dello sportello, in particolare nella giornata del sabato;
- nel corso dell'incontro sono state altresì segnalate alcune criticità in merito alla rateizzazione dei pagamenti, con particolare riferimento all'ambito di applicazione degli standard individuati dall'Autorità e alla periodicità del piano di rateizzazione.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- in seguito alla pubblicazione della deliberazione 655/2015/R/IDR, sono emerse richieste di chiarimenti in ordine ad alcuni profili disciplinati dalla RQSII,

riguardanti, in particolare, le definizioni relative ai tempi di esecuzione dell'allacciamento idrico e fognario e al tempo di rettifica di fatturazione;

- al riguardo gli operatori hanno evidenziato:
  - alcune incongruenze tra il testo riportato negli articoli 8, 9 e 43 della RQSII e le definizioni riepilogate nella Tabella 6 riassuntiva degli standard generali e specifici;
  - errori materiali nella Tabella 3 contenente "Campi dell'elenco per pronto intervento" dove viene erroneamente riportato un campo relativo all'indennizzo automatico.

#### **RITENUTO OPPORTUNO:**

- integrare l'articolo 52 della deliberazione 655/2015/R/IDR, prevedendo - al fine di tenere conto delle diverse specificità locali segnalate, in un'ottica di minimizzazione degli oneri di gestione - che gli Enti di governo dell'ambito possano presentare, d'intesa con il gestore e le Associazioni dei consumatori, motivata istanza di deroga dal rispetto dell'obbligo concernente l'orario minimo di apertura dello sportello provinciale di cui all'articolo 52, commi 3 e 4, della RQSII assicurando comunque il rispetto degli standard di qualità di cui agli articoli 53 e 68 della RQSII;
- prevedere che possano essere ricomprese nelle fattispecie di cui al precedente punto le istanze, opportunamente integrate per recepire l'accordo dell'Ente di governo dell'ambito e delle Associazioni dei consumatori, avanzate dai gestori che servono meno del 5% della popolazione, ovvero delle utenze provinciali;
- prevedere che tali gestori possano, in accordo con le Associazioni dei consumatori, presentare all'Autorità apposita istanza di deroga dal rispetto dell'obbligo concernente l'orario minimo di apertura dello sportello provinciale di cui all'articolo 52, commi 3 e 4, della RQSII ;
- precisare che gli sportelli ulteriori rispetto allo sportello provinciale possano garantire orari ridotti di apertura nel rispetto degli standard di qualità sui tempi d'attesa previsti dagli articoli 53 e 68 della RQSII;
- avviare un procedimento per la valutazione delle istanze avanzate ai sensi della deliberazione 655/2015/R/IDR dando mandato al Direttore della Direzione Sistemi Idrici di provvedere all'istruttoria delle istanze di deroga ed esenzione che possono essere presentate ai sensi delle disposizioni in materia di qualità contrattuale del SII;
- rinviare ulteriori disposizioni aggiuntive in relazione alle modalità di rateizzazione dei pagamenti nell'ambito di un successivo provvedimento relativo alle modalità di gestione della morosità da adottarsi successivamente all'intervento del governo in materia, previsto dall'articolo 61 del Collegato ambientale.



**RITENUTO, INFINE, OPPORTUNO:**

- al fine di tener conto delle segnalazioni pervenute in materia di qualità contrattuale del SII, aggiornare la RQSII per rettificare gli errori materiali presenti negli articoli 8 e 9 e nelle Tabelle 3 e 6

**DELIBERA**

**Articolo 1**

*Integrazioni alla deliberazione 655/2015/R/IDR*

- 1.1 L'Articolo 52 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR è integrato con i seguenti commi:

“52.5 Gli Enti di governo dell'ambito competenti per il relativo territorio, d'intesa con il gestore e le Associazioni dei consumatori, possono presentare motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali di cui ai precedenti commi 52.3 e 52.4”.

“52.6 Nel caso in cui l'Autorità accolga l'istanza di cui al precedente comma 52.5 lo sportello deve comunque rispettare gli standard di qualità di cui ai successivi articoli 53 e 68 .”.

**Articolo 2**

*Rettifica di errori materiali nella RQSII*

- 2.1 All'articolo 8, comma 8.1, della RQSII, le parole “utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore” sono sostituite dalle parole “utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale”.
- 2.2 All'articolo 9, comma 9.1, della RQSII, le parole “utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore” sono sostituite dalle parole “utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale”.
- 2.3 Alla Tabella 3 – Campi dell'elenco per pronto intervento – della RQSII:
- nell'ultima colonna, le parole “Pronto intervento (Indennizzo)” sono sostituite dalle parole “Pronto intervento”;
  - la casella “Ammontare indennizzo corrisposto [€00]” è eliminata.

- 2.4 Alla Tabella 6 – Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici – della RQSII, con riferimento all’indicatore tempo di rettifica di fatturazione, le parole “della richiesta dell’utente finale e la data di accredito della somma non dovuta” sono sostituite dalle parole “da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall’utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell’Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta”.

### **Articolo 3**

*Disposizioni per la valutazione delle istanze ai sensi della deliberazione 655/2015/R/IDR*

- 3.1 È avviato un procedimento per la valutazione delle istanze di deroga ed esenzione che possono essere presentate dai gestori e dagli Enti di governo dell’ambito ai sensi della deliberazione 655/2015/R/IDR.
- 3.2 Nell’ambito del sopracitato procedimento è dato mandato al Direttore della Direzione Sistemi Idrici di provvedere all’istruttoria delle istanze di deroga ed esenzione che possono essere presentate dai gestori e dagli Enti di governo dell’ambito ai sensi della deliberazione 655/2015/R/IDR.

### **Articolo 4**

*Disposizioni finali*

- 4.1 Con successivi provvedimenti l’Autorità provvede a:
- valutare le singole istanze ritenute ammissibili sulla base degli elementi acquisiti nell’istruttoria di cui al precedente Articolo 3;
  - prevedere disposizioni aggiuntive in relazione alle modalità di rateizzazione dei pagamenti.
- 4.2 Il presente provvedimento e la versione aggiornata della RQSII sono pubblicati sul sito internet dell’Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)

5 maggio 2016

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*