

**DELIBERAZIONE 14 LUGLIO 2020**  
**272/2020/R/IDR**

**ACCOGLIMENTO DELL'ISTANZA DI DEROGA DAL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI IN  
MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII, PRESENTATA DALL'ENTE DI  
GOVERNO DELL'AMBITO 3 MARCHE CENTRO - MACERATA, PER I GESTORI  
OPERANTI NEI TERRITORI INTERESSATI DAGLI ECCEZIONALI EVENTI SISMICI DEL  
2016**

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

Nella riunione 1119<sup>a</sup> del 14 luglio 2020

**VISTI:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e, in particolare, la Parte Terza;
- il decreto-legge 13 maggio 2011, n. 70, convertito con modificazioni in legge 12 luglio 2011, n. 106;
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, nella legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: decreto-legge 201/11);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012, recante “Individuazione delle Funzioni dell’Autorità per l’energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell’articolo 21, comma 19 del decreto legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2001 n. 214” (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012);
- il decreto-legge 17 ottobre 2016, n. 189, recante “Interventi urgenti in favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici del 24 agosto 2016”, come convertito, con modificazioni, nella legge 15 dicembre 2016, n. 229 (di seguito: decreto-legge 189/16);
- il decreto-legge 30 dicembre 2016, n. 244, recante “Proroga e definizione di termini”, convertito, con modificazioni, nella legge 27 febbraio 2017, n. 19;
- il decreto-legge 9 febbraio 2017, n. 8, recante “Nuovi interventi urgenti in favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici del 2016 e del 2017”, convertito, con modificazioni, nella legge 7 aprile 2017, n. 45;
- il decreto-legge 20 giugno 2017, n. 91, recante “Disposizioni urgenti per la crescita economica nel Mezzogiorno”, convertito, con modificazioni, nella legge 3 agosto 2017, n. 123;
- il decreto-legge 16 ottobre 2017, n. 148, recante “Disposizioni urgenti in materia finanziaria e per esigenze indifferibili”, convertito, con modificazioni, nella

- legge 4 dicembre 2017, n. 172;
- il decreto-legge 29 maggio 2018, n. 55, recante “Ulteriori misure urgenti a favore delle popolazioni dei territori delle Regioni Abruzzo, Lazio, Marche ed Umbria, interessati dagli eventi sismici verificatisi a far data dal 24 agosto 2016”, come convertito con modificazioni dalla legge 24 luglio 2018, n. 89;
  - il decreto-legge 25 luglio 2018, n. 91, recante “Proroga di termini previsti da disposizioni legislative”, convertito con modificazioni dalla legge 21 settembre 2018, n. 108;
  - il decreto-legge 24 ottobre 2019, n. 123, recante “Disposizioni urgenti per l’accelerazione e il completamento delle ricostruzioni in corso nei territori colpiti da eventi sismici”, come convertito con modificazioni dalla legge 12 dicembre 2019, n. 156 (di seguito: d.l. post sisma);
  - la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR (di seguito: deliberazione 655/2015/R/IDR) e il relativo Allegato A (di seguito: RQSII), recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”, come successivamente modificato e integrato;
  - 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”, come successivamente modificata e integrata (di seguito: deliberazione 810/2016/R/COM);
  - la deliberazione dell’Autorità 18 aprile 2017, 252/2017/R/COM, recante “Disposizioni in materia di agevolazioni tariffarie e rateizzazione dei pagamenti per le popolazioni colpite dagli eventi sismici verificatisi nei giorni del 24 agosto 2016 e successivi”, come successivamente modificata e integrata (di seguito: deliberazione 252/2017/R/COM);
  - la deliberazione dell’Autorità 8 febbraio 2018, 81/2018/R/COM, recante “Ulteriori misure straordinarie ed urgenti in materia di agevolazioni tariffarie e rateizzazione dei pagamenti per le popolazioni colpite dagli eventi sismici verificatisi nei giorni del 24 agosto 2016 e successivi” (di seguito: deliberazione 81/2018/R/COM);
  - la deliberazione dell’Autorità 1 marzo 2018, 120/2018/R/IDR, recante “Approvazione dell’istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli provinciali, presentata dall’Assemblea di Ambito Territoriale Ottimale 3 Marche Centro – Macerata”;
  - la deliberazione dell’Autorità 21 giugno 2018, 351/2018/R/IDR, recante “Accoglimento dell’istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale, misura d’utenza e *unbundling* contabile, presentata dall’Ente di governo dell’Ambito 3 Marche Centro - Macerata, per i gestori operanti nei territori interessati dagli eccezionali eventi sismici del 2016” (di seguito: deliberazione 351/2018/R/IDR);
  - la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2019, 547/2019/R/IDR, recante

- “Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni” (di seguito: deliberazione 547/2019/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 3 marzo 2020, 54/2020/R/COM, recante “Modifiche ed integrazioni alle deliberazioni dell’Autorità 810/2016/R/COM, 252/2017/R/COM e 587/2018/R/COM in materia di servizi elettrico, gas e idrico integrato a sostegno delle popolazioni colpite dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e successivi in attuazione del decreto-legge 123/2019”;
  - l’istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale del SII presentata dall’Assemblea di Ambito Territoriale Ottimale 3 Marche Centro – Macerata (di seguito: Assemblea di Ambito 3 Marche Centro – Macerata), in data 3 marzo 2020, prot. Autorità 7687 e 7785 (di seguito: comunicazione del 3 marzo 2020) e le note allegate;
  - la comunicazione dell’8 aprile 2020, prot. Autorità 11889, con la quale l’Assemblea di Ambito 3 Marche Centro – Macerata ha integrato la sopra citata istanza di deroga (di seguito: comunicazione dell’8 aprile 2020);
  - la successiva nota del 25 giugno 2020, prot. Autorità 20009, trasmessa dall’Assemblea di Ambito 3 Marche Centro – Macerata.

#### **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 della citata legge 481/95 dispone che:
  - l’Autorità “*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 (...)*” (comma 12, lettera h); “*le determinazioni dell’Autorità di cui al comma 12, lettera h), costituiscono modifica o integrazione del regolamento di servizio*” (comma 37);
  - 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'uso acquisendo anche la valutazione degli utenti, garantire ogni informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e i relativi livelli qualitativi (...)" (comma 12, lettera n);*

- 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:
  - *“definisce[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 (...)" (lettera a);*
  - *“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" (lettera l);*
- alla luce delle funzioni attribuitele, con la deliberazione 655/2015/R/IDR e il relativo Allegato A (RQSII), l'Autorità ha definito la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (applicabile dal 1 luglio 2016), introducendo livelli specifici e generali, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per le prestazioni contrattuali da assicurare all'utenza oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell'utenza medesima;
- nello specifico, con la citata deliberazione 655/2015/R/IDR, l'Autorità ha:
  - 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 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 più 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.

**CONSIDERATO CHE:**

- in conseguenza degli eventi sismici del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi, con le deliberazioni 810/2016/R/COM e 252/2017/R/COM, l'Autorità ha dato attuazione a quanto previsto dall'articolo 48, comma 2, del decreto-legge 189/16 e, tenuto conto delle esigenze di tutela di tutte le popolazioni colpite dai richiamati eventi, ha approvato le disposizioni in materia di agevolazioni tariffarie e rateizzazione dei pagamenti per le suddette popolazioni;
- con specifico riferimento agli adempimenti previsti dalla regolazione della qualità contrattuale, l'Autorità, con riferimento ai gestori del SII la cui sede legale o operativa sia posta nel cratere degli eccezionali eventi sismici in parola, ha:
  - tra l'altro disposto, al comma 6.1 della menzionata deliberazione 810/2016/R/COM, una deroga (fino al 31 dicembre 2017) dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale, tenuto conto della situazione emergenziale e di crisi che ha coinvolto numerose utenze danneggiate dagli eventi sismici, nonché dei possibili danni subiti dagli archivi e dai sistemi informativi aziendali;
  - in ragione della prosecuzione dello stato di emergenza nei territori maggiormente colpiti dai menzionati eventi sismici, introdotto, con la deliberazione 81/2018/R/COM, la facoltà di richiedere un'ulteriore deroga, contestualmente integrando l'articolo 6 della richiamata deliberazione 810/2016/R/COM e prevedendo – con l'aggiunta del comma 6.2 – che *“l'Ente di governo dell'ambito competente per il relativo territorio, d'intesa con il gestore del SII e le associazioni dei consumatori territorialmente competenti, [abbia] facoltà di presentare all'Autorità motivata e circostanziata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi di cui al precedente comma 6.1, per un periodo massimo pari a 12 (dodici) mesi, qualora il medesimo gestore dimostri di non potersi ottemperare a causa dei predetti eventi sismici”*;
- con deliberazione 351/2018/R/IDR, l'Autorità ha accolto l'istanza di deroga di ulteriori dodici (12) mesi dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale, presentata - ai sensi del citato comma 6.2 della deliberazione 810/2016/R/COM - dall'Assemblea di Ambito 3 Marche Centro - Macerata, tra l'altro prevedendo per i relativi gestori (Acquambiente Marche S.r.l., A.P.M. S.p.A., A.S.S.M. S.p.A. e A.S.SE.M. S.p.A.) l'applicazione della RQSII a partire dal 1 gennaio 2019.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- più di recente, con la deliberazione 547/2019/R/IDR, 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 territorio nazionale, ha integrato la disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del SII, rafforzando, tra l'altro, alcuni strumenti di tutela a vantaggio degli utenti finali;

- al contempo, con la menzionata deliberazione 547/2019/R/IDR, l'Autorità (tenuto conto della prosecuzione dello stato di emergenza nei territori colpiti dagli eccezionali eventi sismici verificatisi nel Centro Italia a far data dal 24 agosto 2016 – disposta, da ultimo, dal cosiddetto d.l. post sisma – nonché delle segnalazioni pervenute circa il protrarsi delle difficoltà operative riscontrate dai gestori operanti nei citati territori in fase di recepimento della disciplina in materia di qualità contrattuale) ha previsto, al comma 2.2 della richiamata deliberazione, che con riferimento ai gestori la cui sede legale o operativa ricada nei comuni di cui agli allegati 1, 2 e 2bis al decreto-legge 189/16, l'Ente di governo dell'ambito, in accordo con il gestore interessato e le associazioni dei consumatori territorialmente competenti, possa 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”*.

#### **CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- con comunicazione del 3 marzo 2020, l'Assemblea di Ambito 3 Marche Centro – Macerata, in qualità di Ente di governo dell'ambito territorialmente competente, d'intesa con i gestori Acquambiente Marche S.r.l., A.P.M. S.p.A., A.S.S.M. S.p.A. e A.S.SE.M. S.p.A., ha trasmesso all'Autorità ai sensi del citato comma 2.2 della deliberazione 547/2019/R/IDR un'istanza di deroga, fino al 31 dicembre 2020, dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale del SII;
- a giustificazione della menzionata istanza, l'Ente di governo dell'ambito in parola - sulla base delle informazioni acquisite dai richiamati gestori - ha rappresentato che:
  - con riferimento al gestore Acquambiente Marche S.r.l.:
    - si riscontrano notevoli problematiche relative all'adeguamento del *software* gestionale, anche tenuto conto degli interventi che si sono resi necessari per implementare prioritariamente le misure introdotte a favore *“dei soggetti titolari di utenze ubicate nel cratere sismico e per quelli che, a causa dell'inagibilità degli immobili, sono stati costretti a trasferirsi in altri comuni”*;
    - ad oggi *“risulta ancora complessa la rilevazione delle letture a causa dell'inagibilità degli immobili nonché del lungo periodo di mancata fatturazione nel comune di Cingoli”*, specificando che numerosi sono i sopralluoghi e gli interventi compiuti dal personale tecnico-operativo

- presso le utenze inagibili, anche per sanare problematiche derivanti dal sisma;
- relativamente al gestore A.P.M. S.p.A.:
    - il territorio gestito dalla società ricade per gran parte nel cratere sismico; inoltre, la medesima - nel corso del 2017 - ha assunto l'affidamento del SII nel comune di Apiro (anch'esso ricadente nel cratere sismico), con conseguenti criticità riguardo al recupero della documentazione amministrativa e dei dati storici relativi ai consumi e alle fatturazioni emesse;
    - l'attuazione delle misure a sostegno degli utenti finali colpiti dagli eventi sismici continua a comportare una gestione straordinaria di taluni aspetti del servizio idrico, caratterizzata dalla necessità di apportare frequenti aggiornamenti alle procedure operative e modifiche dei *software* gestionali, generando ritardi nell'implementazione delle funzionalità richieste, a regime, per adempiere agli obblighi previsti dalla regolazione;
    - *“l'attuale software di monitoraggio e registrazione dei dati è infatti ad oggi solo parzialmente conforme alle prescrizioni normative. La gara di appalto per la fornitura del nuovo software è già stata pubblicata e si prevede l'aggiudicazione della fornitura entro la fine del primo semestre dell'anno 2020”*;
  - con riferimento al gestore A.S.S.M. S.p.A.:
    - i ritardi nell'adeguamento dei *software* gestionali (in parte ascrivibili anche alle gravissime criticità operative emerse in seguito all'evento sismico del 26 ottobre 2016 che ha causato ingenti danni strutturali anche alla sede legale ed amministrativa - dichiarata inagibile - della medesima società) sono stati acuiti dalle carenze riscontrate dal gestore a seguito dell'acquisizione dell'affidamento del SII nei comuni di Camerino, Castelsantangelo sul Nera e Camporotondo di Fiastone nel corso dell'anno 2016 e, a decorrere dal 2019, nel comune di Valfornace (tutti comuni ricadenti nel cratere sismico);
    - le principali difficoltà si riscontrano in relazione all'adeguamento alla prevista periodicità di fatturazione, nonché ai *“termini di emissione della fattura di chiusura a causa dell'incremento straordinario delle richieste di voltura/subentro/cessazione dei contratti”*;
  - con riferimento, infine, al gestore A.S.S.E.M. S.p.A.:
    - il territorio in cui opera la società ricade interamente nel cratere sismico, *“la cui gestione ha generato un assorbimento costante di risorse umane amministrative, contabili e informatiche, rallentando di fatto l'implementazione degli obblighi [previsti dalla vigente disciplina in materia di qualità contrattuale]”*;
    - la società ha acquisito l'affidamento del SII nei comuni di Castelraimondo, Fiuminata, Gagliole e Pioraco nel corso dell'anno 2016; la situazione straordinaria *post* sisma, caratterizzata da

un'elevata percentuale di edifici inagibili, oltre che dalla presenza di aree inaccessibili (zone rosse), ha rallentato, in tali territori, le attività avviate allo scopo di *“regolarizzare le forniture ed ottenere le informazioni ad oggi mancanti per la ricostruzione dello storico dei consumi”*;

- *“il personale aziendale continua tutt’oggi ad essere impegnato in maniera [prevalente] nella gestione dell’emergenza sisma, in particolare in attività dedite alla fase di ricostruzione come sopralluoghi, lavori e attivazioni di utenze su tutto il territorio gestito (...)”*.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- le istanze pervenute risultano corredate da un cronoprogramma di attività, elaborato - secondo quanto richiesto dal comma 2.2 della richiamata deliberazione 547/2019/R/IDR - tenuto conto: (i) degli aspetti per i quali si rinviene già la piena conformità alla RQSII, che non richiedono pertanto interventi correttivi e migliorativi; (ii) delle aree di criticità per le quali risultano necessari interventi correttivi sostanziali, in quanto alla data di presentazione dell’istanza non sono state ancora avviate, o risultano parzialmente completate, da parte del gestore, le attività di adeguamento alla citata RQSII;
- a supporto delle medesime istanze di deroga, con la comunicazione dell’8 aprile 2020, l’Ente di governo dell’ambito in oggetto ha, altresì, attestato il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori (Federconsumatori Marche e Adiconsum Macerata) - facenti parte della Consulta istituita presso il medesimo Ente - le quali, come risulta dal verbale dell’incontro del 2 marzo 2020 (appositamente convocato per illustrare i presupposti delle richiamate istanze), hanno condiviso le proposte formulate dai gestori per il periodo intercorrente tra il 1 gennaio 2019 e il 31 dicembre 2020, *“conferm[ando] la fondatezza delle motivazioni poste alla base delle richieste [di deroga]”*;
- da ultimo, con la nota del 25 giugno 2020, l’Assemblea di Ambito 3 Marche Centro – Macerata, ha comunicato che, *“nonostante il periodo emergenziale legato alla diffusione del virus COVID-19, sentite le 4 aziende proponenti, si confermano le tempistiche dei cronoprogrammi delle attività volte alla graduale applicazione della RQSII”*.

**RITENUTO CHE:**

- sia opportuno, tenuto conto del protrarsi dello stato di emergenza e delle difficoltà gestionali segnalate, salvaguardare l’operatività dei gestori del SII la cui sede legale o operativa ricada nei Comuni danneggiati dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi;
- a tal fine sia, in particolare, opportuno assicurare ai gestori Acquambiente Marche S.r.l., A.P.M. S.p.A., A.S.S.M. S.p.A. e A.S.SE.M. S.p.A. i tempi



necessari per superare le difficoltà operative e gestionali che non rendono ancora possibile adempiere integralmente agli obblighi in materia di qualità contrattuale del SII;

- in considerazione degli elementi forniti dall'Ente di governo dell'ambito e dell'intesa raggiunta con le associazioni dei consumatori territorialmente competenti, sia opportuno:
  - accogliere l'istanza di deroga avanzata dall'Assemblea di Ambito 3 Marche Centro – Macerata, d'intesa con i gestori Acquambiente Marche S.r.l., A.P.M. S.p.A., A.S.S.M. S.p.A. e A.S.S.E.M. S.p.A., ai sensi del comma 2.2 della deliberazione 547/2019/R/IDR;
  - prevedere che, coerentemente con le tempistiche di svolgimento delle attività individuate nel cronoprogramma di ciascun gestore per il rispetto integrale degli standard di qualità contrattuale, i gestori Acquambiente Marche S.r.l., A.P.M. S.p.A., A.S.S.M. S.p.A. e A.S.S.E.M. S.p.A. possano derogare, fino al 31 dicembre 2020, alla piena applicazione della RQSII, anche tenuto conto che, nonostante la situazione emergenziale legata alla diffusione sul territorio nazionale dell'epidemia da COVID-19, i medesimi gestori hanno confermato gli impegni assunti nei relativi cronoprogrammi di attività

### **DELIBERA**

1. di accogliere l'istanza di deroga avanzata dall'Assemblea di Ambito 3 Marche Centro – Macerata, d'intesa con i gestori Acquambiente Marche S.r.l., A.P.M. S.p.A., A.S.S.M. S.p.A. e A.S.S.E.M. S.p.A., ai sensi di quanto previsto dal comma 2.2, della deliberazione 547/2019/R/IDR;
2. di prevedere che, coerentemente con le tempistiche di svolgimento delle attività individuate nel cronoprogramma di ciascun gestore per il rispetto integrale degli standard di qualità contrattuale, i gestori Acquambiente Marche S.r.l., A.P.M. S.p.A., A.S.S.M. S.p.A. e A.S.S.E.M. S.p.A. possano derogare, fino al 31 dicembre 2020, alla piena applicazione della RQSII;
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

14 luglio 2020

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*