

DELIBERAZIONE 13 MAGGIO 2025

203/2025/R/IDR

APPROVAZIONE DELLA NOTA METODOLOGICA IN ESITO ALLE RISULTANZE ISTRUTTORIE PRELIMINARI NELL'AMBITO DEL PROCEDIMENTO PER LE VALUTAZIONI QUANTITATIVE, RELATIVE AL BIENNIO 2022 – 2023, PREVISTE DAL MECCANISMO INCENTIVANTE DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (RQSII), AVVIATO CON DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 37/2024/R/IDR

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1339^a riunione del 13 maggio 2025

VISTI:

- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2000, che istituisce un “Quadro per l'azione comunitaria in materia di acque”;
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2007) 725 del 20 novembre 2007, recante “I servizi di interesse generale, compresi i servizi sociali di interesse generale: un nuovo impegno europeo”;
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2014) 177 del 19 marzo 2014, relativa all'iniziativa dei cittadini europei «Acqua potabile e servizi igienico-sanitari: un diritto umano universale. L'acqua è un bene comune, non una merce»;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente modificata e integrata;
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011 n. 214 e, in particolare, l'articolo 21;
- il decreto-legge 12 settembre 2014, n. 133, come convertito nella legge 11 novembre 2014, n. 164 (c.d. decreto Sblocca Italia) e, in particolare, l'articolo 7;
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale” (di seguito: d.lgs. 152/06);
- il decreto-legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, recante “Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica” (di seguito: d.lgs. 201/22);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012, recante “Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell'articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214”;

- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR (di seguito: deliberazione 655/2015/R/IDR) e il relativo Allegato A, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (di seguito: RQSII);
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 656/2015/R/IDR, recante “Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato - Disposizioni sui contenuti minimi essenziali” e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2015, 664/2015/R/IDR, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI-2” e il relativo Allegato A, recante “Metodo tariffario idrico 2016-2019 – MTI-2. Schemi regolatori”;
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2017, 917/2017/R/IDR e il relativo Allegato A, recante “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)” (di seguito: 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 17 dicembre 2019, 547/2019/R/IDR, recante “Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni” (di seguito: deliberazione 547/2019/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2019, 580/2019/R/IDR, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3” (di seguito: deliberazione 580/2019/R/IDR) e il relativo Allegato A (di seguito: MTI-3);
- la deliberazione dell’Autorità 23 giugno 2020, 235/2020/R/IDR, recante “Adozione di misure urgenti nel servizio idrico integrato, alla luce dell’emergenza da COVID-19”;
- la deliberazione 30 dicembre 2021, 639/2021/R/IDR, recante “Criteri per l’aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato”;
- la deliberazione dell’Autorità 13 gennaio 2022, 2/2022/A, recante “Quadro strategico 2022-2025 dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente”;
- la deliberazione dell’Autorità 22 febbraio 2022, 69/2022/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per le valutazioni quantitative, relative al biennio 2020-2021, previste dal meccanismo incentivante della qualità contrattuale del servizio idrico integrato di cui al Titolo XIII dell’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 655/2015/R/IDR (RQSII)” (di seguito: deliberazione 69/2022/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2022, 734/2022/R/IDR, avente ad oggetto “Approvazione della nota metodologica in esito alle risultanze istruttorie

preliminari nell'ambito del procedimento per le valutazioni quantitative previste dal meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII), avviato con deliberazione 69/2022/R/IDR" (di seguito: deliberazione 734/2022/R/IDR);

- la deliberazione 17 ottobre 2023, 476/2023/R/IDR, recante "Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) per le annualità 2020-2021. Risultati finali" (di seguito: deliberazione 476/2023/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 17 ottobre 2023, 477/2023/R/IDR, recante "Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) per le annualità 2020-2021. Risultati finali";
- la deliberazione 28 dicembre 2023, 637/2023/R/IDR, recante "Aggiornamento della disciplina in materia di regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), nonché modifiche all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 586/2012/R/IDR e all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 655/2015/R/IDR (RQSII)" (di seguito: deliberazione 637/2023/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2023, 639/2023/R/IDR, recante "Approvazione del metodo tariffario idrico per il quarto periodo regolatorio (MTI-4)" e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell'Autorità 6 febbraio 2024, 37/2024/R/IDR, recante "Avvio di procedimento per le valutazioni quantitative, relative al biennio 2022-2023, previste dal meccanismo incentivante della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, di cui al titolo XIII dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 655/2015/R/IDR (RQSII)" (di seguito: deliberazione 37/2024/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 6 febbraio 2024, 39/2024/R/IDR, recante "Avvio di procedimento per le valutazioni quantitative, relative al biennio 2022-2023, previste dal meccanismo incentivante della qualità tecnica del servizio idrico integrato di cui al Titolo VII dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 917/2017/R/IDR (RQTI)";
- la deliberazione dell'Autorità 10 settembre 2024, 358/2024/R/IDR, recante "Avvio di procedimento per la determinazione d'ufficio delle tariffe del servizio idrico integrato, ai sensi della deliberazione dell'Autorità 639/2023/R/IDR, nonché per l'acquisizione di ulteriori elementi conoscitivi relativi ai casi di esclusione dall'aggiornamento tariffario";
- la deliberazione dell'Autorità 17 aprile 2025, 181/2025/R/IDR, recante "Approvazione della nota metodologica in esito alle risultanze istruttorie preliminari nell'ambito del procedimento per le valutazioni quantitative previste dal meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) per il biennio di valutazione 2022-2023, avviato con deliberazione dell'Autorità 39/2024/R/IDR";
- la determina del Direttore della Direzione Sistemi Idrici 18 marzo 2022, 1/2022-DSID, recante "Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al

programma degli interventi e all'aggiornamento della predisposizione tariffaria per il biennio 2022-2023, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/IDR, 580/2019/R/IDR e 639/2021/R/IDR” (di seguito: determina 1/2022-DSID);

- il Comunicato dell’Autorità 1 febbraio 2022, recante “Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato – Anno 2021” (di seguito: Comunicato 1 febbraio 2022);
- il Comunicato dell’Autorità 5 febbraio 2024, recante “Raccolta dati: Qualità contrattuale del SII – anno 2023” (di seguito: Comunicato 5 febbraio 2024).

CONSIDERATO CHE:

- il sistema di incentivazione della qualità contrattuale di cui al Titolo XIII della RQSII, introdotto con la deliberazione 547/2019/R/IDR e aggiornato nelle sue modalità applicative con la successiva deliberazione 637/2023/R/IDR, è articolato in fattori premiali o di penalizzazione, da attribuire in ragione delle *performance* delle singole gestioni, da valutare con riferimento a due macro-indicatori:
 - MC1 - “Avvio e cessazione del rapporto contrattuale” (composto dagli indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura);
 - MC2 - “Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio” (composto dagli indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza);
- i citati macro-indicatori di qualità contrattuale sono costruiti come media ponderata dei pertinenti indicatori semplici, pesata in base al numero delle prestazioni erogate dalla gestione (dato dalla somma del numero delle prestazioni eseguite entro il rispettivo standard previsto dalla RQSII e di quello delle prestazioni non conformi per causa imputabile alla responsabilità del gestore), secondo quanto previsto al comma 92.2 della menzionata RQSII;
- nello specifico, il sistema di incentivazione della qualità contrattuale prevede che per ogni macro-indicatore, con riferimento a ciascuna gestione, siano individuati gli obiettivi annuali, divisi in due categorie, di mantenimento e di miglioramento, questi ultimi ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle *performance* registrate nell'anno precedente (comma 93.1 della RQSII) e che, a partire dal 2024:
 - ferma restando la definizione annuale degli obiettivi (di mantenimento e miglioramento) – secondo quanto previsto al richiamato comma 93.1 della RQSII - ai fini dell'individuazione della classe di appartenenza e del corrispondente obiettivo per l'annualità posta al termine del periodo di valutazione della *performance*, si assume per perseguito l'obiettivo per la prima annualità del medesimo periodo (comma 93.4 della RQSII).
 - i premi e le penalità sono quantificati sulla base del livello delle *performance*

raggiunto cumulativamente al termine di ciascun periodo di valutazione, costituito dal biennio precedente (comma 91.2 della RQSII).

CONSIDERATO CHE:

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

CONSIDERATO, ANCHE, CHE:

- nel corso del 2023 l’Autorità ha completato le attività istruttorie propedeutiche alle valutazioni quantitative per il biennio di valutazione delle *performance* 2020-2021 previste dal meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale, nell’ambito del procedimento avviato con la deliberazione 69/2022/R/IDR;
- sulla base della nota metodologica approvata con la deliberazione 734/2022/R/IDR, nonché degli ulteriori elementi acquisiti in esito alla comunicazione delle risultanze istruttorie ai soggetti interessati, con la deliberazione 476/2023/R/IDR l’Autorità ha provveduto all’applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato per il biennio 2020-2021, individuando le casistiche di esclusione e attribuendo premi e penalità nei diversi Stadi di valutazione.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con la deliberazione 37/2024/R/IDR, l’Autorità ha avviato un procedimento per le valutazioni quantitative, relative al periodo di valutazione delle *performance* 2022-2023, previste dal meccanismo di incentivazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato di cui al Titolo XIII della RQSII, articolando detto procedimento in due fasi:
 - a) l’identificazione del *set* di gestioni per le quali si possiede un corredo completo di informazioni ai fini della definizione della graduatoria per lo *Stadio III* di cui all’articolo 94 della RQSII, nonché dell’attribuzione delle premialità e delle penalità riferite a tutti gli *Stadi*, per il menzionato periodo di valutazione delle *performance* 2022-2023;
 - b) l’attribuzione delle penalità associate agli *Stadi I e II* per tutte le gestioni che non abbiano inviato – nel rispetto dei termini fissati dall’Autorità – i dati necessari alla valutazione degli obiettivi di qualità contrattuale sottesi ai macro-indicatori ammessi al meccanismo di incentivazione;
- con la richiamata deliberazione 37/2024/R/IDR, l’Autorità ha, tra l’altro:
 - rinviato a successivo provvedimento, secondo quanto previsto dal punto 5 della medesima deliberazione:
 - ✓ l’adozione della Nota metodologica, nell’ambito della quale - al fine di assicurare parità di trattamento - individuare anche ulteriori cause di esclusione dalle premialità nonché di esclusione dal meccanismo incentivante, alla luce di specifici elementi che dovessero emergere dalla verifica dei dati e delle informazioni comunicate nell’ambito del presente procedimento (punto 5, lettera *i*));
 - ✓ la determinazione della quota di gettito della componente UI2 destinata alle premialità del meccanismo incentivante della qualità contrattuale, per il periodo di valutazione delle *performance* 2022-2023, anche tenuto conto dell’applicazione del meccanismo incentivante della qualità tecnica di cui al Titolo 7 della RQTI prevista per il medesimo biennio (punto 5, lettera *ii*));
 - precisato che in caso di assenza delle trasmissioni di predisposizione tariffaria, ai fini del calcolo della penale di cui al comma 96.4 della RQSII, si utilizzerà una stima parametrica basata sul valore VRG_{PM} di cui al comma 5.1 del MTI-3, fermo restando che le gestioni interessate potranno richiedere il calcolo esatto comunicando il dato di pertinenza, come validato dal competente Ente di governo dell’ambito.

CONSIDERATO, POI, CHE:

- i dati per l’applicazione del meccanismo incentivante sono stati acquisiti dall’Autorità attraverso la “Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato” relativa all’anno 2021 e all’anno 2023, secondo le modalità declinate

rispettivamente nel Comunicato 1 febbraio 2022 e nel Comunicato 5 febbraio 2024, richiedendo, tra le altre, le informazioni circa i valori assunti dai macro-indicatori MC1 e MC2 nell'anno base 2021 e nell'anno di definizione dell'obiettivo 2023, utili alla valutazione cumulativa delle *performance* 2022-2023;

- peraltro, agli Enti di governo dell'ambito è stato richiesto di fornire una sintesi dei valori assunti dai macro-indicatori di qualità contrattuale per l'anno base 2021 e per l'anno 2023 (ai fini della conseguente indicazione degli obiettivi di qualità contrattuale, da riportare coerentemente nei documenti di programmazione) nell'ambito delle raccolte dei dati tariffari, ai sensi delle deliberazioni 580/2019/R/IDR e 639/2021/R/IDR, secondo le modalità definite con la determina 1/2022-DSID;
- inoltre, in ragione della presenza di situazioni peculiari rinvenibili nei territori di pertinenza e, nello specifico, in considerazione dei processi di aggregazione delle gestioni e delle connesse tempistiche necessarie a garantire la progressiva uniformità nell'applicazione dei livelli di qualità sull'intero territorio gestito, ai medesimi Enti di governo dell'ambito è stata riconosciuta la facoltà di presentare specifiche e motivate istanze ai sensi dell'articolo 2, comma 2.1, della sopracitata deliberazione 547/2019/R/IDR, al fine di garantire un'applicazione selettiva e graduale della regolazione della qualità contrattuale;
- l'attività istruttoria, svolta nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 37/2024/R/IDR, ha riguardato le informazioni trasmesse con le modalità di cui ai precedenti alinea e, nello specifico:
 - la completezza dei dati e della documentazione inviata;
 - la coerenza delle modalità di calcolo dei macro-indicatori;
 - la verifica in ordine alla coerenza e alla consistenza dei dati forniti;
 - la verifica della sussistenza di casi di esclusione – totale o parziale – dall'applicazione del meccanismo incentivante;
- nell'ambito delle citate verifiche sono emersi, in taluni casi, profili di carenze documentali, di incompletezza o di incongruenza dei dati e sono stati effettuati controlli in ordine al rispetto delle condizionalità previste dalla sopracitata deliberazione 37/2024/R/IDR per poter accedere alle premialità, quali, ad esempio, l'ottemperanza alla disciplina tariffaria – per quanto attiene, nello specifico, al rispetto della condizionalità di cui al punto 2, lettera i) - o la regolarità dei versamenti alla Cassa per i servizi energetici e ambientali delle componenti perequative relative al servizio idrico integrato.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- gli esiti del procedimento avviato con la richiamata deliberazione 37/2024/R/IDR rilevano anche ai fini della relativa comunicazione all'Anac, allo scopo di rendere accessibili sulla piattaforma unica della trasparenza dalla medesima gestita le informazioni sugli effettivi livelli di qualità conseguiti dai gestori secondo quanto

previsto dall'articolo 31, comma 4, del d.lgs. 201/22.

RITENUTO CHE:

- sia opportuno, in considerazione di quanto disposto dal punto 5, lettera *i*), della deliberazione 37/2024/R/IDR, in esito all'analisi dei dati e della documentazione trasmessi:
 - a) confermare le cause di esclusione dalle premialità di cui al citato meccanismo incentivante, come individuate dalla sopracitata deliberazione 37/20247R/IDR, prevedendo l'individuazione di ulteriori criteri di valutazione ai fini delle verifiche concernenti la completezza e la congruenza dei dati forniti, in parte già tipizzati nel corso delle istruttorie per il biennio di valutazione 2020-2021;
 - b) prevedere, in continuità con il biennio di valutazione delle *performance* 2020-2021, l'esclusione dall'applicazione del meccanismo incentivante: *i*) per le gestioni per le quali risulti mancante l'invio dei dati di qualità contrattuale relativi all'anno base (2021), necessari ad individuare il livello di partenza dei singoli macro-indicatori ai fini della definizione del pertinente obiettivo cumulato per le annualità 2022 e 2023; *ii*) nei casi di gestione dei soli servizi di fognatura e/o depurazione, ai sensi dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06;
- anche tenuto conto di quanto previsto ai precedenti alinea, sia altresì opportuno approvare la nota metodologica di cui all'*Allegato A* al presente provvedimento, volta ad evidenziare le prime risultanze istruttorie emerse nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 37/2024/R/IDR per le valutazioni quantitative, relative al periodo di valutazione delle *performance* 2022-2023, previste dal meccanismo incentivante di cui al Titolo XIII della RQSII;
- sia, inoltre, opportuno, al fine di consentire i necessari approfondimenti, rendere edotte le gestioni degli esiti delle verifiche svolte, nei casi in cui siano state rilevate criticità, comunicando ai soggetti interessati le prime risultanze delle attività istruttorie più sopra richiamate

DELIBERA

1. in considerazione di quanto disposto dal punto 5, lettera *i*), della deliberazione 37/2024/R/IDR, in esito all'analisi dei dati e della documentazione trasmessi, di:
 - a) confermare le cause di esclusione dalle premialità di cui al citato meccanismo incentivante, come individuate dalla sopracitata deliberazione 37/20247R/IDR, prevedendo l'individuazione di ulteriori criteri di valutazione ai fini delle verifiche concernenti la completezza e la congruenza dei dati forniti, in parte già tipizzati nel corso delle istruttorie per il biennio di valutazione 2020-2021;

- b) prevedere, in continuità con il biennio di valutazione delle *performance* 2020-2021, l'esclusione dall'applicazione del meccanismo incentivante: *i*) per le gestioni per le quali risulti mancante l'invio dei dati di qualità contrattuale relativi all'anno base (2021), necessari ad individuare il livello di partenza dei singoli macro-indicatori ai fini della definizione del pertinente obiettivo cumulato per le annualità 2022 e 2023; *ii*) nei casi di gestione dei soli servizi di fognatura e/o depurazione, ai sensi dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06;
2. di approvare, anche tenuto conto di quanto previsto al precedente punto 1, la nota metodologica di cui all'*Allegato A* al presente provvedimento, volta ad evidenziare le prime risultanze istruttorie emerse nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 37/2024/R/IDR per le valutazioni quantitative, relative al periodo di valutazione delle *performance* 2022-2023, previste dal meccanismo incentivante di cui al Titolo XIII della RQSII;
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

13 maggio 2025

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini