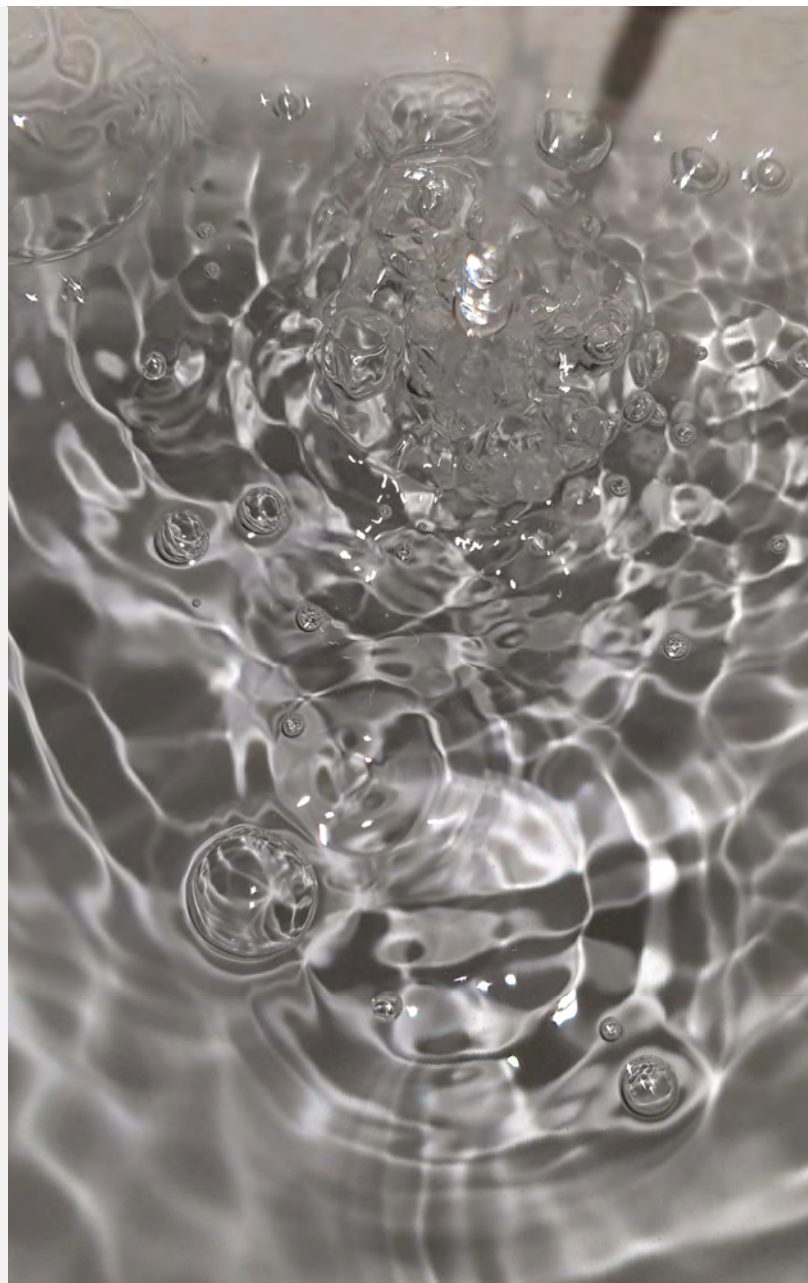
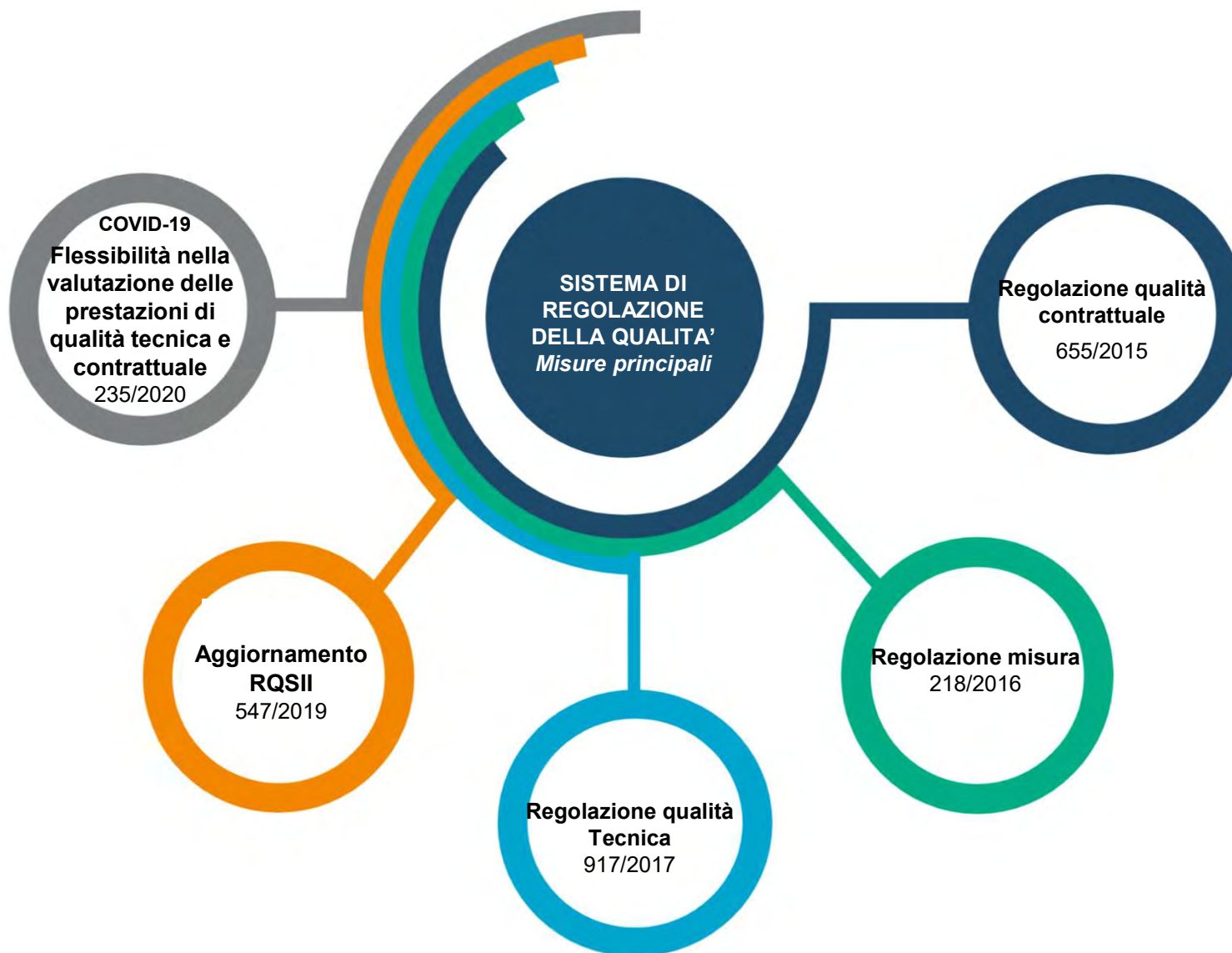


Milano, 24 marzo 2021

LA QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEI SISTEMI IDRICI IN ITALIA

Lorenzo Bardelli
Direttore Divisione Ambiente





1

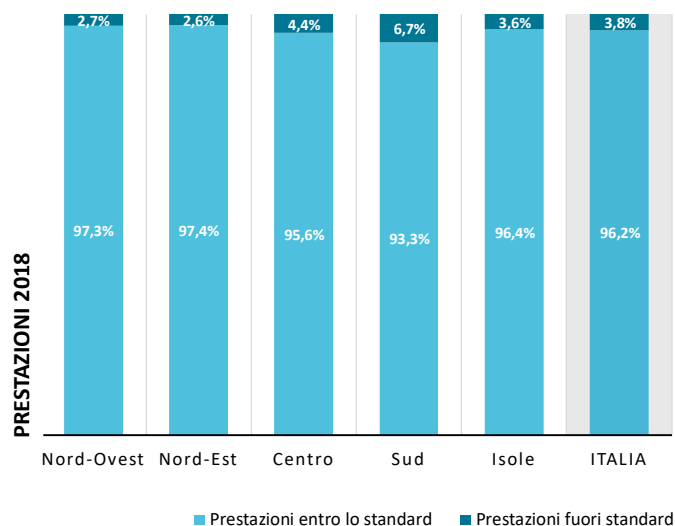
NUOVO MECCANISMO INCENTIVANTE NELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE



ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Dati di qualità contrattuale nel 2018: punto di partenza per l'impostazione del nuovo meccanismo incentivante applicabile dal 2020

- Rispetto degli standard specifici per area geografica

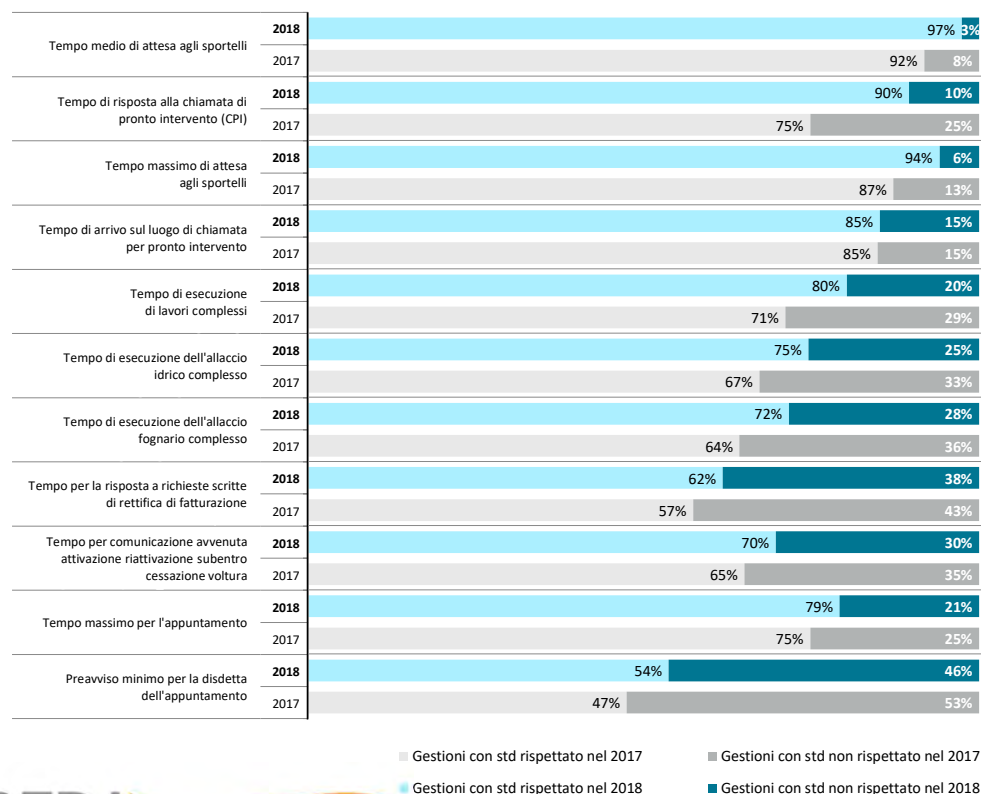


Principali evidenze:

- Elevato livello qualità standard specifici (96,2% di prestazioni con standard rispettato in Italia)
- Forte incremento erogazione indennizzi rispetto a regolazione previgente
- Meno soddisfacenti i risultati raggiunti in relazione agli standard generali, seppur in miglioramento rispetto all'anno precedente
- Sud e soprattutto Isole scarsamente rappresentati (differenti caratteristiche organizzative e gestionali e diversi livelli qualitativi di partenza dei gestori)

- Risultati conseguiti nel 2018 [Fonte: Cap. 5, Vol 1, della Relazione Annuale 2019]

- Quota di gestioni adempienti e di gestioni inadempienti per singolo standard generale



Definizione dei macro-indicatori

Il nuovo meccanismo incentivante (di premi e penalità) si basa sulla costruzione di 2 macro-indicatori, ottenuti a partire dai 42 indicatori semplici previsti dalla RQSII (28 standard specifici – cui sono già associati indennizzi automatici in caso di mancato rispetto – e 14 standard generali)

MACRO-INDICATORE MC1

Il macro-indicatore MC1 – “*Avvio e cessazione del rapporto contrattuale*” è composto dagli indicatori semplici (18) afferenti alle prestazioni relative ai **preventivi**, all’esecuzione di **allacciamenti e lavori**, all’**attivazione e disattivazione** della fornitura

MACRO-INDICATORE MC2

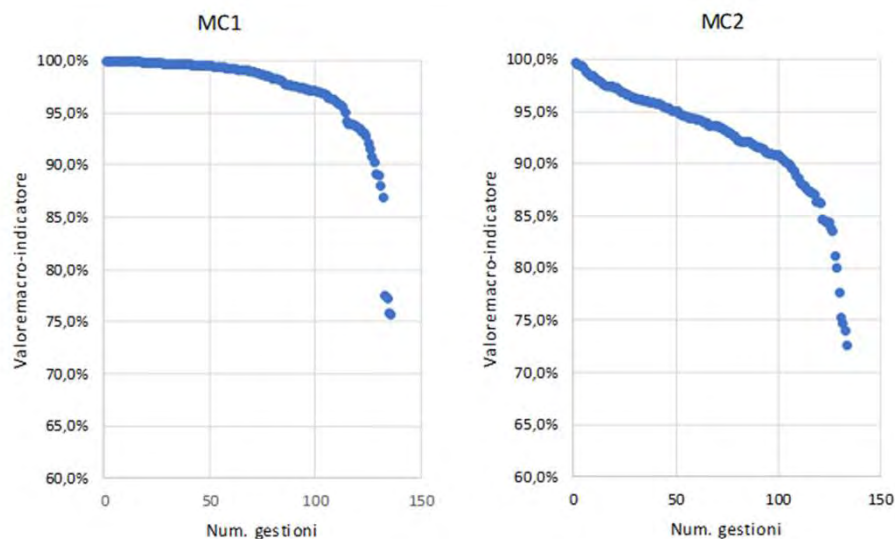
Il macro-indicatore MC2 – “*Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio*” è composto dagli indicatori semplici (24) afferenti alle prestazioni relative agli **appuntamenti**, alla **fatturazione**, alle **verifiche dei misuratori** e del **livello di pressione**, alle **risposte a richieste** scritte nonché alla **gestione dei punti di contatto** con l’utenza

Macro-indicatori calcolati come **media dei pertinenti indicatori semplici** (espressi in termini di percentuale di rispetto dello standard), **pesata in base al numero di prestazioni erogate** dal gestore per ciascuna tipologia di indicatore semplice

Applicazione del fattore di scala per gli indicatori semplici caratterizzati da una più elevata numerosità di prestazioni eseguite

Ai soli fini dell’applicazione del meccanismo incentivante, si riclassificano le prestazioni dei gestori caratterizzati da **standard migliorativo** secondo i livelli minimi previsti dalla RQSII

Obiettivi per macro-indicatore



- Elevato livello mediamente raggiunto dalle gestioni nel 2018



Sulla base dei livelli iniziali di performance (riferiti al 2018), sono state individuate tre classi per i macro-indicatori MC1 e MC2

- **Classe A**, a cui è attribuito un obiettivo di mantenimento del livello di partenza
- **Classi B e C**, cui sono associati obiettivi di miglioramento, differenziati in ragione del livello iniziale di performance

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%

Per entrambi i macro-indicatori MC1 e MC2, le classi e i relativi obiettivi annuali sono stati individuati in modo tale da richiedere un **più rapido miglioramento della qualità del servizio alle gestioni caratterizzate da livelli di partenza più bassi**

Mappe interattive sulla base della ricognizione svolta nel 2020

SELEZIONA MACRO-INDICATORE

- MC1 - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE
- MC2 - GESTIONE RAPPORTO E ACCESSIBILITA' SERVIZIO



MAPPA INTERATTIVA

Dati Anno 2018 ⁽¹⁾

Classe

- A - Ottima
- B - Buona
- C - Discreta
- Dati non trasmessi (N.t.)



POPOLAZIONE
RESIDENTE
(% per Classe)



SELEZIONA MACRO-INDICATORE

- MC1 - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE
- MC2 - GESTIONE RAPPORTO E ACCESSIBILITA' SERVIZIO



MAPPA INTERATTIVA

Dati Anno 2018 ⁽¹⁾

Classe

- A - Ottima
- B - Buona
- C - Discreta
- Dati non trasmessi (N.t.)



POPOLAZIONE
RESIDENTE
(% per Classe)



Schema di funzionamento del meccanismo incentivante...

...in analogia con il meccanismo di premi/penalità previsto per la qualità tecnica

● **Identificazione dei Macro-indicatori** (2), composti dagli indicatori di qualità contrattuale della RQSII (indicatori semplici)

● **Definizione**, per ciascun Macro-indicatore, di **classi** (3) e **obiettivi** (miglioramento, mantenimento)

● **Valutazione delle performance** per stadi (semplificata rispetto a RQTI)

Applicazione della **metodologia TOPSIS** (*Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution*)

Livelli di valutazione

	<i>Livello base</i>	<i>Livello di eccellenza</i>
<i>Obiettivi di mantenimento (Classe A)</i>	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)
<i>Obiettivi di miglioramento (Classi B e C)</i>	Stadio II superamento (non raggiungimento) dell'obiettivo per ogni macro-indicatore	

Premi/penali quantificati a **partire dal 2022** sulla base delle performance realizzate nei due anni precedenti (valutate cumulativamente per favorire comunque, su un arco temporale più lungo, il miglioramento dei livelli di qualità, nonché il recupero degli eventuali investimenti che - per ragioni riconducibili all'emergenza COVID-19 - non sia stato possibile realizzare)

2

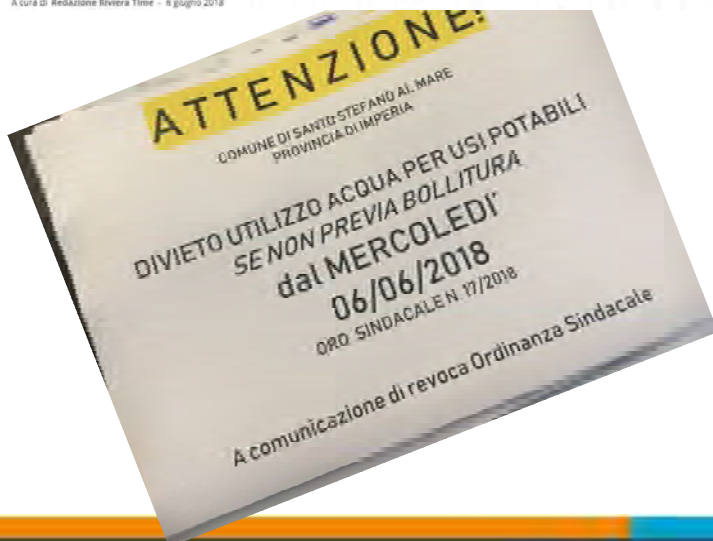
REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA

Nel 2017.....ancora rilevanti le carenze infrastrutturali



**Santo Stefano al Mare: valori fuori dalla norma,
scatta l'ordinanza: "Acqua non potabile"**

A cura di Redazione Riviera Time - 8 giugno 2018



REMEDELLO

Ennesimo sversamento di liquame, il canale diventa una fogna

BASSA 28 mar 2017, 16:16



Standard generali: Macro-indicatori

M1 - PERDITE IDRICHE

➔ **contenimento delle dispersioni**, con efficace presidio dell'infrastruttura acquedottistica

M2 – INTERRUZIONI DEL SERVIZIO

➔ mantenimento della **continuità del servizio (dal 2020)**

M3 – QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA

➔ **adeguata qualità della risorsa** destinata al consumo umano

M4 - ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO

➔ minimizzare l'impatto ambientale derivante dal **convogliamento delle acque reflue**

M5 – SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA

➔ minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento della linea **fanghi dei reflui**

M6 – QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA

➔ minimizzare l'impatto ambientale collegato alla **linea acque** in uscita dai depuratori

Standard specifici

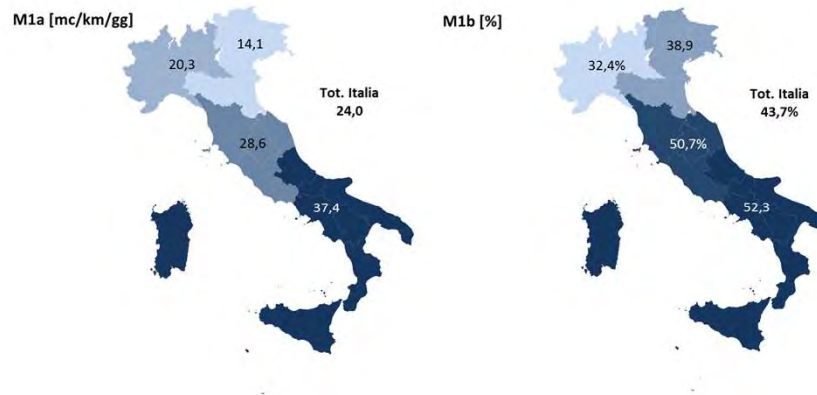
- condizioni minime già richieste dalla normativa vigente (**indicatori di continuità**)
- **indennizzo automatico** agli utenti in caso di mancato rispetto degli standard

Prerequisiti

- condizioni minime richieste per accedere al meccanismo di incentivazione associato agli standard generali (**affidabilità dei dati**, in particolare sulla misura, verifica **qualità dell'acqua**, assenza di condanne su **trattamento acque reflue**)

Stato delle infrastrutture del SII – evidenza Water Service Divide

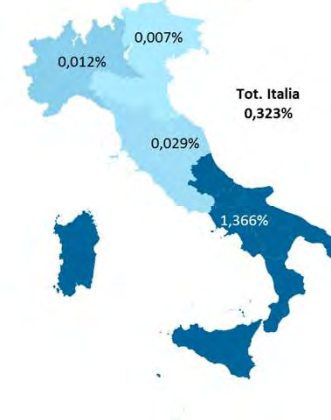
Valori di M1a ed M1b (perdite idriche)



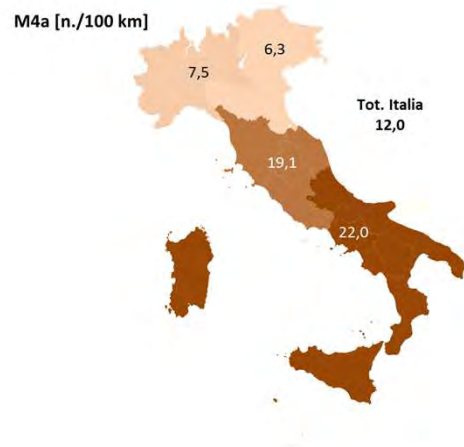
Valori di M2 (interruzioni del servizio)



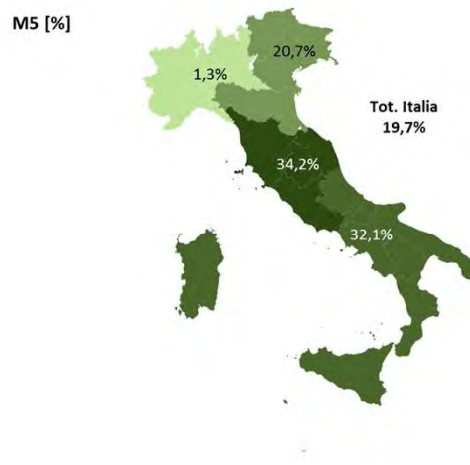
Valori di M3a (incidenza ordinanze di non potabilità)



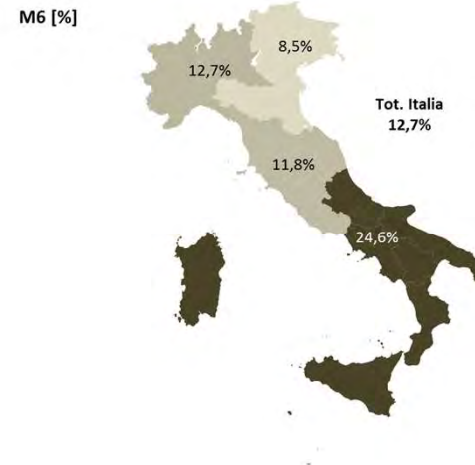
Valori di M4a (frequenza allagamenti)



Valori di M5 (smaltimento fanghi depurazione)



Valori di M6 (qualità acqua depurata)



(anno 2016)

Incentivazione della qualità tecnica: premi e penali

Livelli di valutazione

Obiettivi

	<i>Livello base</i>	<i>Livello avanzato</i>	<i>Livello di eccellenza</i>
<i>Obiettivi di mantenimento (classe A)</i>	Stadio I Premio (penale) determinato(a) ex post, sulla base di un prefissato incentivo aggregato, ripartito per il numero di quanti (non) hanno raggiunto l'obiettivo (Minority Game Theory)	Stadio III Premio (penale) per singolo macro-indicatore, attribuito ai primi tre, parametrato al VRG, con rank determinato col metodo Topsis	Stadio V Premio attribuito ai primi tre operatori, parametrato al VRG, con rank determinato col metodo Topsis considerando simultaneamente tutti i macro-indicatori
<i>Obiettivi di miglioramento (classi diverse da A)</i>	Stadio II Premio (penale) determinato(a) ex post, sulla base di un prefissato incentivo aggregato, ripartito per il numero di quanti (non) hanno raggiunto l'obiettivo (Minority Game Theory)	Stadio IV Premio (penale) per singolo macro-indicatore, attribuito ai primi tre, parametrato al VRG, con rank determinato col metodo Topsis	