

SCHEMA TECNICA

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 273/2015/R/IDR (*)

Con il documento per la consultazione 273/2015/R/IDR l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico illustra gli orientamenti a completamento di quanto previsto con il documento per la consultazione 665/2014/R/IDR in materia di:

- tempi e modalità per l'avvio e la cessazione del rapporto contrattuale;
- tempi e condizioni per la gestione del rapporto contrattuale ivi incluse le norme relative agli appuntamenti concordati, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, ai tempi per l'esecuzione di lavori e preventivi, ai tempi di pronto intervento;
- criteri per la gestione dei flussi informativi tra il gestore dell'acquedotto e il gestore della fognatura e/o depurazione nel caso in cui i servizi siano gestiti separatamente e trovi applicazione l'art. 156 del d.lgs. 152/06;
- criteri e modalità per la comunicazione, la registrazione e la conservazione dei dati.

L'intervento regolatorio è finalizzato a rafforzare la tutela degli utenti finali e superare le difformità a livello territoriale attraverso l'introduzione di standard qualitativi minimi omogenei, il riconoscimento dei costi legati ai miglioramenti qualitativi ulteriori rispetto agli standard minimi e l'introduzione di un meccanismo incentivante composto da indennizzi, premi e penali.

Nel *framework* della regolazione disegnato dall'Autorità con la definizione del metodo tariffario idrico (MTI), la qualità rappresenta, infatti, una dimensione che si aggiunge a quella generata dalle misure previste - e poi approvate - nei Piani degli Interventi.

Nel documento viene previsto che gli Enti d'Ambito, dotati di maggiori informazioni sui contesti di competenza, possano individuare con maggiore precisione i desiderata delle comunità locali, promuovendo il conseguimento di un livello qualitativo superiore a quello minimo previsto sull'intero territorio nazionale, con un conseguente meccanismo premiante per i gestori interessati, posto a carico dei utenti beneficiari del servizio.

Agli Enti d'Ambito è demandata anche l'ulteriore possibilità di procedere ad un incremento/differenziazione degli standard e dell'indennizzo per le diverse tipologie d'utenza.

Nel documento è identificato il gestore d'acquedotto quale referente unico per l'utente in tema di qualità contrattuale, anche laddove occorra coinvolgere il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione. In capo al gestore di acquedotto ricade la responsabilità di garantire una risposta all'utente anche qualora non sia possibile individuare con certezza il servizio cui è indirizzata.

Nella determinazione degli standard di qualità, i tempi massimi proposti nel documento sono stati determinati tenendo, pertanto, conto di una possibile interlocuzione tra diversi soggetti gestori del sistema idrico integrato, e sono stati considerati a tal fine opportuni incrementi.

Il documento individua, inoltre, modalità di comunicazione (posta elettronica certificata o altro strumento telematico in grado di garantire massima rapidità e certezza e verificabilità dell'avvenuto scambio di dati) tra i diversi soggetti, al fine di garantire all'utenza prestazioni contrattuali che rispettino gli standard qualitativi individuati.

Infine nel documento 273/2015/R/IDR l'Autorità propone l'introduzione di obblighi di registrazione e comunicazioni delle informazioni e dei dati. In tal senso l'Autorità è orientata a prevedere l'obbligo per il gestore di predisporre un registro, disponibile su apposito supporto

informatico, sul quale riportare le informazioni e i dati concernenti le richieste di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità. Relativamente ai gestori di minori dimensioni, benché tenuti alla registrazione e conservazione dei dati e a renderli disponibili nel caso in cui l’Autorità effettui verifiche ed ispezioni, l’Autorità ipotizza la possibilità di non prevedere l’obbligo di invio.

Come evidenziato nella tabella di seguito riportata (Appendice B del documento) per le diverse prestazioni sono previsti standard specifici, il cui mancato rispetto prevede un indennizzo automatico, o standard generali, che il gestore deve garantire ad almeno una determinata percentuale di utenti per non essere penalizzato.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all’Autorità osservazioni e proposte entro e non oltre il 30 luglio 2015.

Indicatore		Tipologia Standard	Standard (giorni lavorativi)		Indennizzo o Base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico e/o fognario senza sopralluogo		Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell’utente e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore	35 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico e/o fognario con sopralluogo		Specifico	20 giorni	Id. c.s.	35 euro
Tempo di esecuzione dell’allaccio idrico semplice		Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell’utente e la data di completamento lavori da parte del gestore con contestuale messa a disposizione dell’utente del contratto di fornitura da firmare	35 euro
Tempo di esecuzione dell’allaccio fognario semplice		Specifico	20 giorni	Id. c.s.	35 euro
Tempo di esecuzione dell’allaccio idrico complesso		Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell’allaccio fognario complesso		Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione, riattivazione e subentro nella fornitura	senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	35 euro
	con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	35 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità		Specifico	2 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell’attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	35 euro
Tempo di disattivazione della fornitura		Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell’utente e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	35 euro

Indicatore		Tipologia Standard	Standard (giorni lavorativi)		Indennizzo o Base di calcolo
Tempo di esecuzione della voltura (senza necessità di effettuare la lettura da parte del gestore)		Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo cliente	35 euro
Tempo di preventivazione per lavori non standardizzabili senza sopralluogo		Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore	35 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo		Specifico	20 giorni	Id. c.s.	35 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici (inclusi gli standardizzabili)		Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento lavori da parte del gestore	35 euro
Tempo di esecuzione di lavori complessi		Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti		Specifico	3 ore	-	35 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato		Generale	≤ 7 giorni	-	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato		Generale	24 ore	-	95% delle singole prestazioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore o del livello di pressione		Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	35 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore o del livello di pressione	verifica misuratore in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di messa a disposizione del relativo esito	35 euro
	verifica misuratore in laboratorio	Specifico	15 giorni	Id. c.s.	35 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante		Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di messa a disposizione dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	35 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento		Specifico	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	35 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura		Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni

(*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimentoale.