

SCHEMA TECNICA

ORIENTAMENTI PER L'INTEGRAZIONE DELLA DISCIPLINA VIGENTE IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (RQSII)

422/2019/R/IDR (*)

Con il documento di consultazione 422/2019/R/IDR, l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) illustra le principali linee di intervento per l'aggiornamento della qualità contrattuale, con particolare riferimento:

- all'introduzione di un *meccanismo di premi e penalità* (da attribuire in ragione delle *performance* conseguite dai gestori) volto ad incentivare il rispetto degli *standard* minimi individuati dalla *Regolazione Qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII)*;
- agli aspetti che richiedono un adeguamento al fine di tener conto, tra l'altro, dei recenti sviluppi della regolazione (relativamente ai nuovi criteri di articolazione tariffaria introdotti dal *Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici - TICSII*), nonché della normativa in materia di *misura d'utenza e di fatturazione*, anche con riguardo alla prescrizione per fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

In maggior dettaglio, il documento di consultazione 422/2019/R/IDR prospetta l'introduzione delle seguenti misure:

1) *meccanismi incentivanti*

- *Definizione dei macro-indicatori di qualità contrattuale*

Avvio di un nuovo meccanismo, articolato in fattori premiali o di penalizzazione da attribuire in ragione delle *performance* di qualità contrattuale dei gestori, basato su un sistema di macro-indicatori (ottenuti componendo indicatori semplici, esplicitati a partire dagli *standard* previsti dalla RQSII: 28 associati a *standard specifici* e 14 a *standard generali*):

- a) il *macro-indicatore MC1* - "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale", composto dagli indicatori semplici (18) afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura;
- b) il *macro-indicatore MC2* - "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio", 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.

Ogni *macro-indicatore* è calcolato come media dei pertinenti indicatori semplici (pesata opportunamente): il gestore è quindi incentivato a impegnarsi su tutti gli indicatori, anche i meno significativi in termini di numerosità di prestazioni erogate.

- *Identificazione degli obiettivi*

Alla luce dei dati comunicati all'Autorità con riferimento al 2018, per ciascun macro-indicatore (MC1 e MC2), vengono individuate le diverse classi a cui associare - sulla base dei livelli iniziali di *performance* - i seguenti obiettivi annuali di qualità contrattuale:

- a) la *Classe A*, mantenimento del livello di partenza;
- b) la *Classe B*, miglioramento dell'1%;
- c) la *Classe C*, miglioramento del 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.

- *Premi e penalità*

Avvio di un meccanismo incentivante analogo a quello della qualità tecnica, ma semplificato, nel quale i premi e le penalità vengono definiti attraverso stadi successivi di valutazione, distinti per

livello di valutazione (base e di eccellenza) e per livello di partenza (obiettivi di mantenimento o di miglioramento).

L'Autorità è orientata a prevedere che, nella valutazione del primo anno di applicazione del meccanismo incentivante (2020), si possano utilizzare i dati di qualità contrattuale relativi all'anno 2018 come situazione di partenza, mentre dall'anno successivo (2021) il riferimento sia costituito dai risultati dell'anno precedente, al fine di non distorcere gli incentivi nella rilevazione dei dati 2019.

2) integrazioni ed aggiornamenti della RQSII

• *Ambito di applicazione*

Le tutele della RQSII verranno estese anche ai soggetti che, pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di alcune prestazioni (es: allacciamenti/preventivi, chiamate pronto intervento, etc) non direttamente riconducibili alla gestione del rapporto contrattuale ovvero propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione.

Al fine di armonizzare la disciplina vigente in materia di qualità contrattuale con i criteri di articolazione tariffaria introdotti dall'Autorità, si intende aggiornare le disposizioni recate dalla RQSII, prevedendo contestualmente che il gestore registri i dati relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale con riferimento alle sotto-tipologie d'uso (di cui agli articoli 2 e 8 del TICSI).

Ai fini dell'adempimento degli obblighi di comunicazione del gestore, le informazioni dovranno essere inviate all'Autorità in modo aggregato (distinguendo solo tra "uso domestico" e "usi diversi dal domestico").

• *Fatturazione e prescrizione biennale*

Introduzione di una periodicità minima di fatturazione non inferiore a 30 giorni solari (restando ferme le attuali disposizioni sul numero minimo di bollette emesse differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità).

In analogia alla disciplina già introdotta in altri settori regolati (settore elettrico e del gas), si intende prevedere che, nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, il gestore sia tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli da quelli relativi a consumi risalenti a meno di due anni. La pagina iniziale della fattura deve contenere:

a) se la responsabilità del ritardo di fatturazione è attribuibile all'operatore:

- un avviso testuale;
- gli importi oggetto di prescrizione;
- una sezione recante un *format* per eccepire la prescrizione (disponibile anche su sito internet e negli sportelli aperti al pubblico);
- un recapito del gestore (fax, posta, etc.).

b) se la responsabilità del ritardo di fatturazione è attribuibile all'utente finale:

- un avviso testuale;
- gli importi per consumi risalenti a più di due anni;
- la motivazione che ha determinato la presunta responsabilità dell'utente;
- un recapito del gestore al quale inviare un eventuale reclamo (fax, posta, etc.).

Si prevede, inoltre, che gli importi oggetto di prescrizione non possano essere escussi con metodi di incasso pre-autorizzati.

• *Verifica dei misuratori*

Per le verifiche in contraddittorio richieste dall'utente alle Camere di commercio, si intende prevedere che il gestore garantisca:

- lo standard "Tempo di intervento per la verifica del misuratore", qualora sia richiesto il suo intervento;

- lo standard “Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante”, qualora si accerti il non corretto funzionamento dello strumento di misura e il gestore medesimo decida sostituirlo in luogo di ripararlo;
 - l’inoltro all’utente entro 5 giorni della comunicazione sull’esito della verifica (eventualmente) ricevuta dalla Camera di commercio.
- *Tempo di esecuzione dei lavori complessi*
L’Autorità intende integrare la regolazione vigente in materia prevedendo - analogamente a quanto disposto nel settore gas - che qualora per l’esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell’utente finale o lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l’effettuazione di tale prestazione decorra dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.
 - *Modalità di registrazione e comunicazione*
In considerazione dell’introduzione del meccanismo incentivante, viene prospettata:
 - l’estensione dell’obbligo di comunicazione dei dati di qualità contrattuale all’Autorità anche ai gestori che servono fino a 50.000 abitanti (attualmente devono già tenere i registri delle prestazioni);
 - l’anticipazione della scadenza per la comunicazione dei dati (attualmente il 31 marzo di ogni anno) per lasciare più tempo agli Enti di governo dell’ambito (EgA) per una validazione più approfondita.

3) *gradualità*

- *Deroghe in caso di processi di aggregazione gestionale*
In considerazione dei numerosi processi di aggregazione delle gestioni e delle connesse tempistiche necessarie a garantire la progressiva uniformità dei livelli di qualità sull’intero territorio gestito, l’Autorità è orientata a valutare l’introduzione della facoltà per l’EgA di formulare, in accordo con il gestore interessato (e solo per il territorio di nuova acquisizione), motivata istanza per:
 - la temporanea esclusione, *ex ante*, dall’applicazione degli indennizzi automatici associati al mancato rispetto di uno più standard specifici, in caso di operazioni straordinarie di aggregazione gestionale, per un arco di tempo predefinito (comunque non superiore a 12 mesi);
 - la temporanea esclusione del meccanismo incentivante, in caso di significative operazioni di aggregazione gestionale verificatesi a partire dal 1° gennaio 2018.
- *Deroghe per gestori operanti in territori interessati da eventi calamitosi*
Tenendo conto del protrarsi dello stato di emergenza nei territori maggiormente colpiti dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi, l’Autorità intende prevedere la facoltà per l’EgA di formulare - in accordo con il gestore interessato e le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti - motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale (stante un dettagliato un cronoprogramma delle attività che dovranno consentire di conseguire comunque l’integrale rispetto degli obblighi stabiliti).

L’Autorità intende adottare il provvedimento finale entro la fine del 2019.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all’Autorità le proprie osservazioni entro il 22 novembre 2019.

(*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimento