

DELIBERAZIONE 27 DICEMBRE 2017
917/2017/R/IDR

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO OVVERO
DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO COMPONGONO (RQTI)

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO

Nella riunione del 27 dicembre 2017

VISTI:

- la direttiva 91/271/CEE del Consiglio, del 21 maggio 1991 (di seguito: direttiva 91/271/CEE), concernente il trattamento delle acque reflue urbane;
- la direttiva 98/83/CE del Consiglio, del 3 novembre 1998 (di seguito: direttiva 98/83/CE), concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano;
- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2000 (di seguito: direttiva 2000/60/CE), 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” (di seguito: Comunicazione COM(2007) 725);
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2012)673 final del 14 novembre 2012 (di seguito: Comunicazione COM(2012)673 final), recante "Piano per la salvaguardia delle risorse idriche europee";
- 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» (di seguito: Comunicazione COM(2014) 177);
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo e al Consiglio COM(2015)120 final del 9 marzo 2015 (di seguito: Comunicazione COM(2015)120 final), recante “Direttiva quadro Acque e direttiva Alluvioni: azioni a favore del “buono stato” delle acque unionali e della riduzione del rischio di alluvioni”;
- la relazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2017)749 final

del 14 dicembre 2017 (di seguito: Relazione COM(2017)749 final), recante “Nona relazione sullo stato di attuazione e i programmi per l’attuazione (a norma dell’articolo 17) della direttiva 91/271/CEE concernente il trattamento delle acque reflue urbane”;

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente modificata ed integrata (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 e s.m.i. (di seguito: d.lgs. 286/99);
- il decreto legislativo 2 febbraio 2001, n. 31, recante “Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano” (di seguito: d.lgs. 31/01) e s.m.i.;
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e s.m.i. e, in particolare, la Parte Terza e la Parte Quarta;
- la legge 24 dicembre 2007, n. 244 (di seguito: legge 244/07) e, in particolare, l’articolo 2, comma 461, lettera a);
- il decreto legge 13 maggio 2011, n. 70, come convertito nella legge 12 luglio 2011, n. 106 e, in particolare, l’articolo 10, commi 14 e 15;
- il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011 n. 214 (di seguito: decreto legge 201/11) 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 del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996, recante “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999, recante lo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato” (di seguito: d.P.C.M. 29 aprile 1999);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012 (di seguito: d.P.C.M. 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”;
- il decreto del Ministero dell’ambiente e della tutela del territorio e del mare, 24 giugno 2015, recante “Modifica del decreto 27 settembre 2010, relativo alla definizione dei criteri di ammissibilità dei rifiuti in discarica” (di seguito: D.M. 24 giugno 2015);
- il decreto del Ministero dello sviluppo economico, 21 aprile 2017, n. 93, avente ad oggetto “Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea”, e, in particolare, l’articolo 18 (di seguito: D.M. 93/17);
- la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 28 marzo 2013, 135/2013/E/IDR, recante “Avvio di istruttoria conoscitiva in merito all’erogazione del servizio acquedotto nei comuni

interessati da limitazioni all'uso di acque destinate al consumo umano" (di seguito: deliberazione 135/2013/E/IDR);

- la deliberazione dell'Autorità 27 dicembre 2013, 643/2013/R/IDR, recante "Approvazione del Metodo Tariffario Idrico e delle disposizioni di completamento" (di seguito: deliberazione 643/2013/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 30 aprile 2014, 199/2014/E/IDR, recante "Chiusura dell'istruttoria conoscitiva avviata con deliberazione dell'Autorità 135/2013/E/IDR in merito all'erogazione del servizio acquedotto nei comuni interessati da limitazioni all'uso di acque destinate al consumo umano" (di seguito: deliberazione 199/2014/E/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 4 dicembre 2015, 595/2015/R/IDR, recante "Avvio di indagine conoscitiva sulle modalità di individuazione delle strategie di pianificazione adottate nei programmi degli interventi del servizio idrico integrato" (di seguito: deliberazione 595/2015/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità del 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR (di seguito: deliberazione 655/2015/R/IDR) e il relativo Allegato A recante "Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (di seguito: RQSII);
- la deliberazione dell'Autorità del 23 dicembre 2015, 656/2015/R/IDR (di seguito: deliberazione 656/2015/R/IDR) e il relativo Allegato A recante "Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato-Disposizioni sui contenuti minimi essenziali";
- la deliberazione dell'Autorità del 28 dicembre 2015, 664/2015/R/IDR, recante "Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI-2" (di seguito: deliberazione 664/2015/R/IDR) e il relativo Allegato A recante "Metodo tariffario idrico 2016-2019 – MTI-2. Schemi regolatori" (di seguito MTI-2);
- la deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, recante "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale", e il relativo Allegato A (TIMSII);
- la deliberazione dell'Autorità 23 febbraio 2017, 89/2017/R/IDR, recante "Chiusura dell'indagine conoscitiva, avviata con deliberazione dell'Autorità 595/2015/R/IDR, sulle modalità di individuazione delle strategie di pianificazione adottate nei programmi degli interventi del servizio idrico integrato" (di seguito: deliberazione 89/2017/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 23 febbraio 2017, 90/2017/R/IDR, recante "Avvio di procedimento per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (di seguito: deliberazione 90/2017/R/IDR);
- il documento per la consultazione 27 luglio 2017, 562/2017/R/IDR, recante "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato - RQTI. Inquadramento generale e linee di intervento" (di seguito: documento per la consultazione 562/2017/R/IDR);

- il documento per la consultazione 10 novembre 2017, 748/2017/R/IDR, recante “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato – RQTI. Orientamenti finali” (di seguito: documento per la consultazione 748/2017/R/IDR);
- il documento per la consultazione 16 novembre 2017, 767/2017/R/IDR, recante “Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato” (di seguito: documento per la consultazione 767/2017/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2017, 918/2017/R/IDR, recante “Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato” (di seguito: deliberazione 918/2017/R/IDR);
- la determina del 6 dicembre 2016 5/2016 DSID recante “Definizione delle procedure di raccolta dati ai fini dell’indagine conoscitiva sull’efficienza del servizio idrico integrato e della relativa regolazione della qualità per l’anno 2015 e per il primo semestre 2016” (di seguito: determina 5/2016 DSID).

CONSIDERATO CHE:

- la direttiva 91/271/CEE, concernente la raccolta, il trattamento e lo scarico delle acque reflue urbane, nonché il trattamento e lo scarico delle acque reflue originate da taluni settori industriali, contiene disposizioni in merito ai livelli di qualità dei sistemi di raccolta e di trattamento delle acque, nonché alla designazione di aree sensibili, a cui gli Stati membri erano tenuti ad adeguarsi (entro il 2005) ai fini della fornitura di sistemi di raccolta e di trattamento delle acque reflue urbane in determinate categorie di agglomerati;
- con specifico riferimento allo Stato italiano, si riscontrano tre procedure di infrazione promosse dalla Commissione Europea per mancato adempimento agli obblighi derivanti dalla direttiva 91/271/CEE:
 - la procedura 2004/2034, in relazione alla quale vi è stato il deferimento dell’Italia alla Corte di Giustizia europea nel dicembre 2010 e la successiva condanna con sentenza 19 luglio 2012 in causa C-565/10;
 - la procedura 2009/2034 (causa C-85/13), con riferimento alla quale l’Italia è stata condannata con sentenza del 10 aprile 2014;
 - la procedura 2014/2059, con riferimento alla quale il parere motivato 26 marzo 2015 ha confermato il contenzioso per 817 agglomerati;
- nella direttiva 2000/60/CE, il legislatore europeo fonda l’istituzione di “un quadro per l’azione comunitaria in materia di acque” innanzitutto sulla considerazione che “L’acqua non è un prodotto commerciale al pari degli altri, bensì un patrimonio che va protetto, difeso e trattato come tale”;
- nella Comunicazione COM(2007) 725, la Commissione evidenzia la necessità di perseguire gli obiettivi di accessibilità ai servizi e alle informazioni sui servizi medesimi, sicurezza, affidabilità, continuità, elevata qualità, trasparenza. Viene, altresì, precisato:
 - “Il ruolo e l’ampia discrezionalità delle autorità nazionali, regionali e locali nella gestione di servizi d’interesse economico generale il più

- vicini possibile alle esigenze degli utenti: i servizi di interesse economico generale devono essere reattivi e forniti il più vicino possibile ai cittadini e alle imprese”;
- che “ove una norma UE settoriale si fondi sul concetto di servizio universale, essa deve stabilire il diritto di tutti ad accedere a determinati servizi considerati essenziali e imporre ai prestatori l'obbligo di offrire precisi servizi alle condizioni specificate”;
 - nella Comunicazione COM(2014) 177, la Commissione riconosce che “alcuni diritti e principi sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea possono ritenersi direttamente applicabili all'accesso all'acqua potabile e a servizi igienico-sanitari migliori: di fatto, là dove tale accesso non è garantito, è difficile garantire la tutela di diritti fondamentali quali il diritto alla dignità umana (articolo 1) o il diritto alla vita (articolo 2)”;
 - nella Comunicazione COM(2012) 673 final, la Commissione evidenzia che una tariffazione adeguata, stabilita in conformità della direttiva Acque e basata sulla misurazione dei consumi e sul recupero dei costi può favorire le tecnologie e le pratiche che consentono un uso efficiente delle acque;
 - nella Comunicazione COM(2015) 120 final, la Commissione, evidenziando l'aumento dei fenomeni di siccità e gli episodi di carenza idrica sempre più ricorrenti, intensificati dai cambiamenti climatici in atto, auspica l'attuazione di misure preventive da parte degli Stati membri, individuando la gestione efficiente delle risorse idriche, tra cui la riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione idriche, come strumento per mitigare gli impatti degli eventi più estremi, aumentare la resilienza degli ecosistemi e delle acque e facilitare gli interventi di adattamento, alleviando la pressione su risorse idriche eccessivamente sfruttate;
 - nella più recente Comunicazione COM(2017) 749, la Commissione nel valutare positivamente il miglioramento graduale ma significativo della qualità delle acque europee, conseguito tramite i progressi complessivamente attuati nell'attuazione della direttiva 91/271/CEE, evidenzia le principali ulteriori sfide da promuovere, tra cui:
 - il conseguimento di un'adeguata qualità dell'acqua depurata, funzionale anche a incrementare il riutilizzo delle acque reflue in caso di scarsità idrica, attraverso il rinnovo e ammodernamento delle infrastrutture e lo sviluppo di progetti volti a ridurre le tracimazioni causate da piogge violente, che inquinano i corpi idrici con acque reflue non trattate;
 - il miglioramento della qualità e del recupero dei fanghi di depurazione (58% il recupero e 27% l'incenerimento, a fronte dell'11% di smaltimento in discarica e altro a livello di UE).

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 prevede che l’Autorità debba perseguire, nello svolgimento delle proprie funzioni, “la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell’efficienza nel settore dei 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 in modo omogeneo sull’intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori”;
- l’articolo 2, comma 12, della citata legge 481/95, dispone che l’Autorità:
 - “stabilisce e aggiorna (...) la tariffa base, i parametri e gli altri elementi di riferimento per determinare le tariffe [...] in modo da assicurare la qualità, l’efficienza del servizio e l’adeguata diffusione del medesimo sul territorio nazionale, nonché la realizzazione degli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse” (lett. e);
 - “controlla lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell’utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio (...)” (lett. g);
 - “emana 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” (lett. h);
 - “pubblicizza e diffonde la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza ” (lett. l);
 - “verifica 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’uopo acquisendo anche la valutazione degli utenti, garantire ogni informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e i relativi livelli qualitativi, consentire a utenti e consumatori il più agevole accesso agli uffici aperti al pubblico, ridurre il numero degli adempimenti richiesti agli utenti semplificando le procedure per l’erogazione del servizio, assicurare la sollecita risposta a reclami, istanze e segnalazioni nel rispetto dei livelli qualitativi e tariffari” (lett. n);
- il d.P.C.M. 20 luglio 2012 all’articolo 3, comma 1, descrive puntualmente le funzioni attinenti alla regolazione del servizio idrico trasferite *ex lege* all’Autorità, stabilendo, in particolare, che:

- l'Autorità “definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (...) per ogni singolo gestore e vigila sulle modalità di erogazione del servizio stesso”, e che a tal fine “prevede premialità e penalità; (...) determina altresì obblighi di indennizzo automatico in favore degli utenti in caso di violazione dei medesimi provvedimenti” (lett.a);
- “verifica la corretta redazione del piano d'ambito, acquisita la valutazione già effettuata dalle regioni e dalle province autonome di Trento e di Bolzano sulla coerenza dei piani d'ambito con la pianificazione regionale e provinciale di settore, esprimendo osservazioni, rilievi e impartendo, a pena d'inefficacia, prescrizioni sugli elementi tecnici ed economici” (lett.e).

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95 assegna all'Autorità, fra l'altro, anche la funzione di controllare l'adozione delle Carte dei servizi e di verificare il rispetto degli *standard* in esse contenuti;
- con specifico riferimento al servizio idrico integrato, la Carta dei servizi è il documento adottato in conformità allo schema generale di riferimento recato nel d.P.C.M. 29 aprile 1999, nonché - per quanto attiene gli aspetti riconducibili alla qualità contrattuale del servizio - in conformità alla deliberazione 655/2015/R/IDR;
- per effetto del combinato disposto dei commi 4 e 5, dell'articolo 11, del d.lgs. 286/99, il citato schema generale delle Carte dei servizi resta applicabile sino a diversa disposizione adottata dalla competente Autorità;
- la legge 244/07, all'art. 2, comma 461, dispone che gli enti locali devono prevedere l'obbligo, per il soggetto gestore, di adottare una Carta dei servizi - “da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate” recante, fra l'altro, standard di qualità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite e quelle per proporre reclamo, le modalità di ristoro dell'utenza - unitamente a un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte medesime, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'Ente di governo dell'ambito.

CONSIDERATO CHE:

- con la citata deliberazione 655/2015/R/IDR, l'Autorità ha avviato la prima fase di regolazione della qualità nel settore idrico, avente ad oggetto la qualità contrattuale del servizio idrico integrato, con cui in particolare ha: *i)* definito livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII, 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; *ii*) individuato gli indennizzi automatici da riconoscere all'utente, per tutte le prestazioni soggette a standard specifici di qualità; *iii*) previsto l'introduzione di un meccanismo di penalità per le prestazioni di qualità stimate, ovvero riscontrate, non valide e non conformi;

- con deliberazione 664/2015/R/IDR, recante il Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio (MTI-2), l'Autorità ha contestualmente introdotto taluni strumenti incentivanti per il miglioramento della qualità del servizio, prevedendo anche l'istituzione di una componente perequativa, volta ad alimentare uno specifico Conto per la promozione della qualità;
- in particolare, al comma 33.13 dell'Allegato A alla deliberazione 664/2015/R/IDR, l'Autorità ha previsto la definizione di parametri di qualità tecnica dei servizi in un successivo provvedimento, con il quale portare a compimento il meccanismo di promozione della qualità richiamato al precedente alinea;
- nell'ambito dell'indagine conoscitiva (avviata con deliberazione 595/2015/R/IDR) sulle strategie di pianificazione adottate nei programmi degli interventi, l'Autorità ha riscontrato una capacità di presidio dell'infrastruttura esistente ancora da rafforzare, sotto il profilo della conoscenza puntuale delle criticità e dell'individuazione degli interventi volti al relativo superamento, e che, conseguentemente, con la deliberazione 89/2017/R/IDR (di chiusura dell'indagine sopra richiamata), è stata rinviata ad un successivo procedimento la definizione degli indicatori funzionali all'identificazione delle criticità sulla base delle quali elaborare i programmi degli interventi e, più in generale, degli standard di qualità tecnica del servizio idrico integrato;
- pertanto, al fine di garantire la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio all'utenza in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, nonché di rafforzare gli incentivi al presidio dell'infrastruttura esistente, l'Autorità, con la deliberazione 90/2017/R/IDR, ha avviato un procedimento per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico, nell'ambito del quale ha sottoposto a consultazione pubblica i documenti 562/2017/R/IDR e 748/2017/R/IDR;
- peraltro, per quanto di interesse in questa sede, rilevano i temi trattati nel documento per la consultazione 767/2017/R/IDR (al quale ha fatto seguito l'adozione della deliberazione 918/2017/R/IDR per l'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie), afferenti:
 - agli incentivi per il miglioramento della qualità tecnica del servizio idrico integrato, ivi comprese le modalità di trattazione degli eventuali oneri aggiuntivi volti al perseguimento degli standard di qualità tecnica introdotti dal presente provvedimento, nonché le modalità di copertura del relativo meccanismo di premialità;
 - alle indicazioni metodologiche per l'aggiornamento dei programmi degli interventi, tenuto conto delle nuove esigenze di investimento che

dovessero essere rilevate a fronte del perseguimento degli obiettivi stabiliti dalla regolazione della qualità tecnica.

CONSIDERATO CHE:

- ai fini dell'identificazione degli indicatori tecnici su cui valutare la definizione di standard appropriati, l'Autorità ha privilegiato un'ampia e continua attività di acquisizione di informazioni, prima con indagini conoscitive (anche in merito all'erogazione del servizio di acquedotto nei comuni interessati da limitazioni all'uso di acque destinate al consumo umano, di cui alle deliberazioni 199/2014/E/IDR e 135/2013/E/IDR), poi con raccolte dati, *focus group*, seminari tematici, riunioni con esperti del settore, riferimenti alle migliori pratiche adottate a livello internazionale e, in definitiva, con la costante ricerca di strumenti che potessero risultare efficaci ed applicabili, pur con i necessari accorgimenti, in tutte le aree del Paese;
- la costante azione in materia di istruttoria e di approvazione degli specifici schemi regolatori, contenenti i programmi degli interventi redatti secondo le indicazioni elaborate dall'Autorità, tra l'altro, ha permesso di delineare un quadro delle condizioni attuali delle infrastrutture e delle esigenze di investimento approvate dagli Enti di governo dell'ambito;
- in linea generale, è emersa una differenziazione significativa dei livelli prestazionali garantiti nelle Carte dei servizi, di quelli effettivamente erogati, nonché situazioni tecniche e infrastrutturali difficilmente comparabili;
- in particolare, le ricognizioni richieste ai soggetti competenti in ordine alle criticità registrate nei relativi territori hanno evidenziato che:
 - le aree di criticità cui sono associati i maggiori investimenti risultano concentrarsi nelle attività di depurazione (con il 29% di interventi pianificati) e fognatura (con il 25% degli investimenti previsti): si tratta di servizi, peraltro, oggetto delle procedure promosse dalla Commissione europea nei confronti dello Stato italiano per mancato adempimento degli obblighi derivanti dalla direttiva 91/271/CEE in materia di trattamento delle acque reflue;
 - nello specifico, casi frequenti di vetustà e di inadeguatezza fisica dell'infrastruttura fognaria sono stati riscontrati con riferimento a tratti delle condotte gestite e impianti, nonché per gli scaricatori di piena, spesso da adeguare alle normative vigenti;
 - con riferimento alla depurazione, si riscontra una inadeguatezza degli impianti di depurazione, ove già esistenti, in termini di obsolescenza impiantistica e incompletezza dei trattamenti a garantire l'assoluto rispetto dei limiti di scarico previsti dalle norme vigenti, nonché l'inadeguatezza della fase di trattamento dei fanghi all'interno degli impianti di depurazione, che ne pregiudica a valle il corretto recupero;
 - nell'ambito del servizio di acquedotto, con riferimento all'attività di distribuzione di acqua (cui è destinato il 19% degli investimenti

- programmati), le criticità più rilevanti attengono all'inadeguatezza delle reti e degli impianti, dovuta principalmente alla vetustà e allo scarso tasso di rinnovo, a cui si ricollega l'elevato livello di perdite idriche;
- con riguardo all'approvvigionamento idrico (captazione e adduzione), si evidenzia un maggior fabbisogno di investimenti volti alla risoluzione delle criticità relative all'insufficienza sia quantitativa, sia qualitativa del sistema delle fonti, all'assenza delle reti di trasporto ed all'inadeguatezza di impianti e reti esistenti;
 - per quanto attiene alla potabilizzazione, si può rinvenire, in alcune aree del Paese, la mancata conformità dell'acqua ai valori parametrici (soprattutto relativi all'arsenico ed al fluoro) stabiliti dal d.lgs 31/01, di recepimento della direttiva 98/83/CE;
- i dati tecnici riferiti al 2015, rilevati dai gestori e comunicati all'Autorità ai sensi della Determina 6 dicembre 2016, 5/2016 DSID, hanno confermato le menzionate criticità, aiutando a comprenderne la magnitudo e l'incidenza nelle diverse aree del Paese; in particolare:
 - l'esame dell'età di posa delle condotte di adduzione e distribuzione ha messo in luce una rete acquedottistica particolarmente vetusta (il 36% delle condotte risulta avere un'età compresa tra i 31 e i 50 anni, mentre il 22% è caratterizzato da un'età maggiore ai 50 anni);
 - sulla base degli elementi infrastrutturali che vengono considerati in uso, il *timing* delle sostituzioni rilevato al 2015 risulta pari a 0,42%, ancora lontano dal valore del 2,0% coerente con una vita utile tecnica di 50 anni;
 - per quanto attiene alle dispersioni idriche, a livello nazionale, circa il 41,9% dei volumi in ingresso in distribuzione vengono persi; a livello territoriale si rinvencono forti differenze, con valori di perdite totali più contenuti nel Nord Ovest (in media pari al 31,3%) e più rilevanti nel Centro e nel Sud del Paese (rispettivamente pari a 48,9% e 48,2%), fino a superare il 50% nelle Isole (54,9%);
 - con riferimento alla distrettualizzazione e al monitoraggio delle reti, i dati mostrano come, in media, circa il 9% della rete di distribuzione principale sia distrettualizzata, con sistemi attivi di telecontrollo o regolazione automatica di portata o di pressione, cui si aggiungono attività di monitoraggio dei consumi anomali in periodo notturno (periodo in cui si assume che i consumi debbano essere minimi). L'attività di ricerca delle perdite con tecniche acustiche o similari, invece, risulta effettuata, in media, sul 14% della rete di distribuzione principale;
 - per quanto concerne la problematica della gestione dei fanghi di depurazione, si evidenzia la necessità di ridurre lo smaltimento in discarica, che si attesta attualmente ad un valor medio di poco inferiore al 22% a livello nazionale, con una notevole eterogeneità sul territorio.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- nel documento per la consultazione 562/2017/R/IDR, l'Autorità - sulla base di una logica di gradualità e di monitoraggio - ha prospettato l'introduzione di un sistema di standard di qualità (che diverranno progressivamente gli obiettivi minimi verso i quali saranno orientati gli investimenti pianificati nei programmi degli interventi elaborati dagli Enti di governo dell'ambito), al fine di permettere, nei diversi contesti, di fornire comunque stimoli al miglioramento continuo;
- in particolare, l'Autorità ha declinato detto sistema di indicatori come segue:
 - *prerequisiti*, intesi come il conseguimento di determinate condizioni minime richieste dalla normativa vigente - quali la qualità dell'acqua distribuita agli utenti e la gestione appropriata dell'impatto ambientale generato dal consumo - e considerate ai fini dell'accesso ai meccanismi di premialità;
 - *standard specifici* di qualità - di cui il legislatore ha già previsto l'inserimento nella Carte dei servizi - riferiti a profili di continuità del servizio di acquedotto (cui associare indennizzi automatici alle utenze in caso di mancato rispetto dei livelli minimi previsti), e in particolare: la durata massima della singola sospensione programmata, la durata massima delle sospensioni non programmate per attivazione servizio sostitutivo di emergenza, il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura;
 - *standard generali* di qualità, individuando un primo gruppo di *macro-indicatori* - e associando a ciascuno di essi un *set* di indicatori correlato (*indicatori semplici*) - in grado di descrivere i tratti salienti delle condizioni tecniche di erogazione delle prestazioni, su cui provvedere a incentivare un progressivo miglioramento in funzione del livello di partenza di ciascun gestore;
 - *standard di efficienza* nella erogazione del servizio (non strettamente riconducibili ad aspetti di qualità tecnica da assicurare all'utenza) che, integrando quelli specifici e generali, possano contribuire ad una definizione esaustiva della misurazione delle *performance* e del correlato sistema di incentivi, senza entrare nel merito di scelte gestionali - ricadenti nella sfera di responsabilità del gestore - e di scelte di programmazione, attribuite ai soggetti competenti;
- nell'individuare cinque macro-indicatori, l'Autorità ha tenuto conto dei seguenti obiettivi che devono caratterizzare una gestione tecnicamente efficiente:
 - contenimento delle perdite totali, con efficace presidio dell'infrastruttura acquedottistica (tramite il macro-indicatore M1 - "Perdite totali in distribuzione", calcolato rapportando il volume delle perdite totali al volume immesso in distribuzione);
 - mantenimento della continuità del servizio, anche attraverso una idonea configurazione del sistema delle fonti di approvvigionamento rispetto agli impieghi di risorsa (per mezzo del macro-indicatore M2 - "Durata media

- complessiva delle interruzioni per utente”);
- adeguata qualità dell’acqua erogata per il consumo umano (tramite il macro-indicatore M3 – “Qualità dell’acqua”, calcolato sulla base dell’incidenza dei campioni non conformi);
- minimizzazione dell’impatto ambientale associato al convogliamento delle acque reflue (tramite il macro-indicatore M4 – “Adeguatezza degli scaricatori di piena - portate nere diluite”);
- minimizzazione dell’impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea fanghi (per mezzo del macro-indicatore M5 – “Smaltimento fanghi in discarica”);
- nel delineare il percorso di graduale implementazione della regolazione della qualità tecnica, l’Autorità ha, altresì, prospettato l’applicazione di un primo *set* di indicatori (tra cui i citati macro-indicatori e gli indicatori semplici ai medesimi associati) dal 2018, per poi rinviare al 2020 l’applicazione di standard ulteriori, con la previsione di obblighi di monitoraggio, rilevazione e comunicazione dei dati sulle *performance*, anche al fine di futuri confronti comparativi delle medesime;
- i contributi ricevuti in risposta al citato documento per la consultazione 562/2017/R/IDR hanno mostrato una condivisione dell’impostazione generale dell’Autorità, evidenziando tuttavia possibili criticità riconducibili alle tempistiche di applicazione prospettate, con particolare riferimento alla ipotizzata entrata in vigore dal 2018 sia dei macro-indicatori sia di un ulteriore set di indicatori ad essi correlati, manifestando la necessità di circoscrivere ai primi tale tempistica;
- con riferimento ai prerequisiti, alcuni soggetti hanno suggerito l’introduzione di un’ulteriore condizione per l’accesso a meccanismi premiali, concernente il grado di conoscenza e di misura dei dati tecnici e gestionali alla base degli standard in via di definizione;
- per quanto riguarda gli standard specifici, dalle osservazioni pervenute è emersa l’esigenza di prevedere adeguati meccanismi di flessibilità nei casi in cui risulti di difficile individuazione la corrispondenza tra l’eventuale mancato rispetto di uno standard e le utenze interessate dal disservizio, sottolineando, altresì, l’opportunità di introdurre misure finalizzate a tener conto degli effetti sulla sostenibilità della gestione derivanti dalla corresponsione degli indennizzi automatici;
- il merito ai cinque macro-indicatori individuati in sede di consultazione, sono state formulate osservazioni e proposte aventi ad oggetto le grandezze ai medesimi sottese; in particolare:
 - è stato proposto di valutare il contenimento delle perdite idriche (macro-indicatore M1) non solo basandosi su *target* ambientali, ma anche tenendo in considerazione le caratteristiche tecniche dell’infrastruttura esistente;
 - relativamente al macro-indicatore M2, sia Enti di governo dell’ambito che operatori hanno messo in luce le difficoltà sottese alla definizione di “interruzione della fornitura”, nonché all’individuazione (almeno in una

prima fase) del numero di utenze finali coinvolte dall'interruzione medesima;

- per quanto concerne il macro-indicatore M3, è stato proposto di valutare, nella relativa costruzione, anche l'incidenza delle ordinanze di non potabilità in ragione del loro impatto sull'utenza;
- il macro-indicatore M4 viene ritenuto applicabile ai soli gestori con reti di fognatura di tipo misto (tipologia di rete prevalente nel sistema infrastrutturale nazionale), suggerendo l'opportunità di definire un macro-indicatore che comprenda tutte le tipologie di fognatura esistenti sul territorio;
- con riferimento al macro-indicatore M5, è stato richiesto di tenere in considerazione talune situazioni che vincolano il gestore allo smaltimento dei fanghi in discarica e, al contempo, è stato proposto di considerare quale macro-indicatore la "qualità dell'acqua depurata" (parametro inizialmente individuato dall'Autorità tra gli indicatori semplici).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- tenuto conto delle osservazioni trasmesse dai vari *stakeholder* (con 27 contributi ricevuti), nonché degli ulteriori approfondimenti svolti, l'Autorità - con il documento per la consultazione 748/2017/R/IDR - ha illustrato i propri orientamenti finali in materia di regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato, confermando l'impostazione generale in precedenza prospettata;
- con riferimento ai prerequisiti, l'Autorità - oltre a prevedere, quali condizioni per l'accesso a meccanismi premiali, la conformità alla normativa vigente della qualità dell'acqua distribuita agli utenti e del trattamento delle acque reflue urbane - ha ipotizzato, altresì, l'introduzione di un ulteriore prerequisito specificamente afferente la disponibilità e l'affidabilità dei dati;
- relativamente agli standard specifici, cui associare indennizzi automatici all'utenza in caso di violazione, l'Autorità ha, da un lato, mutuato le modalità di riconoscimento dell'indennizzo adottate nell'ambito della disciplina della qualità contrattuale (RQSII), e dall'altro lato, previsto forme di flessibilità valorizzando, in sede di prima applicazione degli obiettivi specifici, le decisioni assunte dal soggetto competente, sentito il gestore e i soggetti interessati;
- nel documento per la consultazione in parola, l'Autorità ha poi confermato l'introduzione, quali standard generali, dei macro-indicatori prospettati per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, ampliandone in taluni casi la definizione, allo scopo di delineare più efficacemente il percorso di convergenza delle realtà gestionali verso condizioni tecnicamente efficienti; in particolare:
 - per il macro-indicatore M1 - "Perdite di rete", l'obiettivo finale di contenimento delle perdite totali è stato declinato rispetto alle caratteristiche tecniche e gestionali delle infrastrutture (rapportando il volume perso alla lunghezza della rete principale di acquedotto),

- estendendone dunque l'applicazione anche alle fasi a monte della distribuzione;
- per quanto attiene al macro-indicatore M2 - “Durata media complessiva delle interruzioni”, al fine di permettere ai gestori di dotarsi di adeguati strumenti di rilevazione delle grandezze al medesimo sottese, è stata rappresentata l'intenzione di rinviare - per il macro-indicatore in discorso - l'applicazione del meccanismo premi/penalità;
 - è stato proposto un macro-indicatore M3 - “Qualità dell'acqua erogata” avente natura composita, che tenesse conto - in aggiunta alla conformità dei campioni analizzati nell'ambito dei controlli interni - anche dell'incidenza delle ordinanze di non potabilità, in ragione del rilevante impatto di tali atti amministrativi sull'utenza finale;
 - è stata prospettata una definizione del macro-indicatore M4 - “Adeguatezza del sistema fognario” anch'essa di natura composita (applicabile a tutti i gestori che operano nel servizio di fognatura), intercettando sia il fenomeno degli allagamenti/sversamenti da fognatura, sia l'adeguatezza impiantistica e di funzionamento degli scaricatori di piena al fine di prevenire fenomeni di inquinamento della risorsa idrica;
 - in aggiunta al già definito macro-indicatore M5 - “Smaltimento fanghi in discarica” è stata proposta l'introduzione del macro-indicatore M6 - “Qualità dell'acqua depurata” (espresso in termini di conformità dei campioni prelevati), al fine di rappresentare in modo più esaustivo l'impatto ambientale del servizio di depurazione;
- in una logica di gradualità e stabilità, anche tenuto conto degli approfondimenti svolti con gli *stakeholder*, l'Autorità, nel citato documento per la consultazione ha prospettato, dal 1° gennaio 2018, l'effettuazione:
 - i) della valutazione dei prerequisiti da parte degli Enti di governo dell'ambito, della verifica della corretta esplicitazione degli standard specifici nelle Carte dei servizi e della determinazione dei valori dei macro-indicatori e di altri parametri eventualmente collegati, con riferimento all'anno 2016;
 - ii) del monitoraggio delle grandezze che alimentano i prerequisiti, gli standard specifici e i macro-indicatori che definiscono gli standard generali, al fine dell'accesso ai meccanismi di premio-penalità;
 - iii) del monitoraggio delle grandezze che alimentano gli indicatori semplici inclusi nel documento per la consultazione 562/2017/R/IDR tra gli standard generali di breve e di medio-lungo termine;
 - a completamento delle misure prospettate per la regolazione della qualità tecnica, l'Autorità, nel documento per la consultazione 748/2017/R/IDR, ha poi illustrato un sistema di incentivazione (speculare per premi e penalità), articolato in fattori premiali o di penalizzazione, da attribuire in ragione delle *performance* dei gestori, ipotizzando che i premi (le penalità) siano quantificati ogni due anni, a partire dal 2020.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in risposta al richiamato documento per la consultazione 748/2017/R/IDR sono pervenuti all’Autorità 28 contributi da parte di Enti di governo dell’ambito e la relativa associazione, gestori e loro associazione e raggruppamenti, un comitato di utenti, associazioni in rappresentanza di società con specializzazioni tecniche e consulenti;
- è stata, in generale, richiesta una maggiore gradualità nell’applicazione degli obblighi recati dalla nuova disciplina, al fine di predisporre i sistemi informativi e le procedure gestionali e di programmazione necessarie, nonché ulteriori forme di flessibilità, anche per singoli macro-indicatori, per tener conto di fattori critici esogeni al controllo del gestore che possono compromettere il raggiungimento degli obiettivi prospettati dall’Autorità;
- con riferimento all’individuazione dei prerequisiti:
 - in merito alla qualità dell’acqua distribuita agli utenti e alla gestione delle acque reflue, si è registrata una sostanziale conferma nell’impostazione prospettata;
 - in merito al prerequisito relativo alla disponibilità di dati tecnici affidabili, gran parte dei soggetti ha richiesto ulteriori esplicitazioni, pur manifestando generale condivisione;
- per quanto attiene l’identificazione degli standard specifici:
 - la quasi totalità dei soggetti ha auspicato un rafforzamento dei meccanismi di flessibilità e gradualità in sede di prima applicazione;
- per quanto riguarda il macro-indicatore M1-“Perdite di rete” e gli ulteriori parametri afferenti alla conservazione della risorsa idrica nel servizio di acquedotto:
 - in generale è stata avanzata la richiesta di ampliare le classi del macro-indicatore e modificare gli obiettivi individuati e, con riferimento alle grandezze sottese, generalmente condivise, sono state richieste alcune specificazioni;
 - diffusa condivisione è stata espressa in merito alle soglie minime di misura individuate, con alcuni rilievi relativi alla misura di utenza;
- per quanto riguarda il macro-indicatore M2-“Interruzioni del servizio” e gli ulteriori parametri afferenti alla continuità nel servizio di acquedotto, in gran parte dei contributi è stata evidenziata la necessità di approfondimenti in merito alle modalità di determinazione del macro-indicatore ed all’individuazione delle utenze interessate dalle interruzioni;
- con riferimento al macro-indicatore M3-“Qualità dell’acqua erogata” e gli ulteriori parametri ad esso correlati:
 - in merito all’indicatore M3a relativo alle ordinanze di non potabilità, è stata avanzata la richiesta di prevedere un valore dell’obiettivo maggiore di zero, per tener conto delle diverse modalità di emissione e ritiro dei medesimi provvedimenti, non essendo controllabili dal gestore;

- in relazione agli indicatori M3b e M3c, alcuni hanno espresso rilievi riguardo all'inclusione delle non conformità rilevate sui parametri "indicatori" e alla valutazione dei soli punti di campionamento presso i punti di consegna;
- per quanto attiene al macro-indicatore M4-"Adeguatezza del sistema fognario" e gli ulteriori parametri afferenti alla tutela ambientale nel servizio di fognatura, alcuni contributi sono stati volti sia ad una maggiore specificazione della definizione di allagamento, sversamento e rottura, e del pericolo o disagio da essi arrecato, sia alla richiesta di prevedere un obiettivo maggiore di zero, al fine di tenere in considerazione anche eventi ritenuti fisiologici e non riconducibili alla sfera di responsabilità del gestore;
- per quanto riguarda il macro-indicatore M5-"Smaltimento fanghi" e gli ulteriori parametri afferenti alla tutela ambientale nel servizio di depurazione, alcuni soggetti hanno sottolineato che talune gestioni potrebbero risultare a priori favorite, avvantaggiandosi di scelte di programmazione lungimiranti a livello regionale e/o locale già finalizzate a scoraggiare lo smaltimento in discarica;
- con riferimento al macro-indicatore M6-"Qualità dell'acqua depurata" e gli ulteriori parametri afferenti alla tutela ambientale nel servizio di depurazione, complessiva condivisione è stata espressa riguardo alla definizione delle grandezze sottese al macro-indicatore e alle modalità di determinazione, con alcuni rilievi principalmente derivanti dalla necessità di ulteriori precisazioni in merito all'obiettivo sotteso al macro-indicatore;
- per quanto attiene le modalità di monitoraggio, registrazione e comunicazione delle grandezze che compongono il quadro regolatorio sulla qualità tecnica, con riferimento all'obbligo di predisposizione di registri, è stata evidenziata da parte di molti soggetti la necessità di un congruo periodo di tempo, ai fini della loro implementazione, attenuando di conseguenza in questa prima fase i criteri di controllo sulla completezza dei dati registrati, nonché il rinvio dell'applicazione degli ulteriori indicatori di breve periodo oggetto di monitoraggio;
- rispetto alle modalità applicative per la valutazione di eventuali maggiori oneri nell'ambito della definizione degli specifici schemi regolatori e per l'accesso a fattori premiali o per il calcolo delle penalità, si rileva una generale condivisione con alcune precisazioni di segno opposto relative all'esigenza di rafforzare o di rilassare i meccanismi di funzionamento.

RITENUTO CHE:

- sia necessario, coerentemente con la strategia seguita in ambito tariffario, definire una disciplina della qualità tecnica del servizio idrico integrato adottando un approccio asimmetrico e innovativo che, a partire dalle condizioni rilevate nei diversi contesti, garantisca l'identificazione di stimoli corretti ed efficaci per promuovere comunque benefici a favore della platea degli utilizzatori dei servizi, in un quadro di parità di trattamento degli operatori, monitoraggio continuo e gradualità nell'implementazione;

- sia, pertanto, opportuno adottare un modello di regolazione della qualità tecnica, che sviluppi i seguenti elementi:
 - la *selettività*, sia sotto un profilo base di ammissibilità, sia con riferimento a progressivi affinamenti nell'attribuzione di giudizi di valore, e quindi di premi/penali, sulla base delle *performance* rendicontate dagli operatori;
 - la *corrispettività*, attraverso l'esplicitazione di parametri di diretto interesse del singolo utente finale e, conseguentemente, tali da rafforzare un interesse congiunto, degli utilizzatori e dei gestori, al continuo monitoraggio e controllo delle prestazioni;
 - l'*effettività*, mediante l'identificazione puntuale dei parametri, le cui quantificazioni saranno validate, e la declinazione delle conseguenze regolatorie, anche in termini di programmazione di miglioramenti continui delle *performance*;
 - la *premierità*, con la definizione di meccanismi incentivanti di premi e penalità che inducano azioni corrette da parte degli operatori;
 - la *gradualità* e la *stabilità*, con la previsione di una implementazione cadenzata, a partire dal 2018, della nuova regolazione, nell'ambito di una impostazione metodologica predefinita.

RITENUTO, IN PARTICOLARE, CHE:

- anche in esito alle consultazioni pubbliche effettuate, sia opportuno confermare - per le motivazioni riportate nei documenti 562/2017/R/IDR e 748/2017/R/IDR sopra richiamati - il modello di regolazione della qualità tecnica prospettato dall'Autorità, basato su un sistema di indicatori composto da:
 - *prerequisiti*, prevedendo che, in linea generale, siano escluse dal meccanismo incentivante:
 - a) le gestioni che non risultino essere dotate degli strumenti attuativi necessari per adempiere agli obblighi di verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano mediante l'effettuazione dei controlli previsti dal d.lgs. 31/01;
 - b) le gestioni che operino negli agglomerati oggetto delle condanne della Corte di Giustizia Europea pronunciate il 19 luglio 2012 (causa C-565/10) e il 10 aprile 2014 (causa C-85/13) - in materia di raccolta, trattamento e scarico delle acque reflue- e non ancora dichiarati conformi alla direttiva 91/271/CEE;
 - c) le gestioni per le quali non si disponga di dati tecnici affidabili, cioè rispondenti ai criteri declinati di completezza, correttezza e coerenza, nonché conformità alle soglie massime di stima, ove previste;
 - *standard specifici* di qualità, individuando:
 - a) un valore della “Durata massima della singola sospensione programmata” (S1) pari a 24 ore;
 - b) un valore del “Tempo massimo per l’attivazione del servizio

- sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile” (S2) pari a 48 ore;
- c) un valore del “Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura” (S3) pari a 48 ore;
- d) le modalità di riconoscimento degli indennizzi automatici agli utenti nel caso di mancato rispetto degli standard specifici sopra indicati e la possibilità di istanza motivata qualora l’onere generato possa compromettere la continuità gestionale del servizio;
- *standard generali* di qualità, individuati in sei *macro-indicatori*, che consentono di definire un percorso di miglioramento progressivo articolato in *target* evolutivi differenziati in funzione del livello di partenza di ciascun operatore, integrati, laddove necessario, con indicatori semplici;
- con riferimento ai *macro-indicatori* - anche in considerazione dei contributi ricevuti in risposta ai documenti per la consultazione 562/2017/R/IDR e 748/2017/R/IDR, nonché degli ulteriori approfondimenti svolti - sia opportuno introdurre i seguenti:
 - macro-indicatore M1 - “Perdite idriche” (cui è associato l’obiettivo di contenimento delle dispersioni, con efficace presidio dell’infrastruttura acquedottistica), definito tenendo congiuntamente conto sia delle perdite idriche lineari (individuate dal rapporto tra perdite idriche totali e lunghezza complessiva della rete di acquedotto), sia delle perdite percentuali (come rapporto tra perdite idriche totali e volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto); per tale macro-indicatore si è ritenuto di ricalibrare le classi ampliando gli intervalli e definendoli congiuntamente alla coppia di indicatori sottesi;
 - macro-indicatore M2 - “Interruzioni del servizio” (cui è associato l’obiettivo di mantenimento della continuità del servizio, anche attraverso una idonea configurazione delle fonti di approvvigionamento), definito come rapporto tra la somma delle durate delle interruzioni annue (ciascuna pesata per il numero di utenti finali, anche indiretti, interessati dalla interruzione stessa) e il numero totale di utenti finali serviti dal gestore, rinviandone gli effetti ai fini dell’applicazione del meccanismo di premio/penalità;
 - macro-indicatore M3 - “Qualità dell’acqua erogata” (cui è associato l’obiettivo di una adeguata qualità della risorsa destinata al consumo umano), definito, secondo una logica multi-stadio, tenendo conto: *i*) dell’incidenza delle ordinanze di non potabilità, attenuando l’obiettivo di assoluta assenza delle medesime; *ii*) del tasso di campioni da controlli interni non conformi; *iii*) del tasso di parametri da controlli interni non conformi;
 - macro-indicatore M4 - “Adeguatezza del sistema fognario” (cui è associato l’obiettivo di minimizzare l’impatto ambientale derivante dal

- convogliamento delle acque reflue), definito - anch'esso secondo una logica multi-stadio - considerando: *i*) la frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura, attenuando l'obiettivo di assoluta assenza dei medesimi; *ii*) l'adeguatezza normativa degli scaricatori di piena; *iii*) il controllo degli scaricatori di piena;
- macro-indicatore M5 - "Smaltimento fanghi in discarica" (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea fanghi), definito come rapporto tra la quota dei fanghi di depurazione misurata in sostanza secca smaltita in discarica e la quantità di fanghi di depurazione misurata in sostanza secca complessivamente prodotta;
 - macro-indicatore M6 - "Qualità dell'acqua depurata" (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea acque), definito come tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata;
- occorra prevedere che, per ciascuno dei richiamati macro-indicatori, l'Ente di governo dell'ambito - per ogni gestione operante sul territorio di pertinenza - individui: *i*) la classe di partenza, sulla base dei dati tecnici messi a disposizione del gestore e validati dal medesimo Ente di governo; *ii*) l'obiettivo di miglioramento/mantenimento che il gestore è tenuto a conseguire (annualmente) sulla base dei *target* fissati dal presente provvedimento;
 - sia comunque opportuno prevedere la facoltà, per gli Enti di governo dell'ambito, di stabilire livelli di *performance* e obiettivi migliorativi rispetto a quelli minimi descritti dal sistema di indicatori di cui al presente provvedimento.

RITENUTO, ANCHE, CHE:

- sia necessario prevedere un sistema di incentivazione (speculare per premi e penalità), articolato in fattori premiali o di penalizzazione, da attribuire in ragione delle *performance* dei gestori, individuando:
 - a) un meccanismo incentivante (teso a valorizzare i casi di maturità tecnologica e gestionale) che consideri lo stato di efficienza conseguito e che preveda una attribuzione multistadio - base, avanzata e di eccellenza - di incentivi agli operatori appartenenti *ex ante* (per almeno un macro-indicatore) alle classe a cui è associato l'obiettivo di mantenimento del livello di partenza (indicata come "classe A");
 - b) un meccanismo incentivante (teso a promuovere miglioramenti in casi di criticità tecnico-gestionali da superare) che consideri la variazione dell'efficienza e che preveda una attribuzione multistadio - base e avanzata - di incentivi agli operatori non appartenenti *ex ante* alle fasce a cui è associato l'obiettivo di mantenimento del livello di partenza;
- confermando l'impostazione illustrata nei documenti sottoposti a consultazione, sia opportuno prevedere che i premi (le penalità) siano quantificati a partire dal 2020, sulla base delle *performance* realizzate nel biennio precedente,

individuando il metodo *Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS) quale metodologia per l'attribuzione dei punteggi sulla base dei valori assunti dai parametri e dai macro-indicatori, idonea a valutare sia le graduatorie relative allo stato delle prestazioni, per gli stadi avanzato e di eccellenza, sia le variazioni nelle *performance*, per il solo stadio avanzato.

RITENUTO, POI, CHE:

- anche tenuto conto delle osservazioni ricevute in fase di consultazione, sia opportuno prevedere:
 - a decorrere dal 1° gennaio 2018, l'applicazione del sistema di indicatori alla base della regolazione della qualità tecnica (RQTI) di cui all'Allegato A del presente provvedimento;
 - a decorrere dal 1° gennaio 2019, l'applicazione delle norme concernenti gli obblighi di registrazione e archiviazione dei dati, fermo restando l'obbligo di monitoraggio - a partire dal 1° gennaio 2018 - delle grandezze necessarie al calcolo degli standard di cui al presente provvedimento.

RITENUTO, INOLTRE, CHE:

- sia opportuno rinviare alla deliberazione 918/2017/R/IDR, recante l'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie, la definizione:
 - delle misure a sostegno dei miglioramenti della qualità tecnica, ivi comprese le modalità di trattazione degli eventuali oneri aggiuntivi volti al perseguimento degli standard di qualità tecnica introdotti dal presente provvedimento, nonché le modalità di copertura del relativo meccanismo di premialità;
 - delle indicazioni metodologiche per l'aggiornamento dei programmi degli interventi, tenuto conto delle nuove esigenze di investimento che dovessero essere rilevate a fronte del perseguimento degli obiettivi stabiliti dalla regolazione della qualità tecnica;
 - gli ulteriori effetti del mancato possesso dei prerequisiti.

RITENUTO, INFINE, CHE:

- sia necessario prevedere l'obbligo, per l'Ente di governo dell'ambito, di attestare il recepimento degli standard specifici previsti dalla regolazione della qualità tecnica e dei relativi indennizzi automatici nell'ambito della Carta dei servizi vigente;
- in ragione della presenza di situazioni peculiari rinvenibili nei territori di pertinenza, sia necessario prevedere una applicazione selettiva e graduale (basata sulla presentazione di specifiche e motivate istanze da parte dell'Ente di governo dell'ambito);

- con riferimento a tutti gli aspetti per i quali si confermano gli orientamenti prospettati nei documenti per la consultazione 562/2017/R/IDR e 748/2017/R/IDR, sia opportuno rinviare alle motivazioni, generali e specifiche, ivi illustrate

DELIBERA

Articolo 1

Disposizioni generali

- 1.1 La regolazione della qualità tecnica si applica dal 1° gennaio 2018 e si fonda su indicatori ripartiti nelle seguenti categorie:
- a) standard specifici, che identificano i parametri di *performance* da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente, e il cui mancato rispetto, di norma, prevede l'applicazione di indennizzi;
 - b) standard generali, ripartiti in macro-indicatori e in indicatori semplici, che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio, a cui è associato un meccanismo incentivante che prevede premi e penalità, definito al successivo Articolo 7;
 - c) prerequisiti, che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali.
- 1.2 I meccanismi per la regolazione della qualità tecnica sono stabiliti nell'Allegato A della presente deliberazione, di cui forma parte integrante e sostanziale.

Articolo 2

Definizione degli indicatori di qualità tecnica

- 2.1 Gli standard specifici sono i seguenti:
- a) la “Durata massima della singola sospensione programmata” (S1);
 - b) il “Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile” (S2);
 - c) il “Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura” (S3).
- 2.2 Gli standard generali sono i seguenti:
- a) il macro-indicatore - “Perdite idriche” (M1), cui è associato l'obiettivo di contenimento delle dispersioni, con efficace presidio dell'infrastruttura acquedottistica, ed a cui si ricollega l'indicatore “Quota dei volumi misurati” (G1.1);
 - b) il macro-indicatore - “Interruzioni del servizio” (M2), cui è associato l'obiettivo di mantenimento della continuità del servizio, anche attraverso una idonea configurazione delle fonti di approvvigionamento, la cui attivazione ai fini dell'applicazione del meccanismo di incentivazione è

prevista a partire dall'anno 2020, ed a cui afferisce la "Disponibilità di risorse idriche" (G2.1);

- c) il macro-indicatore - "Qualità dell'acqua erogata" (M3), relativo all'obiettivo di una adeguata qualità della risorsa destinata al consumo umano, e a cui sono associati gli indicatori "Numerosità dei campioni analizzati" (G3.1) e "Applicazione del modello *Water Safety Plan* (WSP)" (G3.2);
- d) il macro-indicatore - "Adeguatezza del sistema fognario" (M4), cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue, e a cui afferiscono le "Rotture annue di fognatura per chilometro di rete ispezionata" (G4.1);
- e) il macro-indicatore - "Smaltimento fanghi in discarica" (M5), cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea fanghi, e a cui sono connessi gli indicatori "Assenza di agglomerati oggetto della procedura di infrazione 2014/2059" (G5.1) e "Copertura del servizio di depurazione rispetto all'utenza servita dall'acquedotto" (G5.2), nonché "Impronta di carbonio del servizio di depurazione" (G5.3);
- f) il macro-indicatore - "Qualità dell'acqua depurata" (M6), cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato alla linea acque, e a cui si possono ricondurre gli indicatori "Qualità dell'acqua depurata - esteso" (G6.1), "Numerosità dei campionamenti eseguiti" (G6.2) e "Tasso di parametri risultati oltre i limiti" (G6.3).

2.3 I prerequisiti sono i seguenti:

- a) con riferimento al macro-indicatore - "Perdite idriche" (M1), la disponibilità e affidabilità dei dati di misura per la determinazione del volume di perdite totali;
- b) con riferimento al macro-indicatore - "Qualità dell'acqua erogata" (M3), l'adozione degli strumenti attuativi necessari per adempiere agli obblighi di verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano mediante l'effettuazione dei controlli previsti dal d.lgs. 31/01;
- c) con riferimento a uno o più dei macro-indicatori di cui al precedente comma 2.2, lettere d), e) ed f), l'assenza di agglomerati interessati da pronunce di condanna della Corte di Giustizia Europea per mancato adeguamento alla Direttiva 91/271/CEE;
- d) con riferimento a uno o più dei macro-indicatori di cui al precedente comma 2.2, la disponibilità e l'affidabilità dei dati necessari.

2.4 La definizione degli indicatori per la regolazione della qualità tecnica è stabilita nell'Allegato A della presente deliberazione.

Articolo 3

Validazione dei dati tecnici

3.1 Gli Enti di governo dell'ambito validano i dati resi disponibili dai gestori, che

sono trasmessi secondo le modalità e per gli effetti disciplinati dal comma 7.8 della deliberazione 664/2015/R/IDR, e li integrano o li modificano secondo criteri funzionali alla definizione di una base informativa completa, coerente e congrua.

- 3.2 Nel caso in cui i gestori non forniscano le informazioni previste, gli Enti di governo dell'ambito ne danno prontamente comunicazione all'Autorità, per i seguiti previsti dalla normativa vigente.

Articolo 4

Identificazione degli obiettivi di qualità tecnica

- 4.1 Per ciascuno dei macro-indicatori di cui al comma 2.2, gli obiettivi annuali sono divisi in due categorie: mantenimento e miglioramento. Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle condizioni di partenza riscontrate. La relativa disciplina è contenuta nell'Allegato A.
- 4.2 Gli obiettivi di qualità tecnica sono stabiliti, per il 2018, sulla base del valore assunto dai macro-indicatori all'anno 2016 e, a partire dall'anno 2019, sulla base del valore registrato nell'annualità precedente o, laddove non disponibile al momento della definizione della programmazione degli interventi, sulla base del valore previsto o di quello assunto e validato con riferimento all'annualità più recente.
- 4.3 Gli obiettivi di qualità tecnica, ovvero quelli migliorativi stabiliti dall'Ente di governo dell'ambito, sono recepiti in sede di aggiornamento dello specifico schema regolatorio, secondo i termini e le modalità stabilite dalla deliberazione 918/2017/R/IDR.
- 4.4 Fatto salvo quanto previsto al successivo comma 5.3, non sono ammesse pianificazioni che non prevedano il conseguimento degli obiettivi definiti al precedente comma 4.1. Nel caso di obiettivi di miglioramento, qualora le pianificazioni approvate prevedano discontinuità nel passaggio tra le classi di appartenenza, l'Ente di governo dell'ambito ne integra il contenuto fornendo adeguata motivazione.

Articolo 5

Applicazione selettiva e graduale

- 5.1 L'applicazione della regolazione della qualità tecnica tiene conto delle condizioni di partenza di ciascuna gestione, come rilevate e validate dal competente Ente di governo dell'ambito, in un quadro di equilibrio economico-finanziario, secondo criteri di efficienza.
- 5.2 Con riferimento agli standard specifici di cui al comma 2.1, l'Ente di governo dell'ambito può formulare motivata istanza:
- a) per la temporanea esclusione, *ex ante*, dall'applicazione degli indennizzi automatici associati al mancato rispetto degli standard, in caso di

- operazioni straordinarie di aggregazione gestionale, per un arco di tempo predefinito e al solo fine di rendere effettiva la fruibilità delle prestazioni per gli utenti finali;
- b) per la temporanea sospensione, *ex post*, della erogazione degli indennizzi automatici associati al mancato rispetto degli standard, nel caso in cui l'entità degli stessi sia tale da compromettere la continuità gestionale dell'operatore interessato.
- 5.3 Con riferimento agli standard generali di cui al comma 2.2, l'Ente di governo dell'ambito può formulare, *ex ante*, motivata istanza:
- a) per la temporanea applicazione del meccanismo incentivante di cui all'Articolo 7, in caso di significative operazioni di aggregazione gestionale verificatesi a partire dal 1° gennaio 2016, al perimetro gestionale preesistente all'effettuazione delle medesime, per un arco di tempo predefinito e al solo fine di evitare effetti distorsivi nell'implementazione iniziale del citato meccanismo;
- b) per la temporanea applicazione del meccanismo incentivante di cui all'Articolo 7, ai soli macro-indicatori per i quali vi sia il rispetto dei prerequisiti, precisando gli interventi e la tempistica prevista per superamento, in un arco di tempo predefinito, delle criticità relative ai macro-indicatori per i quali non sono inizialmente verificati i prerequisiti;
- c) per la temporanea definizione di obiettivi di miglioramento da valutare cumulativamente su base biennale, in luogo delle verifiche annuali, in caso di rilevanti attività di realizzazione tali da poter generare forme di discontinuità nel progressivo miglioramento delle *performance* gestionali.
- 5.4 Con riferimento agli standard specifici e generali, l'Ente di governo dell'ambito può formulare, *ex post*, motivata istanza di deroga dalle disposizioni concernenti gli indennizzi automatici e il meccanismo incentivante, nel caso in cui il mancato rispetto dei medesimi standard sia dovuto al verificarsi di eventi imprevisti e imprevedibili e comunque al di fuori della sfera di responsabilità del gestore.

Articolo 6

Recepimento della qualità tecnica nello specifico schema regolatorio

- 6.1 La copertura dei costi relativi al rispetto degli standard specifici e al conseguimento degli obiettivi previsti dalla qualità tecnica avviene secondo quanto stabilito dal MTI-2, come integrato dalla deliberazione 918/2017/R/IDR, o, qualora ne ricorrano le condizioni, in applicazione della disciplina sulle operazioni straordinarie di riequilibrio, di cui alla deliberazione 656/2015/R/IDR.
- 6.2 In particolare, la spesa per investimento relativa alle misure adottate, e ricomprese nel programma degli interventi (PdI), è finanziata nell'ambito dell'aggiornamento del pertinente programma economico-finanziario (PEF) o, qualora ricorrano le condizioni, in applicazione delle disposizioni previste in

- ordine alla revisione straordinaria.
- 6.3 L'Ente di governo dell'ambito può formulare specifica istanza per la copertura di eventuali costi operativi aggiuntivi, secondo quanto previsto dalla deliberazione 918/2017/R/IDR
- 6.4 Gli ulteriori effetti del mancato possesso dei prerequisiti di cui al comma 2.3 sono disciplinati dal comma 9.6 della deliberazione da ultimo richiamata.

Articolo 7

Meccanismi di incentivazione

- 7.1 Lo stabile miglioramento delle condizioni tecniche e gestionali di erogazione dei servizi è promosso attraverso un meccanismo di incentivazione, che attribuisce premi in caso di conseguimento degli obiettivi di cui al comma 4.1 e, in caso di mancato raggiungimento, prevede l'applicazione di penalità, secondo quanto stabilito dal Titolo 7 dell'*Allegato A*.
- 7.2 I premi e le penalità sono attribuite a partire dall'anno 2020. I premi attribuiti non integrano le componenti del Vincolo ai Ricavi del Gestore sottoposte al limite di prezzo di cui alla regolazione tariffaria pro tempore vigente. Per il primo biennio di attivazione della nuova disciplina, l'applicazione di penali comporta l'obbligo di accantonamento del corrispondente ammontare, nell'annualità 2020.
- 7.3 La valutazione in ordine alle condizioni tecniche e gestionali di erogazione dei servizi avviene in una logica speculare per premi e penalità, secondo una impostazione che tiene conto delle specifiche condizioni di partenza e delle variazioni di *performance* conseguite, e prevede un'attribuzione multistadio che distingue tra obiettivi di mantenimento e di miglioramento.
- 7.4 I livelli di *performance* di cui si tiene conto sono i seguenti:
- a) nel caso di obiettivi di mantenimento e per la valorizzazione dei fattori premiali, si distinguono tre tipi: base, avanzato e di eccellenza;
 - b) nel caso di obiettivi di mantenimento e per la valorizzazione di penalità, si valutano due tipi: base e avanzato;
 - c) nel caso di obiettivi di variazione, sia per la valorizzazione dei premi, sia per la quantificazione delle penali, si considerano due tipi: base e avanzato.
- 7.5 Per i citati livelli avanzato e di eccellenza, la valutazione avviene attraverso un'analisi multicriterio effettuata con il metodo *Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS).

Articolo 8

Obblighi di monitoraggio e di registrazione

- 8.1 I gestori sono tenuti al monitoraggio dei dati di qualità tecnica necessari alla determinazione degli indicatori di cui all'Articolo 2, e rendono tempestivamente disponibili le informazioni all'Ente di governo dell'ambito.
- 8.2 L'Ente di governo dell'ambito, in esito alle attività previste all'Articolo 3, è tenuto a comunicare annualmente all'Autorità, secondo le tempistiche e le modalità che saranno disciplinate con successivo provvedimento, i dati di qualità tecnica.
- 8.3 Fermo restando l'obbligo di monitoraggio di cui al precedente comma 8.1, le ulteriori disposizioni di cui al Titolo 8 dell'Allegato A, in materia di registrazione e di archiviazione, si applicano a decorrere dal 1 gennaio 2019.

Articolo 9

Disposizioni transitorie e finali

- 9.1 L'Ente di governo dell'ambito, d'intesa con il gestore, attesta il recepimento degli standard specifici previsti dalla regolazione della qualità tecnica e dei relativi indennizzi automatici nell'ambito della Carta dei servizi in sede di aggiornamento dello specifico schema regolatorio.
- 9.2 Con successivi provvedimenti, l'Autorità definisce:
- a) le tempistiche e le modalità operative di comunicazione dei dati oggetto di monitoraggio, individuando anche il contenuto minimo delle informazioni integrative;
 - b) il Manuale tecnico recante la descrizione delle grandezze sottese agli indicatori ulteriori rispetto a quelli di cui all'Articolo 2, anche al fine di individuare le modalità di rilevazione dei dati necessari alla valutazione della possibilità di deroga di cui all'articolo 18, comma 7, del D.M. 93/17 in tema di periodicità della verifica degli strumenti di misura.
- 9.3 Il presente provvedimento è pubblicato sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

27 dicembre 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni