

Determina 16 febbraio 2016, n. 1/2016

**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 2014**

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE SISTEMI IDRICI DELL'AUTORITÀ PER
L'ENERGIA ELETTRICA, IL GAS E IL SISTEMA IDRICO**

Il 16 febbraio 2016

Visti:

- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2000;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (e s.m.i., di seguito: legge 481/95);
- 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 legislativo 3 aprile 2006, n. 152 (e s.m.i.) e, in particolare, la Parte Terza;
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: D.Lgs. 130/15);
- il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011, n. 214 e, in particolare, l'articolo 21;
- il decreto 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 legge 12 settembre 2014, n. 133, convertito nella legge 11 novembre 2014, n. 164 (di seguito: “Decreto Sblocca Italia”);
- il decreto ministeriale del 8 gennaio 1997, n.99 (di seguito: D.M. 99/1997);

- la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: l’Autorità) 28 dicembre 2012, 585/2012/R/IDR, come modificata e integrata (di seguito: deliberazione 585/2012/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 28 febbraio 2013, 88/2013/R/IDR (di seguito: deliberazione 88/2013/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità del 21 novembre 2013, 536/2013/E/IDR (di seguito: deliberazione 536/2013/E/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità del 27 dicembre 2013, 643/2013/R/IDR ed il relativo Allegato A, recante “Approvazione del Metodo Tariffario Idrico e delle disposizioni di completamento” (di seguito: deliberazione 643/2013/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 27 febbraio 2014, 2014, 73/2014/E/IDR, recante “Avvio di un’indagine conoscitiva sulle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori del servizio idrico integrato” (di seguito: deliberazione 73/2014/E/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità del 27 marzo 2014, 142/2014/R/IDR (di seguito: deliberazione 142/2014/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità del 24 luglio 2014, 374/2014/R/IDR (di seguito: deliberazione 374/2014/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità del 15 gennaio 2015, 6/2015/R/IDR (di seguito: deliberazione 6/2015/R/IDR);
- la deliberazione 12 marzo 2015, 97/2015/E/IDR, recante “Chiusura dell’indagine conoscitiva, avviata con deliberazione dell’Autorità 73/2014/E/IDR, in merito alle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori del servizio idrico integrato” (di seguito: deliberazione 97/2015/E/IDR);
- la deliberazione 5 novembre 2015, 522/2015/E/COM recante “Avvio di procedimento per l’adozione della disciplina in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti finali e/o utenti finali e operatori, nei settori regolati dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico – ADR europea” (di seguito: deliberazione 522/2015/E/COM);
- la deliberazione dell’Autorità del 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR ed il relativo Allegato A, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato” (di seguito: deliberazione 655/2015/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità del 28 dicembre 2015, 664/2015/R/IDR ed il relativo Allegato A, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo MTI - 2” (di seguito: deliberazione 664/2015/R/IDR);
- la determina n. 5/2014 del 7 aprile 2014, avente ad oggetto “Definizione delle procedure di raccolta dati ai fini dell’indagine conoscitiva sull’efficienza del servizio idrico integrato (di seguito: SII) e della relativa regolazione della qualità” (di seguito: determina n. 5/2014-DSID);

- la determina n. 4/2015 del 31 marzo 2015, avente ad oggetto “Definizione delle procedure di raccolta dati ai fini del monitoraggio sugli affidamenti del servizio idrico integrato e sulla adesione degli enti locali all’ente di governo dell’ambito (...)”.

Considerato che:

- il D.M. 99/1997 prevede, all’articolo 3, che *“Il gestore trasmette annualmente al Ministero dei lavori pubblici Osservatorio dei servizi idrici, entro il mese di febbraio appositi rapporti (...) indicanti i dati sui volumi d’acqua degli impianti di acquedotto e di fognatura nonché il valore dei parametri di valutazione delle perdite”*;
- il decreto legge 201/11, all’articolo 21, commi 13 e 19, 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”*;
- ai sensi dell’articolo 2, comma 12 lettera n) della legge 481/95, l’Autorità verifica la congruità delle misure adottate dai gestori al fine di assicurare la parità di trattamento tra gli utenti, garantire la continuità della prestazione dei servizi e verificare periodicamente la qualità e l’efficacia delle prestazioni;
- il d.P.C.M. 20 luglio 2012, all’articolo 3, comma 1, prevede che l’Autorità:
 - a) definisca i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio idrico integrato, ovvero dei singoli servizi che lo compongono, per ogni singolo gestore e vigili sulle modalità di erogazione del servizio stesso;
 - b) svolga funzioni di raccolta, elaborazione e restituzione di dati statistici e conoscitivi;
- l’articolo 7 del Decreto Sblocca Italia, modificando ed integrando le previsioni di cui al D.Lgs. 152/06, ha ridefinito, con riferimento ai casi in cui non si sia ancora provveduto, la disciplina per l’attivazione della gestione unica a livello di ambito territoriale ottimale, le correlate procedure e i relativi termini di attuazione, precisando, tra l’altro, l’obbligatorietà della partecipazione degli enti locali al competente ente di governo dell’ambito (di seguito: Ega).

Considerato che:

- con la deliberazione 536/2013/E/IDR, l’Autorità ha avviato un’indagine conoscitiva in materia di attività di misura nel servizio idrico integrato al fine di individuare livelli minimi di efficienza e qualità;
- con deliberazione 643/2013/R/IDR, l’Autorità ha introdotto il Metodo Tariffario Idrico (MTI), basato su schemi regolatori per gli anni 2014 e 2015, e congiuntamente, l’obbligo, per tutti gli Enti d’Ambito o altri soggetti competenti, di trasmettere ciascuno schema regolatorio con l’aggiornamento dei dati raccolti ai sensi della regolazione tariffaria transitoria definita nelle deliberazioni 585/2012/R/IDR e 88/2013/R/IDR;

- l'Allegato A alla deliberazione 643/2013/R/IDR, al Titolo 10, stabilisce i criteri per la verifica dell'efficienza del servizio di misura ponendo altresì l'obbligo per i gestori di trasmettere all'Autorità i dati e le informazioni sul servizio di misura funzionali alla elaborazione degli indicatori di efficienza definiti nel medesimo provvedimento;
- al comma 9.1 della medesima deliberazione è disposto che, nei casi in cui gli Enti d'Ambito o gli altri soggetti competenti abbiano adottato delibere che prevedono variazioni annuali del moltiplicatore tariffario superiori alla soglia massima consentita dalla regolazione, l'Autorità compie le istruttorie, già in corso, avviate ai sensi del comma 7.1 della deliberazione 585/2012/R/IDR e del comma 5.1 della deliberazione 88/2013/R/IDR, accertando la validità dei dati forniti e l'efficienza del servizio di misura, anche tramite verifiche ispettive;
- con la determina n. 5/2014-DSID l'Autorità ha avviato una prima raccolta di dati, con riferimento agli anni 2012 e 2013, volta ad acquisire informazioni sul grado di copertura del servizio idrico integrato, sulla situazione infrastrutturale, sulle grandezze gestionali e sull'efficienza, in particolare, del servizio di misura come disposto e secondo le finalità della richiamata deliberazione 536/2013/E/IDR;
- con la deliberazione 374/2014/R/IDR, l'Autorità ha avviato un procedimento per la promozione dell'efficienza della produzione del servizio idrico integrato ovvero dei singoli servizi che lo compongono, disponendo altresì la riunione del medesimo procedimento con quello avviato con deliberazione 536/2013/E/IDR con la finalità di pervenire a meccanismi di promozione dell'efficienza produttiva – ovvero la massimizzazione delle performance dei gestori, a parità di input – e dinamica – incentivando l'adozione delle migliori tecnologie disponibili – proseguendo le già avviate attività di raccolta, sistematizzazione e valutazione di dati tecnici e gestionali;
- il procedimento avviato con la citata deliberazione 374/2014/R/IDR è stato successivamente riunito nel procedimento avviato con la deliberazione 6/2015/R/IDR per la definizione del Metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio;
- l'articolo 3, comma 3.5, della deliberazione 664/2015/R/IDR – con la quale l'Autorità ha introdotto il Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio (MTI-2) – specifica che, in sede di definizione della regolazione della misura del SII (da adottare con successivo provvedimento), verranno individuati i criteri e gli indicatori sulla base dei quali valutare l'efficienza del servizio di misura nell'ambito delle specifiche istruttorie previste nei casi in cui gli Ega (o gli altri soggetti competenti individuati con legge regionale) presentino motivata istanza per il superamento del limite alla variazione annuale del moltiplicatore tariffario disposto dalla regolazione.

Considerato, altresì, che:

- con la deliberazione 142/2014/R/IDR l'Autorità ha avviato un procedimento per l'adozione di provvedimenti in tema di regolazione della qualità del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;

- nell'ambito del procedimento di cui al precedente punto, l'Autorità ha avviato un'indagine conoscitiva in merito ai contenuti delle Carte di Servizio adottate dai gestori in applicazione delle previsioni del d.P.C.M. 29 aprile 1999, al fine di:
 - a) verificare gli standard qualitativi attualmente previsti dalle Carte di Servizio, con particolare riguardo all'uso civile domestico;
 - b) verificare le diverse modalità di applicazione degli standard per tutte le gestioni dei servizi idrici;
 - c) identificare possibili aree di omogeneizzazione e efficientamento degli standard attualmente vigenti al fine di facilitare l'attuazione di standard qualitativi obbligatori e omogenei sul territorio nazionale;
- nell'ambito di tale indagine conoscitiva, con la citata determina n. 5/2014-DSID l'Autorità ha avviato una prima raccolta di dati, con riferimento agli anni 2012 e 2013, relativa alla qualità del servizio idrico integrato, e in particolare agli standard qualitativi garantiti nelle Carte di Servizio e ai livelli effettivi registrati dai gestori con riferimento alle prestazioni individuate dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, nonché sulla disponibilità di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti finali e gestori del servizio idrico integrato;
- il procedimento di cui alla deliberazione 142/2014/R/IDR si è concluso con l'approvazione della deliberazione 655/2015/R/IDR e del relativo Allegato A recante "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono", attraverso la quale l'Autorità ha definito i livelli minimi e gli obiettivi di qualità contrattuale del SII omogenei sul territorio nazionale che dovranno essere garantiti dai gestori del SII a partire dal 1° luglio 2016;
- fino al 30 giugno 2016 i gestori del SII devono garantire agli utenti il rispetto degli standard generali e specifici previsti dalla Carta del Servizio sulla base delle disposizioni del d.P.C.M. 29 aprile 1999.

Considerato, inoltre, che:

- con deliberazione 73/2014/E/IDR, l'Autorità ha avviato una indagine conoscitiva finalizzata a verificare la diffusione ed effettiva disponibilità e conoscibilità di procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie (ADR – *Alternative Dispute Resolution*) a vantaggio degli utenti nei confronti dei gestori del servizio idrico integrato;
- con deliberazione 97/2015/E/IDR, l'Autorità ha pubblicato gli esiti dell'indagine conoscitiva di cui al precedente alinea, anche sulla base dei dati raccolti con la determina n. 5/2014-DSID, da cui è emersa una diffusione disomogenea di procedure di risoluzione extragiudiziale sul territorio nazionale sia per la tipologia che per l'utenza servita;
- l'Autorità, con deliberazione 522/2015/E/COM, ha avviato un procedimento per l'adozione della disciplina in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale

delle controversie tra clienti finali e/o utenti finali e operatori nei settori dalla stessa Autorità regolati, in attuazione della legge 481/95 e del D.Lgs. 130/15, che prevede, tra l'altro, l'applicazione graduale della disciplina in base al grado di maturità delle procedure in argomento nei vari settori di competenza.

Considerato, infine, che:

- in fase di predisposizione della nuova raccolta dati efficienza e qualità del SII riferita all'anno 2014 sono stati condotti approfondimenti sia con rappresentanti dell'Unione europea, dell'Istat e di Unioncamere (al fine di individuare – in modo condiviso a livello comunitari e nazionale – le grandezze da acquisire per la costruzione di indicatori e variabili rappresentativi dei fenomeni inerenti al servizio idrico integrato), sia con le associazioni di categoria (al fine di semplificare e ottimizzare i flussi e gli adempimenti informativi da parte dei gestori e degli Ega), accrescendo conseguentemente l'efficacia dell'attività ricognitiva dell'Autorità;
- nella definizione delle modalità di trasmissione dei dati all'Autorità, è stata realizzata una nuova piattaforma *extranet* in grado di facilitare la comunicazione tra i diversi soggetti coinvolti, tenendo conto della ripartizione dei ruoli e delle responsabilità tra soggetto gestore ed Ega; l'Autorità ha inteso pertanto fornire un supporto informatico efficace per il trasferimento delle informazioni multilivello, sistematizzando le procedure di raccolta, al fine di assicurare la massima organicità e robustezza alla base informativa in via di implementazione.

Ritenuto che sia necessario:

- proseguire nel compito di rappresentazione della situazione infrastrutturale del servizio idrico integrato e dello stato dei servizi che lo compongono, del loro grado di copertura ed in particolare dell'efficienza del servizio di misura;
- proseguire, nelle more dell'applicazione della nuova regolazione della qualità contrattuale del SII prevista con la deliberazione 655/2015/R/IDR, nell'attività di monitoraggio e verifica della qualità del servizio fornito all'utenza, verificando in particolare gli standard attualmente previsti dalle Carte del Servizio e il rispetto degli stessi;
- proseguire nella raccolta degli elementi conoscitivi in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie anche tenuto conto del procedimento di cui alla deliberazione 522/2015/E/COM;
- avviare a tali scopi una nuova raccolta dati con riferimento all'anno 2014 che permetta, fra l'altro, di procedere ad una prima valutazione della dinamica delle variabili osservate e di consolidare la base informativa a disposizione, anche al fine di avviare analisi comparative tra le gestioni;
- procedere, ove possibile, alla semplificazione e sistematizzazione dei dati richiesti – rispetto alla precedente raccolta dati ai sensi della determina 5/2014-DSID – al fine

di ottimizzarne la significatività riducendo al contempo gli oneri informativi per le gestioni e gli Ega.

Ritenuto che sia opportuno:

- consentire ai soggetti interessati di fornire i dati e le informazioni richieste tramite *web* via canale *extranet* predisposto dall’Autorità – con la compilazione di apposite maschere – separatamente per ciascun ambito territoriale ottimale di competenza, con il dettaglio per ciascuna gestione;
- prevedere che siano in prima istanza i soggetti che gestiscono il SII, ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, a fornire agli Ega i dati e le informazioni pertinenti alle attività condotte nel territorio di competenza – tramite la compilazione delle suddette maschere – e che, successivamente, gli Ega, previa validazione o eventuale rettifica dei dati ricevuti, rendano questi ultimi disponibili all’Autorità entro le scadenze stabilite, unitamente ad una dichiarazione di veridicità delle informazioni trasmesse;
- prevedere che, per procedere al caricamento dei dati di cui al precedente alinea, i soggetti gestori e gli Ega che non abbiano ancora provveduto in tal senso siano tenuti a registrarsi nell’apposita anagrafica predisposta dall’Autorità;
- procedere, unitamente all’apertura della raccolta dati in oggetto, alla pubblicazione di un manuale di istruzioni per la compilazione delle maschere predisposte dall’Autorità.

DETERMINA

1. di disporre che i gestori del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, e gli Enti di governo dell’ambito siano tenuti all’invio dei dati, delle informazioni e della documentazione richiesti con il presente provvedimento tramite l’apposita procedura disponibile via *extranet*;
2. di disporre che, ai fini della trasmissione di cui al precedente punto 1, i soggetti gestori del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, e gli Enti di governo dell’ambito che non abbiano ancora provveduto in tal senso, effettuino la registrazione presso l’anagrafica operatori dell’Autorità;
3. di prevedere il termine del 15 marzo 2016 per l’invio dei dati da parte dei soggetti gestori e il termine del 25 marzo 2016 per la relativa validazione da parte degli Enti di governo dell’ambito;
4. di pubblicare il “*Manuale d’uso per la raccolta*” di cui all’*Allegato 1* alla presente determina, che fornisce indicazione del set di dati da trasmettere tramite la procedura informatizzata di cui al precedente punto 1;

5. di trasmettere il presente provvedimento alle associazioni ANCI, ANEA, ANFIDA, ANIDA e Utilitalia;
6. di pubblicare la presente determina sul sito *internet* dell' Autorità www.autorita.energia.it.

Milano, 16 febbraio 2016

Il Direttore
Lorenzo Bardelli