

DELIBERAZIONE 22 FEBBRAIO 2022

69/2022/R/IDR

AVVIO DI PROCEDIMENTO PER LE VALUTAZIONI QUANTITATIVE, RELATIVE AL BIENNIO 2020-2021, PREVISTE DAL MECCANISMO INCENTIVANTE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DI CUI AL TITOLO XIII DELL'ALLEGATO A ALLA DELIBERAZIONE 655/2015/R/IDR (RQSII)

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1193^a riunione del 22 febbraio 2022

VISTI:

- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2000, 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”;
- 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»;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente modificata ed integrata (di seguito: legge 481/95);
- 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 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”;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR (di seguito: deliberazione 655/2015/R/IDR) e il relativo Allegato A recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (di seguito: RQSII);

- la deliberazione dell’Autorità 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 27 dicembre 2017, 917/2017/R/IDR (di seguito: deliberazione 917/2017/R/IDR) e il relativo Allegato A, recante “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)” (di seguito: RQTI);
- 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 deliberazione dell’Autorità 13 novembre 2018, 571/2018/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per il monitoraggio sull’applicazione della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, nonché per l’integrazione della disciplina vigente (RQSII)”;
- il documento per la consultazione dell’Autorità 23 ottobre 2019, 422/2019/R/IDR, recante “Orientamenti per l’integrazione della disciplina vigente in materia di qualità contrattuale del servizio idrico integrato”;
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2019, 547/2019/R/IDR, recante “Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni” (di seguito: deliberazione 547/2019/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2019, 580/2019/R/IDR (di seguito: deliberazione 580/2019/R/IDR), recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3” e il relativo Allegato A (di seguito: MTI-3), come successivamente modificato e integrato da ultimo con deliberazione 30 dicembre 2021, 639/2021/R/IDR, recante “Criteri per l’aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato”;
- la deliberazione dell’Autorità 12 marzo 2020, 59/2020/R/COM, recante “Differimento dei termini previsti dalla regolazione per i servizi ambientali ed energetici e prime disposizioni in materia di qualità alla luce dell’emergenza da COVID-19”;
- il documento per la consultazione dell’Autorità 26 maggio 2020, 187/2020/R/IDR, recante “Orientamenti per l’adozione di misure urgenti nel servizio idrico integrato, alla luce dell’emergenza da COVID-19”;
- la deliberazione dell’Autorità 23 giugno 2020, 235/2020/R/IDR, recante “Adozione di misure urgenti nel servizio idrico integrato, alla luce dell’emergenza da COVID-19” (di seguito: deliberazione 235/2020/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 13 gennaio 2022, 2/2022/A, recante “Quadro strategico 2022-2025 dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente” (di seguito: deliberazione 2/2022/A);

- il Comunicato dell’Autorità 18 febbraio 2020, recante “Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato – Anno 2019” (di seguito: Comunicato 18 febbraio 2020);
- la determina 29 giugno 2020, 1/2020-DSID, recante “Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e alla predisposizione tariffaria per il terzo periodo regolatorio 2020-2023, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/IDR, 580/2019/R/IDR e 235/2020/R/IDR” (di seguito: determina 1/2020-DSID);
- il Comunicato dell’Autorità 8 febbraio 2021, recante “Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato – Anno 2020”;
- il Comunicato dell’Autorità 1 febbraio 2022, recante “Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato – Anno 2021” (di seguito: Comunicato 1 febbraio 2022).

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);
 - *"controlla che ciascun soggetto esercente il servizio adotti (...) una carta di servizio pubblico con indicazione di standards dei singoli servizi e ne verifica il rispetto"* (lett. o);
- 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, per quanto di interesse in questa sede, alla lett. a), 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"*;
 - ai fini di quanto indicato nel precedente alinea, *"prevede premialità e penalità, esercita poteri di acquisizione di documenti, accesso e ispezione, irroga, in caso di inosservanza, in tutto o in parte, sanzioni amministrative pecuniarie e, in caso di reiterazione delle violazioni, qualora ciò non comprometta la fruibilità del servizio da parte degli utenti, propone al soggetto affidante la sospensione o la cessazione dell'affidamento"*;
 - *"determina altresì obblighi di indennizzo automatico in favore degli utenti in caso di violazione dei medesimi provvedimenti (...)".*

CONSIDERATO CHE:

- con la deliberazione 655/2015/R/IDR e il relativo Allegato A, dopo un ampio processo di consultazione, l'Autorità ha introdotto la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII), con l'obiettivo di definire un sistema di tutele minime, valide per l'intero territorio nazionale, superando al contempo le difformità tra gli standard di qualità – e i relativi meccanismi di indennizzo – previsti nelle Carte dei servizi in precedenza adottate dai gestori;
- nello specifico, con la citata deliberazione 655/2015/R/IDR l'Autorità ha:

- definito i livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII, determinando altresì le modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta degli utenti;
- promosso l'uniformità e la completezza delle modalità di misura dei tempi di esecuzione delle prestazioni richieste dagli utenti attraverso la definizione puntuale di indicatori di qualità;
- garantito certezza alla fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, mediante la previsione di standard generali e specifici relativi alle fasi di preventivazione dell'allacciamento, attivazione, voltura, riattivazione e disattivazione della fornitura;
- individuato tempi massimi e standard minimi di qualità con particolare riferimento alle modalità e alla periodicità di fatturazione, alla rateizzazione dei pagamenti, alla gestione delle pratiche telefoniche, delle richieste di informazioni, dei reclami e degli sportelli e ai flussi di comunicazione tra i gestori;
- introdotto indennizzi automatici da corrispondere agli utenti, in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, che tengano conto della tempestività e della puntualità nell'esecuzione di dette prestazioni;
- disciplinato le modalità volte a rendere l'utente consapevole dei livelli di qualità previsti, introducendo l'obbligo di pubblicazione della Carta dei servizi sul sito internet del gestore, nonché l'obbligo di informare annualmente l'utente (mediante allegati in bolletta) circa il grado di rispetto degli standard specifici e generali e sugli indennizzi automatici previsti;
- previsto, in considerazione delle riscontrate disomogeneità dei gestori interessati e delle diverse realtà territoriali, la possibilità per gli Enti di governo dell'ambito di applicare standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli minimi introdotti con deliberazione 655/2015/R/IDR;
- al fine di promuovere lo stabile miglioramento delle condizioni gestionali di erogazione dei servizi, rafforzando gli incentivi al rispetto degli standard minimi individuati dalla RQSII, con deliberazione 547/2019/R/IDR, l'Autorità ha integrato la richiamata disciplina in materia di regolazione della qualità contrattuale, introducendo, tra l'altro, dal 1° gennaio 2020, un meccanismo incentivante di premi/penalità, da attribuire in ragione delle *performance* delle singole gestioni, da valutare con riferimento a due macro-indicatori:
 - MC1 - "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" (composto dagli indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura);
 - MC2 - "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio" (composto dagli indicatori semplici 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);

- i citati macro-indicatori di qualità contrattuale sono costruiti come media ponderata dei pertinenti indicatori semplici, pesata in base al numero delle prestazioni erogate dalla gestione (dato dalla somma del numero delle prestazioni entro il rispettivo standard previsto dalla RQSII e di quello delle prestazioni non conformi per causa imputabile alla responsabilità del gestore), secondo quanto previsto al comma 92.2 della RQSII;
- in particolare, l’Autorità – nell’ambito dell’impostazione originaria delle misure varate alla fine del 2019 per l’aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale – ha previsto che per ogni macro-indicatore, con riferimento a ciascuna gestione:
 - siano individuati gli obiettivi annuali, divisi in due categorie, di mantenimento e di miglioramento, questi ultimi ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle *performance* registrate nell’anno precedente, che - per ciascuna annualità - costituisce il livello di partenza (comma 93.1 della RQSII);
 - con esclusivo riferimento al primo anno di valutazione delle *performance* (2020), il livello di partenza sia definito sulla base dei dati relativi agli indicatori semplici registrati nel 2018 (comma 93.3 della RQSII); il riepilogo di detti dati è stato fornito all’Autorità nell’ambito della “Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato – Anno 2019” di cui al Comunicato 18 febbraio 2020;
 - i premi e le penalità siano quantificati a partire dal 2022 sulla base delle *performance* realizzate in ciascuno dei due anni precedenti (comma 91.2 della RQSII), precisando, al successivo comma 95.1 che “*ai fini dell’applicazione dei fattori premiali (di penalizzazione) nell’anno (a+2), costituiscono elementi di valutazione il livello negli anni a e (a+1) dei macro-indicatori MCI e MC2*”;
- le regole sopra richiamate sono state oggetto di un necessario adeguamento a seguito del manifestarsi dell’emergenza epidemiologica da COVID-19, con la finalità di mitigarne gli effetti sull’equilibrio economico e finanziario delle gestioni del servizio idrico integrato e sulle condizioni di svolgimento delle prestazioni, garantendo la continuità dei servizi essenziali. Nello specifico, con deliberazione 235/2020/R/IDR, l’Autorità ha introdotto elementi di flessibilità nei meccanismi di valutazione delle prestazioni di qualità contrattuale (nonché tecnica), prevedendo che:
 - per ciascuna gestione, in deroga a quanto previsto dai commi 93.1 e 93.3 della RQSII, gli obiettivi di qualità contrattuale di mantenimento/miglioramento per gli anni 2020 e 2021 siano individuati sulla base dei dati relativi agli indicatori semplici registrati nel 2018, procedendo a: *a)* identificare il livello di partenza e la relativa classe di appartenenza ai fini della determinazione dell’obiettivo per l’annualità 2020; *b)* assumere il perseguimento dell’obiettivo per l’annualità 2020, di cui alla precedente lett. *a)*, ai fini dell’individuazione della classe di appartenenza e del corrispondente obiettivo per l’annualità 2021;

- in considerazione delle misure di contenimento adottate per il contrasto dell'emergenza epidemiologica e delle possibili conseguenti forme di discontinuità riscontrabili nel progressivo miglioramento delle *performance* gestionali, in deroga a quanto previsto dai commi 91.2 e 95.1 della RQSII, gli obiettivi di qualità contrattuale di cui al precedente alinea, relativi al 2020 e al 2021, siano valutati cumulativamente su base biennale, con la precisazione che, ai fini dell'applicazione dei fattori premiali (di penalizzazione) nell'anno 2022, con riferimento alle annualità 2020 e 2021, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021, per ciascuno dei macro-indicatori MC1 - "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" e MC2 - "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio;
- peraltro, in ragione della presenza di situazioni peculiari rinvenibili nei territori di pertinenza (in particolare in considerazione dei processi di aggregazione delle gestioni e delle connesse tempistiche necessarie a garantire la progressiva uniformità dei livelli di qualità sull'intero territorio gestito, nonché della prosecuzione dello stato di emergenza nei territori colpiti dagli eccezionali eventi sismici verificatisi nel Centro Italia a far data dal 24 agosto 2016), la richiamata deliberazione 547/2019/R/IDR ha previsto una applicazione selettiva e graduale della regolazione della qualità contrattuale, basata sulla presentazione di specifiche e motivate istanze da parte dell'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente.

CONSIDERATO, IN PARTICOLARE, CHE:

- il sistema di incentivazione introdotto con la deliberazione 547/2019/R/IDR (speculare per premi e penalità) è articolato in fattori premiali o di penalizzazione, da attribuire in ragione delle *performance* dei gestori, attraverso stadi successivi di valutazione, distinti per livello di valutazione (*livello base* e *livello di eccellenza*) e per obiettivi associati alle condizioni di partenza (*obiettivi di mantenimento* e *obiettivi di miglioramento*), in particolare, adottando il metodo *TOPSIS* (*Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution*) per l'elaborazione della graduatoria utile all'assegnazione dei premi per il *livello di eccellenza*;
- più dettagliatamente, le modalità con cui è disciplinato il meccanismo di incentivazione – classificazione delle *performance*, attribuzione dei punteggi per l'applicazione dei fattori premiali e di penalizzazione, articolazione della graduatoria, determinazione e valorizzazione dei premi e delle penalità – sono declinate, nell'ambito del Titolo XIII della RQSII, rispetto a tre Stadi di Valutazione, di seguito riportati:
 - *Stadio I*, caratterizzato da un *livello base* di fattore premiale (di penalizzazione), in ragione del posizionamento *ex post* della gestione che ne confermi la presenza (che non ne confermi la presenza) in Classe A (cui è associato l'obiettivo di mantenimento) per ciascun macro-indicatore;

- *Stadio II*, caratterizzato da un *livello base* di fattore premiale (di penalizzazione) in ragione di un posizionamento *ex post* della gestione che risulti migliore (peggiore) rispetto all'obiettivo di miglioramento definito dall'Autorità in corrispondenza della Classe B e della Classe C, individuate per ciascun macro-indicatore;
- *Stadio III*, caratterizzato da un *livello di eccellenza* di fattore premiale per i tre migliori operatori con riferimento a tutti i macro-indicatori valutati, di cui almeno uno in Classe A; in tale Stadio, l'attribuzione dei punteggi al fine dell'elaborazione della graduatoria da parte dell'Autorità e dell'eventuale applicazione dei fattori premiali avviene attraverso l'impiego del citato metodo *TOPSIS*, secondo i criteri fissati dall'articolo 95 della RQSII;
- alcuni dei parametri individuati dall'Autorità per la quantificazione e valorizzazione dei premi e delle penalità, ai sensi dell'articolo 96 della RQSII, dipendono, tra l'altro, dalla numerosità e dalle *performance* dei soggetti ammissibili al meccanismo incentivante di ciascuno Stadio, nello specifico:
 - con riferimento allo *Stadio I* e allo *Stadio II* rileva il numero di gestori ammissibili all'erogazione del premio nonché il numero di gestori che non hanno raggiunto l'obiettivo di miglioramento/mantenimento per lo Stadio *S* e per il macro-indicatore *MC* ($N_{S,MC}^+$ e $N_{S,MC}^-$);
 - con riferimento allo *Stadio III* rileva il parametro $rank_{III}^+$, che assume valore pari ad 1 per l'operatore che si classifica in prima posizione, pari a 0,5 per l'operatore che si classifica in seconda posizione, pari a 0,3 per l'operatore che si classifica in terza posizione e valore 0 in tutti gli altri casi;
- peraltro, relativamente agli anni $a = \{2020, 2021\}$, la quantificazione del premio o della penale, per ogni gestione i , dipende altresì dalla componente di costo $Opex_{QC,i}^a$ (eventualmente valorizzata per gli adeguamenti agli standard di qualità contrattuale e/o ai nuovi obiettivi stabiliti dalla regolazione) e dal vincolo ai ricavi del gestore, VRG_i^a , come risultanti dalle determinazioni tariffarie assunte nel rispetto dei criteri di cui all'Allegato A della deliberazione 580/2019/R/IDR, recante il Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3).

CONSIDERATO CHE:

- con deliberazione 664/2015/R/IDR, recante il Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio (MTI-2), l'Autorità ha introdotto taluni strumenti incentivanti per il miglioramento della qualità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, prevedendo anche l'istituzione di una componente perequativa (UI2) - volta ad alimentare uno specifico Conto per la promozione della qualità (comma 33.1) - successivamente quantificata, con la deliberazione 918/2017/R/IDR (comma 9.5), in 0,9 centesimi di euro/metro cubo (da applicarsi a tutte le utenze del servizio idrico integrato come maggiorazione ai corrispettivi di acquedotto, di fognatura e di depurazione);
- come da ultimo stabilito dal comma 36.3 del MTI-3, "la copertura dei premi relativi alla qualità [sia tecnica che contrattuale] avviene attraverso un

meccanismo perequativo - gestito operativamente dalla Cassa per i servizi energetici e ambientali (Csea) - i cui oneri sono posti a carico del [citato] Conto per la promozione della qualità di cui all'articolo 33 del MTI-2, che raccoglie risorse utilizzabili per l'erogazione di fattori premiali sia agli operatori appartenenti ex ante alla classe a cui è associato l'obiettivo di mantenimento del livello di partenza (...), sia agli operatori non appartenenti ex ante alla classe a cui è associato l'obiettivo di mantenimento del livello di partenza (...)".

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- nell'ambito delle predisposizioni tariffarie per il terzo periodo regolatorio 2020-2023, ai sensi della deliberazione 580/2019/R/IDR, l'Autorità, per ciascun gestore, ha acquisito dai pertinenti Enti di governo dell'ambito (sulla base dei dati trasmessi ai fini della "Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato – Anno 2019" di cui al Comunicato 18 febbraio 2020) la sintesi dei valori assunti dai macro-indicatori di qualità contrattuale per l'anno 2018 e la conseguente indicazione degli obiettivi di qualità contrattuale da conseguire per il biennio 2020-2021, secondo le modalità definite con la determina 1/2020-DSID e tenuto conto dei già richiamati elementi di flessibilità per il primo biennio di applicazione del meccanismo di valutazione delle *performance* di qualità contrattuale introdotti dalla deliberazione 235/2020/R/IDR;
- con Comunicato 1 febbraio 2022, l'Autorità ha reso disponibile la piattaforma di "Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato – Anno 2021", con la quale fornire all'Autorità, tra le altre, le informazioni circa i valori assunti dai macro-indicatori MC1 e MC2 nell'anno 2021, utili alla valutazione cumulativa su base biennale del raggiungimento degli obiettivi relativi al 2020 e al 2021. Contestualmente, con il medesimo Comunicato:
 - è stato chiarito che l'invio dei dati e delle informazioni deve essere effettuato:
 - i) dai gestori entro il 15 marzo 2022 (I fase della raccolta);
 - ii) dagli Enti di governo dell'ambito entro il 26 aprile 2022 (II fase della raccolta);
 - al fine di mettere a disposizione dell'Autorità una base informativa completa, coerente e congrua entro la data di chiusura della raccolta (26 aprile 2022), è stato richiesto all'Ente di governo dell'ambito che ravvisi la necessità che il gestore rettifichi o integri i dati forniti nel corso della I fase della raccolta, di attivarsi affinché il medesimo gestore ponga in essere tutte le attività necessarie a ricevere (nell'ambito della prevista relazione di validazione da parte dell'Ente di governo medesimo, resa secondo le modalità indicate nel citato Comunicato) l'attestazione di coerenza tra i dati riportati dal gestore e le altre informazioni in possesso del soggetto competente, nonché l'attestazione di esito positivo della validazione compiuta in ordine alle informazioni e ai dati contenuti nel "Riepilogo per Macro-indicatori" funzionali all'applicazione del meccanismo incentivante di cui al Titolo XIII della RQSII;

- nella deliberazione 580/2019/R/IDR - nell'ambito delle misure per il superamento del *Water Service Divide* - l'Autorità ha disposto, all'articolo 9, che, con riferimento ai soggetti interessati da perduranti criticità nell'avvio delle necessarie attività di programmazione e di organizzazione della gestione ai sensi della normativa vigente, i soggetti competenti possano adottare le regole previste per lo schema regolatorio di convergenza (di cui all'articolo 31 dell'Allegato A alla medesima deliberazione), quale strumento per avviare (secondo regole semplificate e sulla base di un programma di impegni ben identificati) un percorso di recupero della qualità del servizio prevista dalla regolazione nazionale.

RITENUTO CHE:

- in coerenza con le linee di intervento delineate dall'Autorità nel "Quadro Strategico 2022-2025", Allegato A alla deliberazione 2/2022/A, sia necessario procedere all'"*espletamento delle valutazioni quantitative previste per l'applicazione del (...) meccanismo incentivante*" della qualità contrattuale;
- alla luce della quantificazione dei premi e delle penalità prevista a partire dal 2022 (ai sensi del comma 91.2 della RQSII) e degli elementi di flessibilità per il primo biennio di applicazione del meccanismo di valutazione delle *performance* di qualità contrattuale (introdotti con deliberazione 235/2020/R/IDR), sia necessario procedere alla valutazione del raggiungimento degli obiettivi di qualità contrattuale definiti per ciascuna gestione per il biennio 2020-2021, individuando i soggetti da valutare ai fini dell'assegnazione dei premi e delle penalità per gli *Stadi* di valutazione *I* e *II*, nonché all'elaborazione della graduatoria funzionale alla quantificazione dei premi per lo *Stadio III*;
- sia opportuno assicurare che gli effetti del meccanismo di incentivazione di cui al Titolo XIII della RQSII siano applicabili a tutti i soggetti che svolgono il servizio idrico integrato o ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, secondo modalità tali da non fornire a talune gestioni incentivi distorti a non rivelare i livelli qualitativi di erogazione del servizio per non incorrere nelle penalità.

RITENUTO, INFINE, CHE:

- sia dunque necessario avviare un procedimento per le valutazioni quantitative, relative al biennio 2020-2021, previste dal meccanismo di incentivazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato di cui al Titolo XIII della RQSII, articolando detto procedimento in due fasi:
 - a) l'identificazione del *set* di gestioni per le quali si possiede un corredo completo di informazioni ai fini della definizione della graduatoria per lo *Stadio III* di cui all'articolo 94 della RQSII, nonché dell'attribuzione delle premialità e delle penalità riferite a tutti gli *Stadi*, per il biennio 2020-2021;
 - b) l'attribuzione delle penalità associate agli *Stadi I* e *II* per tutte le gestioni che, non abbiano inviato – nel rispetto dei termini fissati dall'Autorità – i dati necessari alla valutazione degli obiettivi di qualità contrattuale sottesi

- ai macro-indicatori ammessi al meccanismo di incentivazione, anche valutandone i seguiti di cui all'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
- nell'ambito della fase *sub a*) del menzionato procedimento – con riferimento agli operatori che hanno inviato i dati necessari alla valutazione degli obiettivi di qualità contrattuale sottesi ai macro-indicatori MC1 e MC2 – sia, in particolare, opportuno, per il primo biennio 2020-2021:
 - attribuire i fattori premiali solo nei casi in cui si verificano congiuntamente le seguenti condizioni:
 - i) per le gestioni interessate, siano stati trasmessi dal pertinente Ente di governo dell'ambito gli atti di predisposizione tariffaria e le informazioni di cui al comma 5.3 della deliberazione 580/2019/R/IDR, ovvero siano pervenute all'Autorità le comunicazioni di istanza di aggiornamento tariffario da parte del gestore medesimo, ai sensi del comma 5.5 del richiamato provvedimento, con la precisazione che in caso di assenza delle citate trasmissioni all'Autorità, ai fini del calcolo della penale di cui al comma 96.4 della RQSII, si assumerà: $Opex_{QC,i}^a = 0$ e $VRG_i^a = 0$;
 - ii) venga prodotta, dai competenti Enti di governo dell'ambito, la prevista relazione di validazione (resa secondo le modalità indicate nel Comunicato 1 febbraio 2022) da cui risulti che l'Ente medesimo abbia rilevato la corrispondenza delle informazioni e dei dati trasmessi dal gestore con ulteriori dati nella disponibilità del medesimo soggetto competente, e che siano state validate con esito positivo le informazioni e i dati contenuti nel "Riepilogo per Macro-indicatori" funzionali all'applicazione del meccanismo incentivante di cui al Titolo XIII della RQSII;
 - confermare che i menzionati fattori premiali possano, altresì, essere attribuiti solo se i gestori interessati abbiano proceduto a versare alla Csea la componente perequativa UI2 - volta ad alimentare il Conto per la promozione della qualità – istituita all'articolo 33 del MTI-2;
 - sia opportuno escludere dall'applicazione delle penalità *sub b*), i soggetti interessati da perduranti criticità nell'avvio delle necessarie attività di programmazione e di organizzazione della gestione ai sensi della normativa vigente, per i quali i soggetti competenti adottino le regole previste per lo schema regolatorio di convergenza di cui all'articolo 31 del MTI-3;
 - nell'ambito della fase *sub b*) del procedimento in parola sia, infine, opportuno riservarsi - nei casi di perdurante inerzia nell'assolvere agli obblighi previsti dalla regolazione (sia in materia tariffaria che di qualità contrattuale) - di proporre al soggetto affidante la sospensione o la cessazione dell'affidamento, qualora ciò non comprometta la fruibilità del servizio da parte degli utenti, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 3, comma 1, lett. a), del d.P.C.M. 20 luglio 2012;
 - sia opportuno rinviare a un successivo provvedimento la determinazione della quota di gettito della componente UI2 destinata alle premialità, per gli anni 2020 e

2021, di cui al meccanismo di incentivazione della qualità contrattuale ai sensi del Titolo XIII della RQSII, anche tenuto conto dell'applicazione del meccanismo incentivante delle qualità tecnica di cui al Titolo VII della RQTI prevista per il medesimo biennio

DELIBERA

1. di avviare un procedimento per le valutazioni quantitative, relative al biennio 2020-2021, previste dal meccanismo di incentivazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato di cui al Titolo XIII dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR (RQSII), articolato in due fasi:
 - a) l'identificazione del *set* di gestioni per le quali si possiede un corredo completo di informazioni ai fini della definizione della graduatoria per lo *Stadio III* di cui all'articolo 94, nonché dell'attribuzione delle premialità e delle penalità riferite a tutti gli *Stadi*, per il biennio 2020-2021;
 - b) l'attribuzione delle penalità associate agli *Stadi I* e *II* (applicando la formula di cui al comma 96.4 della RQSII, con la precisazione che il parametro $N_{S,MC}^{-a}$ è il medesimo quantificato nella fase *sub a*)) per tutte le gestioni che non abbiano inviato – nel rispetto dei termini fissati dall'Autorità – i dati necessari alla valutazione degli obiettivi di qualità contrattuale sottesi ai macro-indicatori ammessi al meccanismo di incentivazione, anche valutandone i seguiti di cui all'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
2. nell'ambito della fase di cui al precedente punto 1, lett. a) – con riferimento agli operatori che hanno inviato i dati necessari alla valutazione degli obiettivi di qualità contrattuale sottesi ai macro-indicatori MC1 e MC2 – per il primo biennio 2020-2021, di:
 - attribuire i fattori premiali solo nei casi in cui si verificano congiuntamente le seguenti condizioni:
 - i) per le gestioni interessate, siano stati trasmessi dal pertinente Ente di governo dell'ambito gli atti di predisposizione tariffaria e le informazioni di cui al comma 5.3 della deliberazione 580/2019/R/IDR, ovvero siano pervenute all'Autorità le comunicazioni di istanza di aggiornamento tariffario da parte del gestore medesimo, ai sensi del comma 5.5 del richiamato provvedimento, con la precisazione che in caso di assenza delle citate trasmissioni all'Autorità, ai fini del calcolo della penale di cui al comma 96.4 della RQSII, si assumerà: $Opex_{QC,i}^a = 0$ e $VRG_i^a = 0$;
 - ii) venga prodotta, dai competenti Enti di governo dell'ambito, la prevista relazione di validazione (resa secondo le modalità indicate nel Comunicato 1 febbraio 2022) da cui risulti che l'Ente medesimo abbia rilevato la corrispondenza delle informazioni e dei dati trasmessi dal

gestore con ulteriori dati nella disponibilità del medesimo soggetto competente, e che siano state validate con esito positivo le informazioni e i dati contenuti nel “Riepilogo per Macro-indicatori” funzionali all'applicazione del meccanismo incentivante di cui al Titolo XIII della RQSII;

- confermare che i menzionati fattori premiali possano, altresì, essere attribuiti solo se i gestori interessati abbiano proceduto a versare alla Csea la componente perequativa UI2 – volta ad alimentare il Conto per la promozione della qualità – istituita all’articolo 33 dell’Allegato A alla deliberazione 664/2015/R/IDR (MTI-2);
- 3. di escludere dall’applicazione del precedente punto 1, lett. b), i soggetti interessati da perduranti criticità nell’avvio delle necessarie attività di programmazione e di organizzazione della gestione ai sensi della normativa vigente, per i quali i soggetti competenti adottino le regole previste per lo schema regolatorio di convergenza di cui all’articolo 31, dell’Allegato A alla deliberazione 580/2019/R/IDR (MTI-3);
- 4. nell’ambito della fase di cui al precedente punto 1, lett. b), di riservarsi - nei casi di perdurante inerzia nell’assolvere agli obblighi previsti dalla regolazione (sia in materia tariffaria che di qualità contrattuale) - di proporre al soggetto affidante la sospensione o la cessazione dell'affidamento, qualora ciò non comprometta la fruibilità del servizio da parte degli utenti, ai sensi di quanto previsto dall’articolo 3, comma 1, lett. a), del d.P.C.M. 20 luglio 2012;
- 5. di rinviare a un successivo provvedimento la determinazione della quota di gettito della componente UI2 destinata alle premialità, per gli anni 2020 e 2021, di cui al meccanismo di incentivazione della qualità contrattuale ai sensi del Titolo XIII della RQSII, anche tenuto conto dell’applicazione del meccanismo incentivante delle qualità tecnica di cui al Titolo VII della RQTI prevista per il medesimo biennio;
- 6. di individuare il responsabile del procedimento nel Direttore della Direzione Sistemi Idrici (DSID), conferendo, al medesimo, mandato per l'acquisizione di tutti i dati, le informazioni e gli elementi di valutazione utili per lo svolgimento degli approfondimenti ritenuti necessari in relazione alle esigenze di completamento del procedimento;
- 7. di concludere il presente procedimento entro il 31 dicembre 2022;
- 8. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

22 febbraio 2022

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini