

**DELIBERAZIONE 17 OTTOBRE 2023**

**476/2023/R/IDR**

**APPLICAZIONE DEL MECCANISMO INCENTIVANTE DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (RQSII) PER LE ANNUALITÀ 2020-2021. RISULTATI FINALI**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA  
RETI E AMBIENTE**

Nella 1268<sup>a</sup> riunione del 17 ottobre 2023

**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-legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, recante “Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica” (di seguito: d.lgs. 201/22);
- 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 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 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”;
  - 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);
  - la deliberazione dell’Autorità 22 febbraio 2022, 69/2022/R/IDR, recante “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 dell’Autorità 655/2015/R/IDR (RQSII)” (di seguito: deliberazione 69/2022/R/IDR);
  - la deliberazione dell’Autorità 15 marzo 2022, 107/2022/R/IDR, avente ad oggetto “Avvio di procedimento per le valutazioni quantitative, relative al biennio 2020-2021, previste dal meccanismo incentivante della qualità tecnica del servizio idrico integrato di cui al Titolo 7 dell’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 917/2017/R/IDR (RQTI)”;
  - la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2022, 734/2022/R/IDR, avente ad oggetto “Approvazione della nota metodologica in esito alle risultanze istruttorie preliminari nell’ambito del procedimento per le valutazioni quantitative previste dal meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII), avviato con deliberazione 69/2022/R/IDR” (di seguito: deliberazione 734/2022/R/IDR);
  - 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);
- la determina del 18 marzo 2022, 1/2022-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 all’aggiornamento della predisposizione tariffaria per il biennio 2022-2023, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/IDR, 580/2019/R/IDR e 639/2021/R/IDR” (di seguito: determina 1/2022-DSID);
  - il Comunicato dell’Autorità 18 febbraio 2020, recante “Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato – Anno 2019” (di seguito: Comunicato 18 febbraio 2020);
  - 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);
  - le comunicazioni degli esiti delle verifiche di ammissibilità svolte nell’ambito del procedimento per le valutazioni quantitative previste dal meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII), inviate dall’Autorità a partire dal 15 febbraio 2023;
  - le informazioni trasmesse da Enti di governo dell’ambito e gestori in risposta alle comunicazioni di cui al precedente alinea.

#### **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*”;
- ai sensi dell’articolo 2, comma 12, della citata legge 481/95, 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 (...)” (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:**

- in sede di riordino della materia dei servizi pubblici locali di rilevanza economica – con la finalità di promuovere dinamiche che possano assicurare la qualità dei servizi pubblici e i risultati delle gestioni nell'interesse primario dei cittadini e degli utenti – con il d.lgs. 201/22 è stata rafforzata la centralità dell'azione delle Autorità nazionali di regolazione esplicitando – per quanto di interesse in questa sede – che:
  - restano ferme *“le competenze delle Autorità nazionali in materia di regolazione economico-tariffaria e della qualità”* (articolo 6, comma 1, e articolo 26, comma 1);

- *“le Autorità di regolazione individuano, per gli ambiti di competenza, i costi di riferimento dei servizi, lo schema tipo di piano economico-finanziario, gli indicatori e i livelli minimi di qualità dei servizi”*, che rilevano anche ai fini delle valutazioni richieste ai soggetti affidanti in sede di assegnazione del servizio pubblico locale (articolo 7, comma 1);
- *“sulla piattaforma unica della trasparenza gestita dall’ANAC sono anche resi accessibili, secondo le modalità di cui al comma 3: (...) c) gli atti e gli indicatori cui agli articoli 7, 8 e 9, nonché, ove disponibili, le informazioni sugli effettivi livelli di qualità conseguiti dai gestori pubblicati dalle autorità di settore sui propri siti istituzionali”* (articolo 31, comma 4).

**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, 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, degli sportelli, prevedendo in aggiunta standard minimi di qualità anche relativamente 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, dall'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 MC1 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 o 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, INOLTRE, 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  $MC$  ( $N_{S,MC}^{+a}$  e  $N_{S,MC}^{-a}$ );
    - 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'MTI-3;
  - ai sensi del comma 96.3, l'applicazione dei fattori di penalizzazione avviene attraverso la decurtazione dei costi riconosciuti, nel caso di peggioramento dello stato

di efficienza (*Stadi I e II*), ivi incluso il mancato raggiungimento dell'obiettivo per un singolo macro-indicatore.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con deliberazione 69/2022/R/IDR l'Autorità ha avviato il 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:
  - 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 (punto 1, lett. a));
  - 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 (punto 1, lett. b));
- per i gestori che non avessero inviato i dati necessari (di cui al punto 1, lettera b), la medesima deliberazione ha previsto espressamente le modalità di calcolo delle penalità applicabili, di fatto attribuendo loro le penalità massime declinate dalla RQSII per gli *Stadi* di valutazione *I e II*;
- con la menzionata deliberazione, l'Autorità ha poi esplicitato alcune prime casistiche di esclusione dal meccanismo incentivante nel suo complesso e/o dalle sole premialità degli *Stadi* di valutazione, ed ha previsto, tra l'altro, che le premialità siano coperte dalla quota parte del gettito della componente UI2 da destinare alla qualità contrattuale, per gli anni 2020 e 2021, anche tenuto conto dell'applicazione del meccanismo incentivante della qualità tecnica di cui al Titolo 7 della RQTI prevista per il medesimo biennio.

**CONSIDERATO, ANCHE, CHE:**

- i dati per l'applicazione del meccanismo incentivante sono stati acquisiti dall'Autorità attraverso la "Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato" relativa all'anno 2019 e quella relativa all'anno 2021, secondo le modalità declinate rispettivamente nel Comunicato 18 febbraio 2020 e nel Comunicato 1 febbraio 2022, richiedendo, tra le altre, le informazioni circa i valori assunti dai macro-indicatori MC1 e MC2 nell'anno base 2018 e nell'anno 2021, utili alla valutazione cumulativa biennale del raggiungimento degli obiettivi relativi al 2020 e al 2021;
- peraltro, agli Enti di governo dell'ambito è stato richiesto, altresì, di fornire una sintesi dei valori assunti dai macro-indicatori di qualità contrattuale per l'anno base 2018 e per l'anno 2021 (ai fini della conseguente indicazione degli obiettivi di qualità contrattuale, da riportare coerentemente nei documenti di programmazione) nell'ambito delle raccolte dei dati tariffari, ai sensi della deliberazione 580/2019/R/IDR e del relativo aggiornamento, secondo le modalità definite con la

determina 1/2020-DSID e con la determina 1/2022-DSID, nonché tenuto conto in particolare 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.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- l'attività istruttoria sulle menzionate informazioni, svolta nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 69/2022/R/IDR, ha riguardato:
  - la verifica della sussistenza dei presupposti per l'applicazione delle penalità attribuibili – ai sensi del comma 1, lett. b), della deliberazione 69/2022/R/IDR – ai casi di mancato invio dei dati necessari alla valutazione degli obiettivi di qualità contrattuale;
  - le valutazioni di ammissibilità al meccanismo incentivante in ordine alle singole fasi del servizio idrico gestite dall'operatore, al livello di ottemperanza agli obblighi di trasmissione dei dati di qualità contrattuale richiesti dall'Autorità ai fini dell'individuazione dei livelli di partenza, nonché all'eventuale presenza di istanze di deroga specifiche sottoposte all'attenzione dell'Autorità medesima e di casi di adozione dello schema regolatorio di convergenza cui è espressamente associato un percorso di progressivo recupero della qualità del servizio secondo un programma di impegni ben identificati tale per cui le gestioni che ricadono in questa casistica non possono che risultare escluse dalle valutazioni di tutti gli Stadi;
  - le valutazioni di ammissibilità alle premialità in ordine all'ottemperanza alla disciplina tariffaria, all'attività di validazione in capo agli Enti di governo dell'ambito, nonché all'ottemperanza degli obblighi di versamento delle componenti perequative specifiche del settore idrico alla Cassa per i servizi energetici e ambientali;
  - le verifiche concernenti la coerenza e la consistenza dei dati forniti, individuando alcune casistiche di incompletezza che, oltre a configurarsi quale profilo di inadempienza agli obblighi di registrazione e comunicazione all'Autorità e ad obblighi di servizio, risultano indice di un inadeguato livello qualitativo garantito all'utenza, suggerendo pertanto l'opportunità di escludere l'accesso alle premialità per le relative gestioni; tali verifiche, oltre a far emergere specifiche incompletezze o incongruenze nei dati di singole gestioni, hanno permesso di individuare criteri di valutazione generalizzabili all'intera platea delle gestioni ammesse al meccanismo di incentivazione;
- gli esiti preliminari delle citate verifiche, in termini di applicazione/esclusione - totale o parziale - dal meccanismo incentivante di cui al Titolo XIII della RQSII, sono stati illustrati (tipizzando le casistiche individuate) nella Nota metodologica di cui all'Allegato A alla deliberazione 734/2022/R/IDR, evidenziando le varie tipologie di criticità e quindi, proporzionalmente, collegando, a ognuna delle tipizzate casistiche, determinati effetti in termini di applicazione del meccanismo incentivante, in coerenza con quanto previsto dalla regolazione della qualità basata su un meccanismo ad

applicazione selettiva e graduale. In particolare, è stata esplicitata:

- A. con riferimento alla preliminare ammissibilità al meccanismo incentivante, l'esclusione da tutti gli Stadi per le seguenti casistiche:
    - 1) inapplicabilità per le gestioni dei soli servizi di fognatura e/o depurazione;
    - 2) mancanza dei dati relativi all'anno base per il calcolo di premi e penali;
    - 3) ricorso alle facoltà previste dalla deliberazione 547/2019/R/IDR per l'applicazione graduale del meccanismo (deroga per aggregazione gestionale, deroga per eventi sismici del Centro Italia del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi);
    - 4) applicazione dello schema di convergenza di cui all'articolo 31 del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio, MTI-3;
  - B. con riferimento all'ammissibilità alle sole premialità, l'esclusione da tutti gli Stadi per le seguenti casistiche:
    - 1) mancata trasmissione di una proposta di schema regolatorio MTI-3 o del relativo aggiornamento biennale;
    - 2) omesso versamento delle componenti perequative per il servizio idrico;
    - 3) mancata validazione dei dati di qualità contrattuale da parte dell'Ente di governo dell'ambito;
  - C. una volta esaurite le valutazioni generali di ammissibilità totale o parziale al meccanismo incentivante, con riferimento alle verifiche concernenti la coerenza e la consistenza dei dati forniti, l'esclusione dalle premialità in tutti gli Stadi per le seguenti casistiche:
    - 1) inadeguata numerosità delle fatture emesse all'utenza;
    - 2) assenza di dati relativi ai tempi di attesa agli sportelli fisici;
    - 3) assenza di dati relativi al *call center*;
    - 4) specifiche incompletezze o incongruenze nei dati di singole gestioni;
  - D. ai sensi di quanto previsto dal comma 94.2 della RQSII, inoltre, sono escluse dalle valutazioni di cui allo *Stadio III* (di eccellenza) le gestioni per le quali non si rilevino macro-indicatori in Classe A al termine del biennio in considerazione;
- le prime risultanze delle attività istruttorie sono state, inoltre, oggetto di successive comunicazioni individuali, volte a rendere edotte - nei casi in cui siano emerse criticità - le gestioni e i pertinenti Enti di governo dell'ambito degli esiti delle verifiche svolte, al fine di consentire i necessari approfondimenti;
  - sono state, quindi, specificamente valutate le risposte ricevute in riscontro alle comunicazioni di cui al precedente alinea – anche nei casi in cui siano state trasmesse successivamente al termine perentorio fissato dall'Autorità, purché pervenute in tempo utile alla chiusura del procedimento – che hanno consentito, in taluni casi, di rivalutare la posizione delle gestioni interessate. In particolare:
    - alcuni operatori hanno evidenziato di aver, nel frattempo, provveduto a regolarizzare i versamenti delle componenti perequative per il servizio idrico,

circostanza confermata dalla Cassa per i servizi energetici e ambientali (di seguito anche: Csea);

- alcune delle risposte pervenute hanno consentito di sanare incongruenze o incompletezze in precedenza rilevate, pur configurandosi, in tali fattispecie, la trasmissione tardiva della documentazione necessaria;
- per taluni operatori è stata rivalutata la posizione, specie in ragione delle seguenti circostanze: *i)* applicazione dello schema di convergenza di cui all'articolo 31 del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio, MTI-3, con conseguente inserimento delle medesime nell'insieme delle gestioni escluse per la causa di cui alla precedente lettera A, punto 4); *ii)* ricorso, per la ricezione dell'utenza agli sportelli fisici, ai soli appuntamenti in ottemperanza alle necessarie misure di contenimento dell'emergenza epidemiologica da COVID-19;
- altre risposte hanno permesso di chiarire maggiormente il quadro specifico delle gestioni in osservazione, determinando l'emergere di una causa di esclusione diversa da quella illustrata nell'ambito delle comunicazioni delle risultanze istruttorie e, pertanto, determinando lo spostamento delle gestioni interessate in altre casistiche previste dalla Nota metodologica di cui alla deliberazione 734/2022/R/IDR;
- con riferimento, trasversalmente, a tutte le casistiche individuate, si sono registrate risposte mancanti o giudicate insufficienti a sanare il rilievo mosso in fase istruttoria.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- il quadro delineato con riferimento ai livelli di qualità contrattuale del servizio idrico integrato nelle più recenti Relazioni Annuali sullo “*Stato dei servizi*” presentate dall'Autorità ha permesso di evidenziare elevati livelli medi della stessa, in costante miglioramento dall'introduzione – a partire dal 2016 - delle regole uniformi a livello nazionale recate dalla RQSII, cui ha contribuito ulteriormente l'implementazione del meccanismo di incentivazione di cui al Titolo XIII della medesima RQSII a partire dall'anno 2020;
- le prerogative assegnate agli Enti di governo dell'ambito nel contesto della regolazione multilivello declinata dall'Autorità, in particolare, in questa sede, riguardo il monitoraggio delle *performance* dei gestori e la validazione dei dati da questi elaborati e trasmessi, assumono particolare rilievo nell'ambito della qualità contrattuale e sono alla base dell'efficacia del relativo meccanismo incentivante.

**RITENUTO CHE:**

- la richiamata disciplina della qualità debba trovare il suo naturale compimento con la periodica conclusione delle articolate e partecipate procedure di valutazione ivi previste – per singolo caso, per comparazione su specifiche attività, nonché per raffronto sul complesso della gestione del rapporto contrattuale tra gestori e utenti - e

che in coerenza con le linee di azione definite dall’Autorità nel “Quadro Strategico 2022-2025”, di cui alla deliberazione 2/2022/A, al fine di “*favorire il miglioramento della qualità e dell’efficienza delle infrastrutture idriche*” sia necessario procedere all’“*espletamento delle valutazioni quantitative previste per l’applicazione del relativo meccanismo incentivante*”;

- in coerenza con quanto previsto dal Titolo XIII della RQSII, sia necessario – tenuto conto della metodologia illustrata nella Nota metodologica di cui all’Allegato A alla deliberazione 734/2022/R/IDR – esplicitare gli esiti, in termini di applicazione/esclusione - totale o parziale - dal meccanismo incentivante, nell’*Allegato A* al presente provvedimento;
- alla luce delle risultanze complessive del meccanismo, sia necessario individuare l’ammontare complessivo di risorse attribuito in tutti gli Stadi di valutazione, che deve trovare copertura nel “Conto per la promozione della qualità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione” istituito presso la Csea e alimentato dal gettito della componente UI2, anche tenuto conto dell’applicazione del meccanismo incentivante della qualità tecnica di cui al Titolo 7 della RQTI prevista per il medesimo biennio 2020-2021;
- in particolare, in coerenza con quanto previsto al comma 34.5 del metodo MTI-3, sia opportuno attribuire alla regolazione della qualità contrattuale (RQSII) un peso del 20%, e alla regolazione della qualità tecnica (RQTI) un peso del 80%, con la precisazione che gli eventuali avanzi rispetto al corrispondente gettito della componente UI2 potranno essere riassegnati al finanziamento delle premialità per lo *Stadio III* nelle annualità successive al 2021;
- occorra suddividere le suddette risorse rese disponibili per la qualità contrattuale tra i diversi Stadi di valutazione secondo criteri che, alla luce della distribuzione delle diverse gestioni tra gli stessi, permettano di fornire i corretti incentivi ad un costante miglioramento dei livelli qualitativi garantiti all’utenza;
- laddove per talune gestioni non sia stato comunicato il *VRG* relativo alle annualità 2020 e 2021, al fine di applicare il previsto tetto alle penalità, sia opportuno utilizzare una stima parametrica basata sul valore  $VRG_{PM}$  di cui al comma 5.1 del metodo MTI-3 aggiornato con deliberazione 639/2021/R/IDR, fermo restando che le gestioni interessate potranno richiedere il calcolo esatto comunicando il dato di pertinenza, come validato dal competente Ente di governo dell’ambito;
- in esito alla valutazione cumulata del raggiungimento degli obiettivi di qualità contrattuale definiti per ciascuna gestione per il biennio 2020-2021, sia necessario procedere nei termini di cui all’*Allegato B* al presente provvedimento:
  - all’assegnazione dei premi e delle penalità per gli *Stadi* di valutazione *I e II*;
  - all’elaborazione delle graduatorie funzionali alla quantificazione dei premi per lo *Stadio III*;
  - all’attribuzione delle penalità di cui al punto 1, lettera b) della deliberazione 69/2022/R/IDR, alle gestioni che (pur avendo trasmesso i dati contrattuali riferibili all’anno base 2018) non hanno inviato i dati necessari alla valutazione degli obiettivi di qualità contrattuale sottesi ai macro-indicatori ammessi al meccanismo di incentivazione - nonostante gli ulteriori solleciti trasmessi ai

soggetti interessati nel corso del procedimento istruttorio - anche valutandone i seguiti di cui all'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, e riservandosi - 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 necessario esplicitare che:
  - le penalità relative al biennio 2020-2021 debbano essere decurtate dai costi riconosciuti per le gestioni che si collocano negli *Stadi I e II* secondo quanto previsto al comma 96.3 della RQSII;
  - le premialità relative al biennio 2020-2021 siano erogate dalla Csea, alla quale è dato mandato per i seguiti di competenza;
- al fine di promuovere i processi di aggregazione disposti dagli Enti di governo dell'ambito competenti, i medesimi possano valutare la non applicazione, nell'ambito delle pertinenti predisposizioni tariffarie, delle penali eventualmente attribuite ai soggetti nel frattempo cessati

## **DELIBERA**

1. di indicare nell'*Allegato A* i gestori del servizio idrico integrato, o dei singoli servizi che lo compongono, che ricadono nelle casistiche di esclusione/mancata applicazione - totale o parziale - dal meccanismo incentivante di cui al Titolo XIII della RQSII (per il biennio cumulato di valutazione 2020-2021), nei termini precisati in motivazione e in coerenza con quanto illustrato nella Nota metodologica di cui all'Allegato A alla deliberazione 734/2022/R/IDR;
2. ai fini della determinazione e valorizzazione delle premialità ai sensi dell'articolo 96 della RQSII, di:
  - a. con riferimento al biennio 2020-2021, atteso che il gettito della componente UI2 destinabile, per competenza, alle premialità della qualità contrattuale risulta pari a 38.686.858 euro, individuare in 17.409.086 euro la quota destinabile alla copertura delle premialità per lo *Stadio* di valutazione *I* e in 9.671.715 euro la quota destinabile allo *Stadio II*, e quantificare in 21.572.501 euro l'ammontare complessivo di risorse - a valere sul "Conto per la promozione della qualità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione" - attribuito in tutti gli *Stadi* di valutazione;
  - b. prevedere che la differenza tra l'ammontare complessivo di risorse - a valere sul richiamato "Conto per la promozione della qualità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione" - attribuito in tutti gli *Stadi* di valutazione per il biennio 2020-2021 e il gettito della componente UI2 destinabile, per competenza, alle premialità della qualità contrattuale per le citate annualità,

- possa essere riassegnata al finanziamento delle premialità per lo *Stadio III* nelle annualità successive al 2021;
3. di esplicitare nella TAV. 1 dell'Allegato B la numerosità delle gestioni ammissibili al *livello di valutazione base* del meccanismo incentivante, nonché la suddivisione delle medesime in funzione del raggiungimento o meno dell'obiettivo di mantenimento o di miglioramento, per ciascuno *Stadio* di valutazione;
  4. di determinare per ciascuna delle gestioni ammesse al *livello di valutazione base*, i premi e le penali che:
    - a. relativamente allo *Stadio I*:
      - i. per il Macro-indicatore MC1 - “Avvio e cessazione del rapporto contrattuale”, sono indicati nell'Allegato B, alla TAV. 2;
      - ii. per il Macro-indicatore MC2 - “Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio”, sono indicati nell'Allegato B, alla TAV. 3;
    - b. relativamente allo *Stadio II*:
      - i. per il Macro-indicatore MC1 - “Avvio e cessazione del rapporto contrattuale”, sono indicati nell'Allegato B, alla TAV. 4;
      - ii. per il Macro-indicatore MC2 - “Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio”, sono indicati nell'Allegato B, alla TAV. 5;
  5. di definire - applicando il metodo TOPSIS (*Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution*) ai sensi del comma 95.2 della RQSII e tenuto conto dei parametri di cui al comma 96.5 della medesima RQSII, la graduatoria delle gestioni ammesse al livello di valutazione di eccellenza (*Stadio III*) e di determinare – secondo quanto indicato nell'Allegato B alla TAV. 6 – le premialità attribuite, per il biennio cumulato 2020-2021, alle tre migliori gestioni con riferimento a tutti i macro-indicatori valutati, di cui almeno uno in Classe A, ai sensi di quanto previsto al comma 94.2 della RQSII;
  6. di determinare, per ciascuna delle gestioni ricadenti nella fattispecie di cui al punto 1, lettera b) della deliberazione 69/2022/R/IDR, le penalità da attribuire alle medesime, in applicazione delle condizioni indicate nella citata deliberazione, secondo quanto indicato nell'Allegato B alla TAV. 7;
  7. di esplicitare che:
    - le penalità relative al biennio 2020-2021 debbano essere decurtate dai costi riconosciuti per le gestioni che si collocano negli *Stadi I e II* secondo quanto previsto al comma 96.3 della RQSII;
    - sia facoltà dell'Ente di governo dell'ambito stabilire se le penalità attribuite alle gestioni nel frattempo cessate siano riversate nelle pertinenti predisposizioni tariffarie delle gestioni subentranti;
    - le premialità relative al biennio 2020-2021 siano erogate dalla Csea;
  9. di trasmettere il presente provvedimento agli Enti di governo dell'ambito e ai gestori di cui all'Allegato A e all'Allegato B e alla Cassa per i servizi energetici e ambientali, alla quale è dato mandato per i seguiti di competenza;
  10. di trasmettere, ai fini dell'applicazione delle previsioni di cui all'articolo 31 comma 4, lett. c), del d.lgs. 201/22, il presente provvedimento all'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC);

11. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

17 ottobre 2023

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*