

**DELIBERAZIONE 23 DICEMBRE 2015**  
**655/2015/R/IDR**

**REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**  
**OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO COMPONGONO**

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

Nella riunione del 23 dicembre 2015

**VISTI:**

- la direttiva 98/83/CE del Consiglio, del 3 novembre 1998, concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano;
- 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” (di seguito: direttiva 2000/60/CE);
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2007) 725 del 20 novembre 2007, recante “I servizi di interesse generale, compresi i servizi sociali di interesse generale: un nuovo impegno europeo” (di seguito: Comunicazione COM(2007) 725);
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2014) 177 del 19 marzo 2014, recante “Comunicazione relativa all'iniziativa dei cittadini europei «Acqua potabile e servizi igienico-sanitari: un diritto umano universale L'acqua è un bene comune, non una merce»” (di seguito: Comunicazione COM(2014) 177);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente modificata e integrata (di seguito: legge 481/95);
- la legge 24 dicembre 2007, n. 244 (di seguito: legge 244/07) e, in particolare, l'articolo 2, comma 461, lettera a);
- il decreto legge 13 maggio 2011, n. 70, come convertito nella legge 12 luglio 2011, n. 106 e, in particolare, l'articolo 10, commi 14 e 15;
- il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: decreto legge 201/11) e, in particolare, l'articolo 21;
- il decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, come convertito in legge dall'articolo 1 della legge 24 marzo 2012, n. 27 e, in particolare, l'articolo 8 (di seguito: d.l. 1/12);

- il decreto legge 28 marzo 2014, n. 47, come convertito nella legge 23 maggio 2014, n. 80, e, in particolare, l'articolo 5 (di seguito: d.l. 28 marzo 2014, n. 47);
- il decreto legge 12 settembre 2014, n. 133, convertito nella legge 11 novembre 2014, n. 164 (di seguito: "Decreto Sblocca Italia");
- il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 e s.m.i., (di seguito: d.lgs. 286/99);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i., recante il "Codice del consumo";
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 (di seguito: d.lgs. 152/06) e, in particolare, la Parte Terza;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996, recante "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999, recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" (di seguito: d.P.C.M. 29 aprile 1999);
- il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 (di seguito: D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445) e, in particolare, l'articolo 47;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012 (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012), recante "Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell'articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214";
- il decreto del ministero dello sviluppo economico 30 ottobre 2013, n. 155 (di seguito decreto MISE 155/2013) - "Regolamento recante criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici successivi sui contatori dell'acqua e sui contatori di calore, ai sensi del decreto legislativo 2 febbraio 2007, n. 22, attuativo della direttiva 2004/22/CE (MID)";
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- la deliberazione ARG/com 164/08 del 18 novembre 2008 (e s.m.i.) recante il "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale", e il relativo Allegato A (di seguito: TIQV);
- la deliberazione ARG/elt 198/11 del 29 dicembre 2011 (e s.m.i.) recante "Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015", e il relativo Allegato A (di seguito: TIQE);
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2012, 586/2012/R/IDR, recante "Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato" (di seguito: deliberazione 586/2012/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 28 febbraio 2013, 86/2013/R/IDR, recante "Disciplina del deposito cauzionale per il servizio idrico integrato" (di seguito: deliberazione 86/2013/R/IDR);
- la deliberazione 574/2013/R/gas del 12 dicembre 2013 (e s.m.i.), recante "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il

periodo di regolazione 2014-2019 - Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019”, con riferimento all’Allegato A (di seguito: RQDG);

- la deliberazione dell’Autorità del 27 dicembre 2013, 643/2013/R/IDR e il relativo Allegato A (di seguito: MTI);
- la deliberazione dell’Autorità del 27 marzo 2014, 142/2014/R/IDR (di seguito: deliberazione 142/2014/R/IDR), recante “Avvio di procedimento per la regolazione della qualità del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”;
- la deliberazione dell’Autorità del 27 novembre 2014, 580/2014/R/COM, recante “Riforma della disciplina della qualità dei servizi telefonici delle aziende di vendita di energia elettrica e di gas naturale – TIQV”;
- la deliberazione dell’Autorità del 15 gennaio 2015, 6/2015/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per la definizione del Metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio, con riunione del procedimento di cui alla deliberazione 374/2014/R/IDR e individuazione di un termine unico per la conclusione del procedimento”;
- la deliberazione del 15 gennaio 2015, 7/2015/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per il riparto della tariffa e delle spese di riscossione tra i diversi gestori interessati nel caso in cui il servizio idrico integrato sia gestito separatamente”;
- il documento per la consultazione 204/2012/R/IDR del 22 maggio 2012, recante “Consultazione pubblica per l’adozione di provvedimenti tariffari in materia di servizi idrici” (di seguito: documento per la consultazione 204/2012/R/IDR);
- il documento per la consultazione 290/2012/R/IDR, del 12 luglio 2012, recante “Consultazione pubblica per l’adozione di provvedimenti tariffari in materia di servizi idrici – Il metodo tariffario transitorio”;
- il documento per la consultazione 665/2014/R/IDR, del 23 dicembre 2014, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. Inquadramento generale e linee di intervento” (di seguito: documento per la consultazione 665/2014/R/IDR);
- il documento per la consultazione 273/2015/R/IDR, del 4 giugno 2015, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. Interventi in tema di avvio e gestione del rapporto contrattuale e obblighi di registrazione dei dati di qualità contrattuale” (di seguito: documento per la consultazione 273/2015/R/IDR);
- il documento per la consultazione 405/2015/R/COM del 30 luglio 2015, recante “Fatturazione nel mercato retail – Modalità di fatturazione per le fatture di periodo e per le fatture di chiusura”;
- il documento per la consultazione 406/2015/R/IDR, del 30 luglio 2015, recante “Metodo tariffario per il secondo periodo regolatorio (MTI-2). Inquadramento generale e linee d’intervento”;

- il documento per la consultazione 411/2015/R/COM del 6 agosto 2015, recante “Contenuto minimo delle risposte motivate ai reclami in tema di fatturazione anomala”;
- il documento per la consultazione 560/2015/R/IDR, del 20 novembre 2015, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. Orientamenti finali” (di seguito: documento per la consultazione 560/2015/R/IDR);
- il documento per la consultazione 577/2015/R/IDR, del 26 novembre 2015, recante “Metodo tariffario per il secondo periodo regolatorio (MTI-2). Orientamenti finali”;
- la determina n. 5/2014 del 7 aprile 2014, recante “Definizione delle procedure di raccolta dati ai fini dell’indagine conoscitiva sull’efficienza del servizio idrico integrato e della relativa regolazione della qualità” (di seguito: determina 5/2014-DSID);
- l’accordo della Conferenza Unificata del 26 settembre 2013, ai sensi dell’art. 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281.

#### **CONSIDERATO CHE:**

- nella direttiva 2000/60/CE, il legislatore europeo fonda l’istituzione di “*un quadro per l’azione comunitaria in materia di acque*” innanzitutto sulla considerazione che “*L’acqua non è un prodotto commerciale al pari degli altri, bensì un patrimonio che va protetto, difeso e trattato come tale*”;
- nella Comunicazione COM(2007) 725, la Commissione evidenzia la necessità di perseguire gli obiettivi di accessibilità ai servizi e alle informazioni sui servizi medesimi, sicurezza, affidabilità, continuità, elevata qualità, trasparenza. Viene, altresì, precisato:
  - “*Il ruolo e l’ampia discrezionalità delle autorità nazionali, regionali e locali nella gestione di servizi d’interesse economico generale il più vicini possibile alle esigenze degli utenti: i servizi di interesse economico generale devono essere reattivi e forniti il più vicino possibile ai cittadini e alle imprese*”;
  - che “*ove una norma UE settoriale si fonda sul concetto di servizio universale, essa deve stabilire il diritto di tutti ad accedere a determinati servizi considerati essenziali e imporre ai prestatori l’obbligo di offrire precisi servizi alle condizioni specificate*”;
- nella Comunicazione COM(2014) 177, la Commissione riconosce che “*alcuni diritti e principi sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali dell’Unione europea possono ritenersi direttamente applicabili all’accesso all’acqua potabile e a servizi igienico-sanitari migliori: di fatto, là dove tale accesso non è garantito, è difficile garantire la tutela di diritti fondamentali quali il diritto alla dignità umana (articolo 1) o il diritto alla vita (articolo 2)*”;

## 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 ha la *finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei 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 sull'intero territorio nazionale, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo (...)*;
- l'articolo 2, comma 12, lettera e), 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 (...)*;
- l'articolo 2, comma 12, lettera h) della legge 481/95 stabilisce che l'Autorità *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 (...)*;
- l'articolo 2, comma 12, lettera g), della legge 481/95 prevede che l'Autorità *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 (...)*;
- l'articolo 2, comma 12, lettera m) della legge 481/95 stabilisce che l'Autorità *valuta reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi ovvero procedendo alla revisione del regolamento di servizio di cui al comma 37;*
- il sopradetto articolo 2, comma 37, della legge 481/95 prevede che *le determinazioni dell'Autorità di cui al comma 12, lettera h), costituiscono modifica o integrazione del regolamento di servizio predisposto dal soggetto esercente il servizio;*
- l'articolo 2, comma 12 lettera n) della legge 481/95 prevede che l'Autorità *verifichi 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 (...);*

- per lo svolgimento tra l'altro delle funzioni di cui ai precedenti punti l'articolo 2, comma 20, lettera a), della legge 481/95 prevede che l'Autorità, richieda, *ai soggetti esercenti il servizio, informazioni e documenti sulle loro attività;* l'articolo 2, comma 22, della medesima legge stabilisce altresì che *le pubbliche amministrazioni e le imprese sono tenute a fornire all'Autorità, oltre a notizie e informazioni, la collaborazione per l'adempimento delle relative funzioni;*
- a decorrere dall'anno 2000 l'Autorità, nell'ambito dell'esercizio delle funzioni sopracitate, ha regolato e periodicamente aggiornato la qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica e del gas, abrogando gli schemi generali di riferimento delle Carte dei servizi dei settori elettricità e gas in virtù dell'articolo 11, commi 2, 4 e 5, del d.lgs. 286/99 e pervenendo a standard specifici e generali di qualità del servizio ed indennizzi automatici definiti dall'Autorità in modo uniforme a livello nazionale, che possono essere integrati da standard ulteriori o migliorativi definiti dai singoli esercenti;
- l'articolo 2, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012, precisa le finalità che la regolazione del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione a usi misti civili e industriali (di seguito: SII), deve perseguire, tra cui la tutela dei diritti e degli interessi degli utenti e la gestione dei servizi idrici in condizioni di efficienza e garantendo l'equilibrio economico e finanziario della gestione;
- l'articolo 3, comma 1, del citato d.P.C.M. 20 luglio 2012 descrive puntualmente le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici trasferite *ex lege* all'Autorità, in particolare:
  - “a) [l'Autorità] *definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio (...), per ogni singolo gestore e vigila sulle modalità di erogazione del servizio stesso (...)*”;
  - “1) [l'Autorità] *tutela i diritti degli utenti, anche valutando reclami istanze segnalazioni, secondo quanto disposto dall'art. 2, comma 12, lettera m) della legge 14 novembre 1995, n. 481 e determinando ove possibile obblighi di indennizzo automatico in favore degli utenti stessi*”.

#### **CONSIDERATO CHE:**

- la legge 481/95 assegna all'Autorità, fra l'altro, anche la funzione di controllare l'adozione delle Carte dei servizi e di verificare il rispetto degli standard in esse contenuti;
- con specifico riferimento al SII, la Carta dei servizi è il documento, adottato in conformità allo schema generale di riferimento recato nel d.P.C.M. 29 aprile 1999, in cui sono specificati i livelli qualitativi e quantitativi attesi per i servizi

erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore;

- per effetto del combinato disposto dei commi 4 e 5 dell'articolo 11 del d.lgs. 286/99, il suddetto schema generale delle Carte dei servizi resta applicabile sino a diversa disposizione adottata dalla competente Autorità, la quale, ai sensi dell'articolo 8 del d.l. 1/12, definisce gli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori medesimi;
- la legge 244/07, all'art. 2, comma 461, dispone che gli enti locali devono prevedere l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una Carta dei servizi - *“da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate”* recante, fra l'altro, standard di qualità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite e quelle per proporre reclamo, le modalità di ristoro dell'utenza - unitamente a un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte medesime, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'Ente d'Ambito.

#### **CONSIDERATO CHE:**

- con il documento per la consultazione 204/2012/R/IDR, l'Autorità, presentando i primi orientamenti in tema di regolazione tariffaria del servizio idrico, ha affrontato, tra l'altro, alcuni aspetti attinenti alla tutela del consumatore e alla qualità del servizio. Dagli esiti della richiamata consultazione sono emerse alcune criticità relative alla gestione del rapporto tra utenti e gestori, e in particolare:
  - casi di mancata adozione delle Carte dei servizi da parte dei gestori;
  - la disomogenea attuazione delle specifiche previsioni normative concernenti i contenuti obbligatori delle Carte dei servizi, con una conseguente presenza di standard qualitativi, definiti autonomamente dai gestori, molto differenti sul territorio nazionale e una scarsa diffusione della previsione di indennizzi all'utente;
  - la limitata accessibilità agli sportelli telefonici e, in numerose circostanze, anche agli sportelli fisici distribuiti sul territorio;
- nei contributi forniti dai diversi soggetti nell'ambito della consultazione sopra richiamata, è stata sottolineata la necessità di un intervento regolatorio dell'Autorità finalizzato a definire misure di tutela dell'utente, con particolare riferimento a:
  - l'elaborazione di standard di qualità e misure d'indennizzo uniformi a livello nazionale, analogamente a quanto avvenuto nel settore dell'energia elettrica e del gas, in cui l'introduzione di standard omogenei sul territorio si è dimostrata efficace nel miglioramento delle *performance* degli esercenti, con conseguente maggiore soddisfazione degli utenti;

- la previsione della comunicazione in bolletta degli standard di qualità e dei relativi indennizzi garantiti dal gestore;
- l'elaborazione di strumenti di controllo più efficaci sulle prestazioni dei gestori medesimi;
- le criticità sopra richiamate hanno trovato conferma nell'ambito dei numerosi reclami nei confronti dei gestori del SII e delle segnalazioni pervenute all'Autorità da parte degli utenti finali aventi ad oggetto diversi aspetti del rapporto di fornitura, tra cui, in particolare: il ritardo nell'esecuzione di prestazioni richieste dall'utente; la non regolare emissione delle fatture; la ricezione delle fatture basate su consumi presunti con conseguenti onerosi conguagli; l'avvio di procedure previste in caso di morosità, fino alla sospensione della fornitura, in assenza di un adeguato preavviso all'utente e/o in presenza di reclami o richieste di chiarimento sulla fatturazione o di richieste di rateizzazione del pagamento a cui i gestori non avevano fornito riscontro; il ritardo nell'esecuzione di prestazioni richieste dall'utente;
- sulla base delle prime evidenze emerse, 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 al fine di garantire la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio all'utenza in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, analogamente a quanto previsto per i settori dell'energia elettrica e del gas, *“nell'ambito del quale procedere a:*
  - a) *definire i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;*
  - b) *definire livelli specifici e generali di qualità dei servizi di distribuzione, misura e di vendita dei servizi idrici e, a tal fine, individuare indicatori di qualità dei servizi medesimi, determinando modalità di registrazione delle prestazioni fornite dagli esercenti su richiesta degli utenti;*
  - c) *assicurare l'uniformità e la completezza delle modalità di misura dei tempi di esecuzione delle prestazioni richieste dagli utenti al fine di garantire una adeguata qualità del servizio e di introdurre 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;*
  - d) *determinare gli obblighi di indennizzo automatico in favore degli utenti in caso di mancato rispetto degli standard fissati”;*
- con il procedimento di cui al precedente alinea, è stata altresì avviata un'indagine conoscitiva in merito ai contenuti delle Carte di servizio adottate dai gestori diretta a:
  - verificare gli standard di qualità attualmente previsti dalle Carte di servizio;
  - 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;



- la richiamata indagine conoscitiva ha previsto l'acquisizione, avvenuta con la determina 5/2014-DSID, di dati e informazioni sui principali indicatori di qualità previsti nelle Carte dei servizi adottate dai soggetti gestori;
- in esito alla suddetta raccolta dati sono emerse conferme circa la sostanziale difformità rispetto alle disposizioni previste dal d.P.C.M. 29 aprile 1999 sia dei livelli garantiti, sia dei livelli effettivi dichiarati dai singoli gestori, evidenziando altresì, in relazione ad alcuni indicatori considerati quali i tempi per la rettifica di fatturazione, livelli medi nazionali effettivi di qualità superiori rispetto a quelli previsti dalla normativa vigente con riferimento al settore idrico;
- sulla base degli elementi acquisiti e a partire dall'esperienza e dalle disposizioni adottate per la regolazione della qualità contrattuale nei settori dell'energia elettrica e del gas, tenendo debitamente conto delle specificità del settore idrico, con il documento per la consultazione 665/2014/R/IDR l'Autorità ha proposto i propri orientamenti generali per la regolazione della qualità contrattuale al fine di:
  - armonizzare i criteri di regolazione della qualità nei settori regolati assicurando agli utenti del servizio idrico le medesime tutele contrattuali assicurate ai clienti dei settori energetici;
  - rafforzare e omogeneizzare i livelli di tutela degli utenti finali superando le difformità esistenti a livello territoriale attraverso la fissazione di standard e indennizzi uniformi sul territorio nazionale;
- per conseguire i sopracitati obiettivi l'Autorità ha ipotizzato:
  - l'introduzione di standard minimi di qualità specifici e generali, omogenei a livello nazionale;
  - il riconoscimento dei costi legati ai miglioramenti di qualità ulteriori rispetto agli standard minimi, qualora previsti dall'Ente di governo dell'ambito che, essendo dotato di maggiori informazioni sulle specificità territoriali in cui opera il gestore, in particolare sulla *willingness to pay* dell'utenza, può individuare con maggiore precisione i *desiderata* delle comunità locali da servire, promuovendo il conseguimento di un livello qualitativo superiore a quello minimo previsto sull'intero territorio nazionale;
  - l'introduzione di un meccanismo che incentivi il gestore a garantire un servizio di miglior qualità basato sulla previsione di indennizzi automatici, premi e penali nei casi di mancato rispetto degli standard minimi fissati dall'Autorità e degli standard ulteriori fissati dall'Ente di governo dell'ambito;
- con il medesimo documento per la consultazione 665/2014/R/IDR l'Autorità ha proposto altresì i propri orientamenti relativamente ad alcuni aspetti essenziali della gestione del rapporto contrattuale, con particolare riguardo:
  - alle modalità di fatturazione, prevedendo:
    - una periodicità minima di fatturazione differenziata sulla base del consumo medio dell'utente, con un relativo standard specifico;
    - le tempistiche per la rettifica della fatturazione, mediante l'individuazione di standard generali e specifici di qualità;

- alla rateizzazione dei pagamenti, ipotizzando la possibilità per l'utente finale di accedere a un piano di rateizzazione qualora l'importo fatturato risulti maggiore del 150% rispetto all'importo dell'addebito bimestrale medio fatturato nel corso degli ultimi 12 mesi e comunque ogni qualvolta l'importo dovuto sia superiore a 70 euro nel caso degli utenti domestici;
- alla gestione degli sportelli e del sito *internet*, prevedendo:
  - o la presenza di almeno uno sportello per provincia disponibile all'utenza nelle giornate e negli orari già individuati dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, ivi incluso il sabato;
  - o l'individuazione di standard minimi sui tempi medi e massimi di attesa;
  - o l'obbligo di predisposizione di un sito *internet* che garantisca la gestione *online* delle pratiche contrattuali, nonché la possibilità di inoltrare reclami e richieste di informazioni;
- alla gestione dei servizi telefonici, prevedendo l'organizzazione degli stessi in *call center* che permettano la registrazione delle *performance* effettive in coerenza, anche in considerazione della presenza di numerosi gestori *multiutility*, con gli indicatori di qualità e gli standard generali della regolazione prevista per i settori dell'energia elettrica e del gas;
- alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni, individuando puntualmente le modalità di presentazione e il contenuto minimo della risposta al reclamo, uno standard specifico per il tempo di risposta individuato tenendo conto degli standard attualmente garantiti dai gestori, nonché norme specifiche per i casi di reclamo multiplo, già previste per i settori elettrico e gas;
- alle misure per la regolazione dei rapporti tra il gestore del servizio di acquedotto e il gestore del servizio di depurazione/fognatura, con riferimento ai casi in cui il servizio idrico sia gestito separatamente e trovi applicazione l'articolo 156 del d.lgs. 152/06, individuando il gestore del servizio di acquedotto quale unico referente per l'utente in tema di qualità contrattuale, al fine di favorire la trasparenza e la semplificazione;
- dalle risultanze della consultazione di cui al documento 665/2014/R/IDR è emersa una sostanziale condivisione da parte di tutte le categorie di *stakeholder* circa l'impostazione generale dell'Autorità, con particolare riguardo al meccanismo di riconoscimento dei costi per il raggiungimento di livelli obiettivo superiori a quelli minimi, al meccanismo di premi e penali e agli orientamenti in caso di gestione non integrata del SII, nonché circa le proposte per la regolazione dei singoli aspetti relativi al rapporto utente-gestore, seppur in alcuni casi con posizioni differenti in relazione agli standard e alle tempistiche individuate. In particolare, è stata sottolineata la necessità di garantire, prima dell'entrata in vigore della nuova regolazione, i tempi necessari all'adeguamento delle strutture gestionali agli standard individuati e, con riferimento ai singoli aspetti trattati:
  - è stata sottolineata da parte dei gestori del SII, della relativa federazione e dell'associazione degli Enti di governo dell'ambito, la preferenza per il conteggio delle tempistiche in giorni lavorativi, in luogo dei giorni solari;

- alcuni gestori del SII hanno ritenuto la conferma degli orari di apertura degli sportelli previsti dal d.P.C.M. 29 aprile 1999 contrastante con l'obiettivo generale dell'Autorità di favorire l'utilizzo di canali di assistenza meno onerosi quali il *call center* e lo sportello *online*;
- numerosi gestori del SII non hanno condiviso:
  - o la previsione di uno standard specifico per la periodicità di fatturazione e per le risposte scritte a richieste di informazione, ritenendo preferibile l'introduzione di un obbligo di servizio analogamente a quanto previsto nei settori energetici;
  - o la fissazione di una soglia minima pari a 70 euro per l'accesso al piano di rateizzazione; tale soglia è stata peraltro ritenuta troppo elevata dall'associazione dei consumatori che ritiene necessario prevedere una soglia di 50 euro in coerenza con quanto previsto per i clienti in maggior tutela nel settore elettrico;
- con il successivo documento per la consultazione 273/2015/R/IDR, l'Autorità ha ampliato il perimetro dei temi affrontati nel processo di consultazione, con tematiche legate all'avvio e alla gestione del rapporto contrattuale, sviluppando, in particolare orientamenti in materia di:
  - tempi e modalità per l'avvio e la cessazione del rapporto contrattuale, con particolare riferimento alla preventivazione e all'esecuzione degli allacciamenti, opportunamente differenziati tra allacciamenti idrici e fognari, data la sostanziale differenza tecnica dell'intervento da eseguire, nonché in base alla necessità di:
    - o effettuare un sopralluogo nella fase di preventivazione, per il quale occorre prevedere tempistiche maggiori, seppur nell'ottica della minimizzazione delle stesse;
    - o eseguire lavori complessi o semplici;
  - tempi e modalità per l'attivazione, la disattivazione, la riattivazione, il subentro e la voltura, individuando standard specifici, con relativo indennizzo automatico, per i tempi entro cui il gestore è tenuto a completare ciascuna delle citate fasi;
  - tempi e condizioni per la gestione del rapporto contrattuale ivi incluse le norme relative a:
    - o gli appuntamenti concordati, individuando standard per la fissazione dell'appuntamento, la fascia di puntualità e il preavviso minimo in caso di disdetta da garantire all'utente finale;
    - o le verifiche dei misuratori e del livello di pressione, con puntuali tempistiche per l'esecuzione della verifica e per la comunicazione degli esiti della stessa, differenziando la verifica del misuratore in funzione della necessità di rimozione per procedere a verifica in laboratorio, e individuando altresì tempistiche certe per la sostituzione dello stesso nei casi in cui risulti guasto o malfunzionante;
    - o i tempi per la preventivazione dei lavori, differenziati in funzione della necessità di sopralluogo, prevedendo altresì la facoltà per il gestore di

- individuare le fattispecie per le quali è possibile standardizzare il preventivo e fornire lo stesso all'utenza in maniera immediata tramite sportello fisico e *online*, *call center* e Carta dei servizi, nonché tempi per l'esecuzione dei lavori, differenziati in funzione della complessità del lavoro;
- il servizio di pronto intervento, completando il quadro sul tema attraverso l'individuazione di uno standard specifico per il tempo di arrivo sul luogo di chiamata;
  - criteri per la gestione dei flussi informativi tra il gestore dell'acquedotto e il gestore della fognatura e/o depurazione nel caso in cui i servizi siano gestiti separatamente e trovi applicazione l'art. 156 del d.lgs. 152/06, prospettando l'introduzione di tempistiche certe per l'inoltro delle comunicazioni tra gestori e utenti finali, al fine di non discriminare gli utenti della gestione separata garantendogli la possibilità di usufruire degli standard minimi di qualità previsti dall'Autorità;
  - criteri e modalità per la comunicazione, la registrazione e la conservazione dei dati, in coerenza con quanto disposto dalla regolazione dei settori dell'energia elettrica e del gas;
  - dagli esiti della suddetta consultazione 273/2015/R/IDR, benché si sia registrato un generale apprezzamento per l'intervento dell'Autorità, è emersa da parte di alcuni soggetti la necessità di specificare ulteriormente alcuni aspetti legati:
    - al calcolo dello standard per il tempo di esecuzione di lavori complessi, sottolineando la preferenza per l'esclusione dei tempi necessari all'ottenimento di atti autorizzativi da parte di terzi, data l'impossibilità per il gestore di controllare tali fasi;
    - alle variazioni contrattuali e, con particolare riferimento alla voltura:
      - all'individuazione di uno standard specifico con relativo indennizzo automatico, non condivisa da parte di alcuni gestori che ritengono la pratica in oggetto un mero obbligo di servizio;
      - alla pratica di voltura *mortis causa*, che ad opinione dell'associazione degli Enti di governo dell'ambito dovrebbe sostanziarsi in una modifica dei dati identificativi del contratto, che non prevede la restituzione del deposito cauzionale già versato;
      - all'estensione della gratuità della procedura prevista per il caso di decesso dell'intestatario anche ai casi di voltura tra viventi appartenenti al medesimo nucleo familiare e ai casi di fusione per incorporazione con riferimento alle imprese, auspicata da alcuni soggetti appartenenti alle diverse categorie;
    - alle verifiche dei misuratori, esprimendo la necessità di tenere maggiormente in considerazione i casi in cui il decreto MISE 155/2013 prevede il coinvolgimento di soggetti terzi;
    - all'individuazione di limitate casistiche cui riferire lo standard relativo al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, ritenendo necessario circoscrivere le stesse ad eventi emergenziali;

- alla gestione dei flussi informativi in caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06 e, in particolare alla previsione di garantire comunque una prima risposta all'utenza in caso di mancata comunicazione da parte del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, da cui è emerso, da un lato, che le associazioni dei consumatori e quella degli Enti di governo dell'ambito condividono tale previsione, dall'altro, che alcuni gestori ritengono che la stessa potrebbe generare costi non adeguatamente compensati dai vantaggi apportati all'utenza;
- alla previsione di indennizzi automatici crescenti in funzione della gravità della violazione, in coerenza con quanto previsto nei settori dell'energia elettrica e del gas, ritenendo il meccanismo condivisibile solo se implementato con opportuna gradualità, al fine di garantire ai gestori i tempi necessari all'allineamento agli standard da questa derivanti;
- data l'ampiezza dell'intervento regolatorio in oggetto, l'Autorità ha ritenuto opportuno, prima di giungere alla deliberazione delle presenti disposizioni in materia di qualità contrattuale del SII, estendere ulteriormente la fase di consultazione attraverso il documento 560/2015/R/IDR, al fine di sviluppare ulteriori aspetti emersi in esito alle precedenti consultazioni 665/2014/R/IDR e 273/2015/R/IDR e di consultare lo schema di provvedimento;
- in particolare, con il documento per la consultazione 560/2015/R/IDR, l'Autorità ha provveduto a:
  - differenziare le tempistiche previste per gli standard in:
    - giorni feriali per la riattivazione in seguito a disattivazione per morosità, al fine di includere anche il sabato tra i giorni utili per la riattivazione, assicurando in tal modo che la ripresa dell'erogazione di un servizio essenziale quale quello idrico avvenga nel rispetto di quanto previsto dal d.P.C.M. 29 aprile 1999;
    - giorni solari per il tempo di emissione della fattura e il termine di scadenza dei pagamenti, in modo da venire incontro alle esigenze dell'utenza per la quale il conteggio in giorni solari risulta più agevole;
    - giorni lavorativi per le restanti fattispecie individuate;
  - uniformare, a maggior tutela degli utenti, in un'ottica di semplificazione, la quantificazione degli indennizzi automatici, prevedendo al contempo l'introduzione graduale dell'incremento degli stessi in funzione della gravità della violazione;
  - esplicitare, in caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06, la distinzione tra i tempi necessari al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione per l'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente e i tempi necessari a garantire l'interlocuzione tra gli operatori coinvolti, individuando per i secondi due standard specifici, con relativo indennizzo automatico, rispettivamente per il tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e per il tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta;

- rimodulare gli scaglioni di consumo medio di riferimento per la periodicità di fatturazione, inserendone un quarto per le utenze con consumi particolarmente contenuti, per le quali è stata individuata una fatturazione minima semestrale;
- legare il periodo di riferimento degli importi fatturati alla periodicità di fatturazione in coerenza con quanto proposto per la regolazione dei settori energetici, individuando uno standard specifico con relativo indennizzo automatico, al fine di favorire la stabilità nel tempo degli importi medi fatturati all'utenza;
- differenziare le tempistiche relative alla rettifica di fatturazione, portando lo standard generale legato alla risposta a 30 giorni lavorativi, in modo da garantire una tempestiva informazione all'utente finale circa la propria richiesta in attesa che il gestore provveda ad accreditare/addebitare l'eventuale differenza emergente dal controllo effettuato entro il termine di 60 giorni lavorativi;
- semplificare le soglie di accesso alla rateizzazione dei pagamenti, mantenendo solo il criterio di proporzionalità rispetto all'importo medio fatturato, al fine di evitare incrementi di costi dovuti alla rateizzazione di numerose bollette cui si giungerebbe tramite l'utilizzo di una soglia in valore assoluto;
- quanto alla fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, specificare norme per la gratuità della procedura di voltura in caso di decesso del precedente intestatario, nonché misure tese a contrastare il fenomeno delle volture elusive in caso di morosità dell'utente finale uscente;
- accogliere la proposta dei gestori rispondenti alla consultazione 273/2015/R/IDR riguardo l'esecuzione dei lavori complessi, consistente nell'esclusione dal calcolo del relativo standard generale dei tempi necessari all'ottenimento degli atti autorizzativi da parte di soggetti terzi, in considerazione dell'impossibilità per il gestore di controllare tali tempistiche;
- proporre che, con riferimento ai tempi e alle modalità di verifica del misuratore, non si applichi lo standard di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore agli interventi in cui l'utente che non condivide l'esito della verifica effettuata dal gestore, si avvalga della facoltà di richiedere controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013;
- individuare le casistiche alle quali applicare lo standard relativo al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, in funzione della effettiva minaccia per la salute dell'utenza e la sicurezza pubblica;
- prevedere che, qualora i gestori operino su più ambiti territoriali, siano tenuti al monitoraggio e alla registrazione dei dati di qualità contrattuale in maniera disaggregata per singolo ambito territoriale;
- proporre l'estensione al servizio idrico integrato della metodologia statistica di controllo a campione dei dati di qualità già prevista e ampiamente sperimentata nei settori dell'energia elettrica e del gas.

## CONSIDERATO, INOLTRE CHE:

- in risposta al documento per la consultazione 560/2015/R/IDR sono pervenute osservazioni da parte di 19 soggetti tra i quali:
  - quattro associazioni di categoria in rappresentanza:
    - dei gestori del SII;
    - degli Enti di governo dell'ambito;
    - degli utenti, con un'associazione e un comitato utenti di un Ente di governo dell'ambito;
  - tredici gestori, tra cui 3 gruppi societari o consorzi;
  - una regione e un Ente di governo dell'ambito;
- dalle risposte alla consultazione emerge un buon grado di condivisione dell'impianto generale dell'intervento dell'Autorità, pur in presenza della richiesta di chiarimenti circa i metodi di riconoscimento dei costi e il meccanismo di premi e penali, sottolineando la necessità di tenere conto dei livelli di partenza delle singole gestioni, che dovrebbero essere opportunamente indentificati dagli Enti di governo dell'ambito, anche ai fini di un'applicazione graduale della nuova regolazione;
- con riferimento al ruolo degli Enti di governo dell'ambito, inoltre, la maggioranza dei gestori e la relativa associazione:
  - si mostrano concordi con l'ipotesi di prevedere la facoltà di incrementare gli standard minimi individuati dall'Autorità in virtù della maggiore conoscenza da questi detenuta sulle specifiche realtà territoriali e gestionali, non condividendo per contro l'ipotesi di garantire all'Ente di governo dell'ambito la facoltà di prevedere standard ulteriori, né indennizzi automatici più elevati;
  - richiedono che, in caso di individuazione di standard migliorativi, sia fatto salvo il meccanismo premiale previsto in caso di raggiungimento di livelli superiori a quelli minimi;
  - con riferimento alla metodologia statistica di controllo a campione, ritengono che l'Ente di governo dell'ambito possa operare un primo controllo dei dati di qualità;
- l'associazione degli Enti di governo dell'ambito ritiene che, al fine di operare il controllo sulla gestione affidata, gli obblighi di comunicazione dei dati di qualità all'Autorità vadano previsti anche nei confronti degli Enti di governo dell'ambito e che questi possano ricoprire un ruolo anche per i controlli previsti dalla metodologia statistica mutuata dai settori dell'energia elettrica e del gas; per altro verso, con riferimento agli attuali standard di qualità, la medesima associazione sottolinea che nel caso in cui il gestore esprima già livelli qualitativi superiori a quelli individuati dalla nuova regolazione, non vadano riconosciuti meccanismi premiali, già trovando i relativi costi adeguato riconoscimento in tariffa;
- per quanto concerne i profili affrontanti nel documento per la consultazione 560/2015/R/IDR, dalle risposte pervenute si rileva:

- a) con riferimento all'individuazione di standard specifici per le fattispecie legate alla fatturazione, alla voltura e al tempo di arrivo sul luogo di chiamata di pronto intervento la generale preferenza da parte dei gestori e della relativa associazione per la previsione di obblighi di servizio e, in subordine, di standard generali - in coerenza con quanto previsto per i settori energetici, trattandosi di prestazioni erogate "per blocchi" di utenti - rinviando eventualmente l'individuazione di standard specifici ad un secondo periodo di regolazione della qualità contrattuale;
- b) con riferimento alle modalità di fatturazione:
- la generale preferenza da parte dei gestori e della relativa associazione per il rinvio della regolazione di tali profili alla definizione della regolazione della misura;
  - la presenza di diverse proposte di revisione della periodicità e delle fasce di consumo individuate per la fatturazione, ritenendo eccessivo l'aggravio di oneri amministrativi e gestionali derivanti dall'incremento della periodicità in rapporto al vantaggio apportato all'utenza, nonostante emerga una generale condivisione per l'utilizzo del consumo storico della specifica utenza relativo alle precedenti tre annualità per la ricostruzione delle fasce;
  - la generale mancata condivisione circa l'introduzione di uno standard specifico per il periodo di riferimento della fattura, ritenuto sostanzialmente coincidente con la periodicità di fatturazione, ad eccezione di cinque soggetti (quattro gestori e l'associazione degli Enti di governo dell'ambito) concordi con l'orientamento dell'Autorità;
  - la mancanza di una posizione omogenea tra i soggetti circa l'introduzione dello standard specifico per il tempo di emissione della fattura, così come per la fattura di chiusura, ritenuta quest'ultima da alcuni gestori e dalla relativa associazione una fattispecie differente rispetto alle fatture di periodo; i medesimi soggetti, a tale proposito, evidenziano che lo scarso interesse da parte dell'utente nel consentire l'accesso al gestore per eseguire la lettura finale in seguito alla disattivazione della fornitura potrebbe impedire al gestore il rispetto dello standard proposto. Per contro, altri gestori e l'associazione degli Enti di governo dell'ambito valutano positivamente le misure prospettate per la fattura di chiusura dall'Autorità;
  - la mancanza di una posizione omogenea tra i diversi *stakeholder* circa il trattamento delle utenze condominiali, ritenendo alcuni gestori e l'Ente di governo dell'ambito preferibile il trattamento delle stesse quale un'utenza unica e preferendo, per contro, altri gestori il riproporzionamento dei consumi fatturati sulla base delle unità immobiliari sottostanti, in coerenza con la regolazione del deposito cauzionale e l'eventuale introduzione del bonus idrico;
- c) con riferimento alle modalità di offerta del piano di rateizzazione dei pagamenti:



- un'elevata condivisione per la soglia proporzionale individuata dall'Autorità, ad eccezione di due gestori che richiedono un incremento della stessa e la previsione di una soglia minima in valore assoluto pari a 150 euro, e dell'associazione degli Enti di governo dell'ambito;
  - la non condivisione da parte della maggioranza dei gestori e della relativa associazione della proposta di prevedere la sola maggiorazione degli interessi di mora, nel caso di ritardato pagamento, ritenendo necessaria anche l'applicazione di eventuali interessi di dilazione a decorrere dalla data di scadenza della prima bolletta;
  - la generale mancata condivisione circa le ipotesi prospettate dall'Autorità per evitare o ovviare ad eventuali ritardi del vettore nella consegna della bolletta, sottolineando la maggioranza dei gestori che la rateizzazione dovrebbe essere comunque concessa fino ai termini relativi al primo sollecito di pagamento senza esenzione degli interessi di mora; per contro, tra i soggetti che condividono l'orientamento dell'Autorità (due gestori e l'associazione degli Enti di governo dell'ambito), emerge la preferenza per l'ipotesi di concessione del piano di rateizzazione anche nei 10 giorni seguenti la scadenza della bolletta;
- d) con riferimento alle prestazioni aventi ad oggetto le richieste di voltura, la piena condivisione della facoltà per il gestore di verificare che la voltura non abbia fini elusivi in caso di morosità dell'utente cessante, nonché la generale condivisione della possibilità di estendere la gratuità della pratica anche alle fattispecie collegabili ai casi di divorzio e, per le società, di fusione per incorporazione, ponendo in evidenza i seguenti aspetti:
- la maggioranza dei gestori segnala la necessità di procedere comunque alla stipula di un nuovo contratto, con la conseguente richiesta di pagamento della marca da bollo, nonché delle eventuali spese amministrative;
  - alcuni soggetti ritengono di limitare l'applicazione del principio della gratuità della richiesta ai soli casi in cui la medesima sia presentata da un componente del medesimo nucleo familiare purché convivente, altri di estendere la gratuità stessa anche al caso di separazione purché in favore del coniuge assegnatario della casa coniugale;
  - un gestore evidenzia che, per tutte le volture, non occorre garantire la possibilità di sottoscrivere la richiesta sia al soggetto uscente che al soggetto entrante, dato che la normativa nazionale prevede già che il solo soggetto richiedente sia tenuto a produrre idonea documentazione circa la proprietà, il possesso o la detenzione dell'unità abitativa per la quale si inoltra la richiesta;
- e) con riferimento alle verifiche dei misuratori, la piena condivisione da parte di tutti i soggetti rispondenti alla consultazione delle previsioni di differenziare il monitoraggio delle stesse rispetto alle verifiche del livello di pressione, nonché della previsione di escludere dal conteggio dello standard i casi in cui

l'utente richieda una verifica in contraddittorio ai sensi del decreto MISE 155/2013;

- f) con riferimento all'esclusione dei tempi necessari all'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi in caso di esecuzione di lavori complessi, la piena condivisione da parte di tutti i soggetti rispondenti della proposta formulata, sebbene la maggioranza dei gestori e la relativa associazione sottolinei la richiesta di escludere dal computo dello standard gli interventi che comportino estensione della rete idrica o fognaria o cambiamenti strutturali tali da richiedere interventi di natura progettuale;
- g) con riferimento alle modalità di gestione delle richieste dell'utenza in caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs 152/06, la mancanza di una posizione omogenea tra i soggetti, con il disaccordo da parte di cinque gestori e della relativa associazione circa gli standard specifici individuati, reputati eccessivi nella natura – preferendo un obbligo di servizio o uno standard generale – e nella quantificazione; per contro l'associazione degli Enti di governo dell'ambito e tre gestori si mostrano concordi con il quadro posto in consultazione;
- h) con riferimento alle modalità di calcolo delle tempistiche indicate, il generale accordo con la differenziazione tra giorni lavorativi, feriali e solari individuata dall'Autorità, seppur con le seguenti precisazioni:
  - o quattro gestori e la relativa associazione preferiscono l'utilizzo dei giorni solari solo con riferimento al termine per i pagamenti da parte dell'utente, per evitare differenziazioni e conseguente incremento di oneri gestionali relativi alle fattispecie di competenza del gestore;
  - o un gestore e un'associazione dei consumatori prediligono l'utilizzo dei giorni solari;
- i) con riferimento all'uniformazione degli indennizzi automatici per tutte le fattispecie trattate all'interno dello schema di provvedimento allegato al documento per la consultazione, tutti i soggetti rispondenti si sono mostrati concordi, pur ritenendo (tre gestori) la quantificazione eccessivamente elevata in rapporto agli importi mediamente addebitati all'utenza; per le medesime motivazioni, la maggioranza dei soggetti, trasversalmente tra tutte le categorie di *stakeholder*, ritiene che le penali previste dalla metodologia statistica di controllo a campione per i settori dell'energia elettrica e del gas vadano ridotte con riferimento al settore idrico, individuando eventualmente un livello massimo commisurato alla capacità finanziaria del gestore, in percentuale del vincolo ai ricavi *VRG*;
- j) con riferimento alle modalità di monitoraggio delle *performance* per ambiti territoriali ottimali, tutti i soggetti rispondenti, ad eccezione di un gestore, si sono mostrati concordi con la previsione dell'Autorità in quanto coerente da un lato con la disciplina tariffaria, strettamente legata alla regolazione della qualità con riferimento al riconoscimento dei costi, dei premi e delle penali, e dall'altro con quanto prospettato per l'*unbundling* contabile del SII;

- k) con riferimento all'estensione al servizio idrico integrato della metodologia statistica di controllo a campione dei dati di qualità prevista nei settori dell'energia elettrica e del gas, un elevato grado di condivisione da parte dei soggetti rispondenti, con la richiesta, da parte di alcuni soggetti, di dettagliare le modalità di calcolo, anche attraverso la messa a disposizione di appositi *tool*, ed eventualmente di incrementare le franchigie individuate per le prestazioni non valide e non conformi, riducendo al contempo le penali unitarie rispetto a quelle previste negli altri settori;
- l) con riferimento alle tempistiche di attuazione della presente regolazione della qualità contrattuale, numerosi soggetti hanno rappresentato l'esigenza di definire un percorso di gradualità più lungo e articolato, al fine di garantire i tempi necessari all'adattamento delle strutture organizzative e gestionali ai nuovi standard, il quale preveda:
  - o un primo anno 2017 con indennizzi e penali dimezzati, nonché con deroghe al monitoraggio degli standard relativi alla qualità dei servizi telefonici (otto gestori e la relativa associazione);
  - o l'entrata in vigore della regolazione nel 2018, in concomitanza con l'aggiornamento tariffario infraperiodo in consultazione per il metodo tariffario per il secondo periodo regolatorio, in considerazione del riconoscimento degli obiettivi di qualità nell'individuazione del quadrante degli schemi regolatori (l'associazione degli Enti di governo dell'ambito); alcuni soggetti (due gestori) per contro mostrano piena condivisione verso le tempistiche individuate dall'Autorità, ritenendo sufficientemente graduale il percorso prospettato per l'anno 2016;
- m) con riferimento alle misure di semplificazione, tutti i soggetti si mostrano concordi, pur rilevando (un gestore e l'associazione degli Enti di governo dell'ambito) la necessità di prevedere maggiore gradualità per i gestori di minori dimensioni;
- dalla medesima consultazione sono emerse richieste in ordine ad alcuni profili oggetto dello schema di provvedimento allegato, riguardanti in particolare:
  - a) la modifica di alcune definizioni, proponendo che:
    - o il punto di consegna dell'acquedotto coincida con il confine tra proprietà pubblica e proprietà privata sul quale di norma è installato il misuratore (la maggioranza dei gestori e la relativa associazione);
    - o l'accettazione del preventivo debba coincidere con il ricevimento da parte del gestore della documentazione a carico dell'utente e del relativo pagamento; un gestore al riguardo suggerisce di riprendere la definizione di "accettazione del preventivo" dai testi integrati RQDG e TIQE; in linea generale, inoltre, alcuni gestori e la relativa associazione ritengono che il preventivo debba essere modificabile in caso di imprevisti oggettivi;
  - b) gli sportelli fisici, reputando tutti i soggetti rispondenti l'orario previsto dal d.P.C.M. 29 aprile 1999 - confermato dall'Autorità - eccessivo in rapporto al beneficio tratto dall'utenza, anche in considerazione dell'obbligo di predisposizione di *call center* e sportello *online*; alcuni gestori e la relativa

associazione, per altro, suggeriscono di esplicitare che il tempo attesa vada calcolato a partire dal momento dello stacco del biglietto del c.d. “gestore code”;

- c) il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, per il quale, come già richiamato, è reputato preferibile l'utilizzo di uno standard generale dato che il disagio è spesso riferito a una pluralità di utenti e che l'intervento potrebbe essere richiesto da pubblica Autorità o comunque da un soggetto non contrattualizzato; alcuni gestori e la relativa associazione, poi, suggeriscono di eliminare dalla casistica l'alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua, potenzialmente legata a problemi dell'impianto privato dell'utente;
- d) l'estensione a tutte le fattispecie considerate del trattamento delle richieste pervenute oltre le ore 16 come pervenute il primo giorno lavorativo successivo;
- e) la richiesta di specificare, quanto allo standard relativo alla fascia di puntualità agli appuntamenti, che possa essere considerata valida anche l'esecuzione di prestazione anticipata, previo consenso dell'utente;
- f) la richiesta di escludere l'utilizzo dei contanti dalle modalità di pagamento disponibili presso gli sportelli fisici, per ragioni di sicurezza degli operatori di sportello.

#### **CONSIDERATO, INFINE CHE:**

- con il documento per la consultazione 560/2015/R/IDR, l'Autorità ha previsto che, in caso di chiusura del rapporto contrattuale, il gestore emetta la fattura di chiusura non oltre i 45 giorni solari successivi l'esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura, e che, in un'ottica di semplificazione, provveda contestualmente alla restituzione del deposito cauzionale versato;
- con il medesimo documento per la consultazione 560/2015/R/IDR l'Autorità ha previsto che in caso di richiesta scritta di informazioni dell'utente finale il gestore sia tenuto ad inviare la relativa risposta scritta entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricezione della stessa;
- le risposte alla richiamata consultazione hanno evidenziato la necessità di apportare modifiche alle precedenti deliberazioni 86/2013/R/IDR e 586/2012/R/IDR in coerenza tra l'altro con le tempistiche in materia di restituzione del deposito cauzionale e di risposta a richiesta di informazioni recate dalla regolazione prospettata.

#### **RITENUTO OPPORTUNO:**

- definire i livelli minimi e gli obiettivi di qualità contrattuale del SII, ovvero dei singoli servizi che lo compongono, omogenei sul territorio nazionale;
- prevedere che tali livelli debbano essere garantiti dai gestori del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono:

- a) agli utenti finali caratterizzati, per il servizio di acquedotto, da una delle seguenti tipologie d'uso potabile:
- uso civile domestico;
  - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
  - altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
- b) agli utenti titolari di scarichi autorizzati in pubblica fognatura per il servizio di fognatura e depurazione;
- definire livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, e a tal fine, individuare indicatori di qualità dei servizi medesimi, determinando altresì le modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta degli utenti;
  - introdurre 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;
  - assicurare 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;
  - prevedere l'introduzione di un meccanismo di penalità per le prestazioni di qualità stimate, ovvero riscontrate non valide e non conformi;
  - prevedere che gli Enti di governo dell'ambito possano promuovere il conseguimento di un livello qualitativo superiore a quello minimo previsto sull'intero territorio nazionale presentando all'Autorità apposita istanza per il riconoscimento di standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli minimi;
  - prevedere altresì che nell'ambito di detta istanza l'Ente di governo dell'ambito possa incentivare il conseguimento di tali livelli incrementali con la previsione di ulteriori premi e penali rispetto a quelli previsti dal presente provvedimento;
  - individuare tempi massimi e standard minimi di qualità con particolare riferimento alle modalità 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;
  - garantire 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;
  - definire con successivi provvedimenti:
    - da adottarsi nell'ambito del metodo tariffario per il secondo periodo regolatorio 2016-2019, meccanismi incentivanti per il conseguimento di miglioramenti della qualità superiori rispetto ai livelli minimi, fissati dal presente provvedimento;
    - la regolazione della misura.

**RITENUTO, INOLTRE, OPPORTUNO:**

- con riferimento agli orientamenti espressi in tema di *modalità di fatturazione*:
  - confermare la previsione espressa nella consultazione in merito alla quale la periodicità di fatturazione costituisce standard specifico di qualità, al fine di stabilizzare i flussi di pagamento e garantire all'utente una migliore comprensione delle informazioni sui consumi favorendo in tal modo comportamenti virtuosi di efficienza e riduzione nei consumi e una maggiore certezza della spesa ad essi associata;
  - modificare, in considerazione delle osservazioni pervenute in risposta al documento per la consultazione, le fasce di consumo individuate per la periodicità di fatturazione, al fine di semplificare e ridurre gli oneri amministrativi e gestionali derivanti dall'incremento della periodicità evitando al contempo l'emissione di bollette che, in alcune realtà territoriali, potrebbero essere eccessivamente ridotte e garantendo comunque all'utenza i vantaggi derivanti dall'incremento della periodicità;
  - prevedere a tal fine una fatturazione con cadenza quadrimestrale per le utenze con un consumo medio annuo compreso tra 101 e 1000 mc di acqua e trimestrale per le utenze con un consumo medio annuo compreso tra 1001 e 3000 mc, eliminando la previsione relativa all'emissione di bollette con cadenza mensile per consumi superiori a 2000 mc annui e prevedendo una fatturazione bimestrale per consumi superiori a 3000 mc annui;
  - accogliere la proposta formulata dalla generalità dei soggetti rispondenti alla consultazione in merito all'opportunità di non introdurre uno standard specifico per l'indicatore relativo al periodo di riferimento della fattura, ritenuto sostanzialmente coincidente con quello previsto per la periodicità di fatturazione;
  - prevedere, ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo, che i consumi medi annui delle utenze condominiali siano determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti;
- in merito agli orientamenti espressi in tema di *modalità di rateizzazione dei pagamenti*:
  - confermare, in coerenza con quanto disposto per il settore del gas, le previsioni in materia di rateizzazione dei pagamenti in base alle quali l'utente ha facoltà di richiedere la rateizzazione al superamento di una soglia proporzionale pari al 100% dell'addebito medio fatturato all'utente nel corso degli ultimi dodici mesi, eliminando altresì il riferimento all'individuazione della soglia in valore assoluto che potrebbe determinare un elevato incremento degli oneri amministrativi a fronte di vantaggi contenuti per l'utente finale;
  - riconoscere, qualora l'utente finale abbia diritto ad accedere al piano di rateizzazione, l'applicazione degli interessi di mora a partire dal giorno successivo a quello di scadenza del pagamento rateizzato prevedendo

- comunque la facoltà del gestore di applicare, in coerenza con quanto previsto per i settori energetici, eventuali interessi di dilazione che non potranno essere superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- prevedere che, a tutela dell'utente finale, gli interessi di dilazione non possano essere applicati nei casi in cui l'incremento rilevante della bolletta sia dovuto alla sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore o all'emissione di fatture di conguaglio derivanti da letture effettive effettuate con una periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia;
  - confermare, in coerenza con quanto disposto per i settori energetici, la facoltà dell'utente di richiedere l'attivazione del meccanismo di rateizzazione anche nei dieci giorni successivi alla scadenza della fattura, al fine di consentire all'utente medesimo maggiore certezza in merito alla possibilità di attivazione del meccanismo, tenuto conto che numerosi reclami pervenuti all'Autorità in materia lamentano ritardi nella consegna delle bollette;
  - accogliere, con riferimento alle prestazioni aventi ad oggetto *la richiesta di voltura*, alcune delle proposte formulate dai soggetti rispondenti alla consultazione:
    - ipotizzando che la suddetta richiesta sia presentata dal solo soggetto nuovo entrante in quanto, coerentemente con le disposizioni di cui al d.l. 28 marzo 2014, n. 47, gli atti relativi a tale pratica possono essere adottati solo qualora siano corredati di idonea documentazione, attestante in particolare la proprietà ovvero il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza;
    - prevedendo che la gratuità della pratica:
      - sia relativa alle spese amministrative;
      - sia limitata ai soli casi in cui la richiesta venga presentata, a seguito di decesso dell'intestatario del contratto, dal legittimo erede o da un soggetto residente presso l'immobile oggetto della fornitura; tale previsione, in particolare, risponderebbe all'esigenza di garantire maggiore certezza al gestore in merito alla individuazione delle fattispecie per le quali si applica il principio della gratuità;
      - non sia estesa ad ulteriori fattispecie, potendo gli Enti di governo dell'ambito, d'intesa con il gestore del SII, fissare standard di qualità ulteriori rispetto ai livelli minimi previsti dall'Autorità;
  - per quanto attiene, in particolare, il tema relativo alle *verifiche dei misuratori e del livello di pressione*:
    - confermare, anche in considerazione delle osservazioni pervenute, gli orientamenti espressi nella consultazione, ipotizzando standard differenziati per le due attività di verifica tenuto conto delle specificità tecniche ad esse associate;
  - in merito al computo delle *tempistiche relative all'esecuzione di lavori complessi*:

- prevedere che il tempo di esecuzione della prestazione sia calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta di autorizzazione da parte del gestore e l'ottenimento della stessa a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente, in coerenza con quanto previsto per il settore elettrico;
- confermare la proposta consultata di applicare gli standard relativi alle tempistiche per lavori semplici e complessi anche alle fattispecie relative al calcolo dei tempi per l'esecuzione degli allacciamenti idrici e fognari, in considerazione della natura delle prestazioni sottese a tali tipologie di intervento;
- prevedere che il tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici e fognari decorra dalla data di preventivazione e messa a disposizione del contratto per la firma da parte dell'utente finale, evitando in tal modo possibili abusi dell'utente connessi alla possibilità di non firmare il contratto alla data di completamento dei lavori;
- con riferimento alle modalità e alle procedure prospettate in tema di *flussi informativi tra gestori in caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06* prevedere:
  - che il gestore dell'acquedotto sia individuato quale referente unico per l'utente in tema di qualità contrattuale, in considerazione del fatto che in numerose circostanze l'unico soggetto ad avere un rapporto diretto con l'utenza è il suddetto gestore, specie per quanto concerne la riscossione della tariffa in tutte le fattispecie ricollegabili all'applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06;
  - la distinzione tra i tempi necessari al gestore per l'esecuzione della prestazione e i tempi necessari a garantire l'interlocuzione tra gli operatori coinvolti, al fine di incentivare il rispetto degli standard per le prestazioni da assicurare all'utenza in tutti i casi in cui il servizio di acquedotto e quello di fognatura e/o depurazione siano gestiti separatamente;
- per quanto concerne *le modalità di computo degli standard minimi di qualità e la quantificazione degli indennizzi automatici*:
  - confermare la previsione espressa nel documento per la consultazione, differenziando gli indicatori di qualità contrattuale in giorni lavorativi, giorni solari e giorni feriali, tenuto conto della necessità di contemperare le esigenze di semplificazione a tutela degli utenti finali con quelle gestionali e organizzative manifestate dagli operatori;
  - prevedere, in coerenza con quanto previsto per il settore elettrico, che le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo;
  - confermare, in considerazione delle caratteristiche di universalità del servizio e della natura non commerciale dell'acqua, l'ammontare - pari a trenta (30)



- euro - degli indennizzi automatici da riconoscere all'utente per tutte le prestazioni soggette a standard specifici e la progressività degli stessi, non ritenendo condivisibili le proposte formulate da alcuni soggetti rispondenti alla consultazione in merito all'opportunità di ridurre l'entità degli indennizzi ed eliminare la progressività degli stessi;
- prevedere che il gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, possa sospendere l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute;
  - con riferimento agli orientamenti illustrati in materia di *modalità di registrazione e monitoraggio della qualità contrattuale del SII* prevedere che:
    - i gestori operanti su più ambiti territoriali procedano al monitoraggio e alla registrazione dei dati di qualità in maniera disaggregata per singolo ambito territoriale;
    - i gestori provvedano a comunicare i dati di qualità e le ulteriori informazioni concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità anche agli Enti di governo dell'ambito competenti per il relativo territorio;
    - qualora i gestori si trovino ad operare su più ambiti territoriali, sia garantita agli Enti di governo dell'ambito la facoltà di fissare standard di qualità ulteriori rispetto a quelli minimi previsti dall'Autorità, garantendo uniformità di trattamento all'interno dei diversi contesti di competenza, al fine di semplificare gli oneri amministrativi e gestionali gravanti sui gestori, assicurando al contempo la verificabilità del rispetto degli standard medesimi da parte dell'utenza;
    - siano considerati validi e pertanto soggetti al controllo dell'Autorità gli standard minimi di qualità già garantiti dal gestore subentrante, in tutti i casi in cui, conformemente a quanto disposto dall'articolo 172 del d.lgs. 152/06, sia disposto l'affidamento del servizio al gestore unico d'ambito in presenza di più soggetti operanti all'interno del medesimo ambito territoriale;
  - per quanto concerne il tema relativo alla *verifica semplificata a campione dei dati di qualità* prevedere:
    - che sia introdotta anche nel settore idrico la metodologia di controllo dei dati di qualità attualmente prevista per gli esercenti la vendita operanti nei settori *energy*, al fine di individuare anche per questo settore un efficace ed efficiente strumento di vigilanza;
    - per le  $n_1$  prestazioni di qualità non valide e le  $n_2$  prestazioni di qualità non conformi, un tetto massimo alle penali, ridotto rispetto a quello previsto per i settori energetici al fine di promuovere la sostenibilità economico-finanziaria della gestione e tenuto conto della minore spesa media associata alla bolletta idrica;
  - per quanto attiene, infine, alle misure prospettate in tema di *semplificazione e gradualità di applicazione degli obblighi in materia di qualità contrattuale*:
    - prevedere un periodo di sperimentazione per tutti i gestori del SII a partire dal 1° luglio 2016, rinviando al 1 gennaio 2017 l'applicazione delle norme relative:

- alle verifiche e alle metodologie di controllo dei dati;
- all'incremento degli indennizzi automatici nel caso di mancato rispetto degli standard minimi di qualità per tempi prolungati;
- escludere dall'obbligo di comunicazione e registrazione dei dati di qualità contrattuale del SII i gestori che servano meno di 50.000 abitanti;
- garantire all'Ente di governo dell'ambito la facoltà di presentare all'Autorità istanza motivata di deroga in tutti i casi in cui il gestore interessato da processi di aggregazione delle gestioni, di cui all'articolo 172 del d.lgs. 152/06, dimostri di non poter ottemperare alle prescrizioni fissate dall'Autorità in materia di qualità contrattuale nei tempi stabiliti.

**RITENUTO, INOLTRE, OPPORTUNO:**

- in considerazione della *natura non commerciale dell'acqua*, della necessità di garantire l'accesso al servizio a tutti gli utenti assicurando il rispetto degli obblighi minimi di qualità previsti dal d.P.C.M. 29 aprile 1999 in materia di accessibilità al servizio e della forte connotazione territoriale del servizio stesso:
  - garantire la presenza sul territorio di almeno uno sportello per provincia, anche tenuto conto della facoltà degli Enti di governo dell'ambito di presentare apposita istanza per un eventuale incremento dello standard qualora ciò corrisponda alle esigenze della comunità locale;
  - prevedere un orario minimo di apertura degli sportelli fisici, ivi incluso il sabato, coerente con le previsioni del d.P.C.M. 29 aprile 1999;
- prevedere che, in coerenza con quanto previsto per il settore gas il gestore del SII sia tenuto al rispetto di uno standard generale con riguardo all'indicatore relativo al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, in quanto in tutti i casi di situazioni di emergenza, soprattutto in presenza di disservizi diffusi e/o improvvisi, il disagio è spesso riferito a una pluralità di utenti e l'intervento potrebbe essere richiesto da pubblica Autorità o comunque da un soggetto non contrattualizzato; inoltre imporre al gestore obblighi di registrazione delle chiamate potrebbe allungare i tempi di intervento pregiudicando la tempestività di intervento per la risoluzione del problema segnalato;
- confermare gli orientamenti espressi nella consultazione in merito all'applicazione e al rispetto di standard specifici e generali di qualità per tutte le altre prestazioni da assicurare all'utenza.

**RITENUTO, INFINE, OPPORTUNO:**

- modificare il comma 5.4 della deliberazione 86/2013/R/IDR, prevedendo che la restituzione del deposito cauzionale avvenga, contestualmente all'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale, entro 45 giorni solari dalla cessazione degli effetti del contratto di somministrazione;

- modificare il comma 12.3 dell'Allegato A alla deliberazione 586/2012/R/IDR, tenendo conto che il gestore è tenuto ad inviare una risposta scritta alla richiesta di informazioni dell'utente finale entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione della medesima richiesta

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

*Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono*

- 1.1 È approvato il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (di seguito: RQSII), allegato alla presente deliberazione, di cui forma parte integrante e sostanziale (*Allegato A*).
- 1.2 L'RQSII si applica:
  - dal 1 luglio 2016 ad eccezione di quanto disposto dall'Articolo 72, comma 72.2, dall'Articolo 77 e dal Titolo VII dell'Allegato A che si applicano dal 1° gennaio 2017;
  - con le seguenti modalità dal 1 gennaio 2017:
    - integralmente per tutti i gestori che servano più di 50.000 abitanti;
    - con l'esclusione dell'Articolo 77 per tutti gli altri gestori.
- 1.3 Nel caso di superamento della soglia dimensionale indicata al precedente comma, i corrispondenti obblighi di attuazione decorrono:
  - dal 1 gennaio dell'anno successivo a quello in cui il gestore supera la predetta soglia, per il superamento avvenuto prima del 1 luglio dell'anno precedente;
  - dal 1 luglio dell'anno successivo a quello in cui il gestore supera la predetta soglia, per il superamento avvenuto a far data dal 1 luglio dell'anno precedente.

### **Articolo 2**

*Disposizioni in materia di standard di qualità migliorativi rispetto a quelli minimi per i gestori del servizio idrico integrato operanti su più ambiti territoriali ottimali*

- 2.1 L'Ente di governo dell'ambito, anche su proposta del gestore del SII, può presentare all'Autorità apposita istanza motivata per richiedere l'applicazione di standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli di cui al presente RQSII.

- 2.2 L'istanza che, ai fini dell'approvazione dell'Autorità deve essere predisposta in conformità a quanto disposto dall'Articolo 69 del presente RQSII, deve, altresì, contenere la data prevista per l'entrata in vigore di tali standard.
- 2.3 Qualora il gestore del SII si trovi ad operare su più ambiti territoriali ottimali, l'istanza congiunta per la previsione di eventuali standard migliorativi deve essere inoltrata all'Autorità dagli Enti di governo dell'ambito competenti per il relativo territorio.
- 2.4 Nel caso in cui l'Autorità approvi l'istanza di cui ai precedenti commi, il gestore è tenuto ad applicare i relativi standard migliorativi e ad adempiere, in relazione agli standard medesimi, agli obblighi di registrazione di cui all'Articolo 75, di comunicazione di cui all'Articolo 77 e di informazione di cui all'Articolo 78 del presente RQSII.

### **Articolo 3**

#### *Disposizioni transitorie per il gestore unico d'ambito nei casi di applicazione dell'articolo 172 del d.lgs. 152/2006*

- 3.1 In esito ai processi di aggregazione delle gestioni, di cui all'articolo 172 del d.lgs. 152/2006, il gestore unico d'ambito subentrante alle precedenti gestioni è tenuto ad applicare le disposizioni del presente provvedimento garantendo uniformità di trattamento nei confronti degli utenti.
- 3.2 Qualora il gestore dimostri di non poter ottemperare alle disposizioni del presente provvedimento, l'Ente di governo dell'ambito competente per il relativo territorio, d'intesa con il gestore del SII, ha facoltà di presentare istanza motivata di deroga all'Autorità per un periodo massimo pari a dodici (12) mesi, al fine di garantire al gestore i tempi necessari per adeguare i propri sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni in materia di qualità contrattuale.
- 3.3 Nei casi di cui al precedente comma 3.1, il gestore unico d'ambito è tenuto ad applicare nei confronti dell'utenza acquisita in seguito all'aggregazione gli eventuali standard migliorativi di qualità e i relativi indennizzi così come specificati nella propria Carta dei servizi e nel Regolamento d'utenza.

### **Articolo 4**

#### *Modifiche alla deliberazione 86/2013/R/IDR*

- 4.1 Il comma 5.4 della deliberazione 86/2013/R/IDR è sostituito dal seguente comma:  
“5.4 Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 45 giorni dalla data di disattivazione del punto di consegna ovvero di voltura della fornitura, contestualmente all'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui all'Articolo 39 dell'Allegato alla deliberazione 655/2015/R/IDR, maggiorato in base al saggio degli interessi legali”.

## **Articolo 5**

### *Modifiche alla deliberazione 586/2012/R/IDR*

- 5.1 Al comma 12.3 dell'Allegato A alla deliberazione 586/2012/R/IDR, le parole "il gestore fornisce per iscritto le informazioni di cui al precedente comma 12.1 entro 15 giorni solari dalla ricezione della richiesta" sono sostituite con le parole "il gestore invia per iscritto le informazioni di cui al precedente comma 12.1 entro il tempo massimo definito per l'indicatore, di cui all'Articolo 47 dell'Allegato alla deliberazione 655/2015/R/IDR".

## **Articolo 6**

### *Disposizioni transitorie e finali*

- 6.1 I precedenti Articoli 4 e 5 del presente provvedimento si applicano dal 1 luglio 2016.
- 6.2 Con successivi provvedimenti l'Autorità provvederà a:
- definire il meccanismo incentivante per il conseguimento di miglioramenti della qualità superiori rispetto ai livelli minimi, fissati dal presente provvedimento;
  - definire la regolazione della misura.
- 6.3 Il presente provvedimento è pubblicato sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)

23 dicembre 2015

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*