

DELIBERAZIONE 24 GIUGNO 2025

277/2025/R/IDR

APPLICAZIONE DEL MECCANISMO INCENTIVANTE DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (RQSII) PER LE ANNUALITÀ 2022-2023. RISULTATI FINALI

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

Nella 1345^a riunione del 24 giugno 2025

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 e integrata (di seguito: legge 481/95);
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011, n. 214 e, in particolare, l'articolo 21 (di seguito: decreto-legge 201/11);
- 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 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale” (di seguito: d.lgs. 152/06);
- 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, 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” (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012);

- 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 23 dicembre 2015, 656/2015/R/IDR, recante “Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato - Disposizioni sui contenuti minimi essenziali” e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2015, 664/2015/R/IDR, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI-2” e il relativo Allegato A, recante “Metodo tariffario idrico 2016-2019 – MTI-2. Schemi regolatori”;
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2017, 917/2017/R/IDR e il relativo Allegato A, recante “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)” (di seguito: RQTI);
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2017, 918/2017/R/IDR, recante “Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato”;
- 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, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3” (di seguito: deliberazione 580/2019/R/IDR) e il relativo Allegato A (di seguito: MTI-3);
- 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”;
- la deliberazione 30 dicembre 2021, 639/2021/R/IDR, recante “Criteri per l’aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato” (di seguito: deliberazione 639/2021/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 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) e il relativo Allegato A;
- la deliberazione 17 ottobre 2023, 476/2023/R/IDR, recante “Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) per le annualità 2020-2021. Risultati finali” (di seguito: deliberazione 476/2023/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 17 ottobre 2023, 477/2023/R/IDR, recante “Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) per le annualità 2020-2021. Risultati finali”;
- la deliberazione 28 dicembre 2023, 637/2023/R/IDR, recante “Aggiornamento della disciplina in materia di regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), nonché modifiche all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 586/2012/R/IDR e all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 655/2015/R/IDR (RQSII)” (di seguito: deliberazione 637/2023/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2023, 639/2023/R/IDR, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il quarto periodo regolatorio (MTI-4)” (di seguito: deliberazione 639/2023/R/IDR) e il relativo Allegato A (di seguito: MTI-4);
- la deliberazione dell’Autorità 6 febbraio 2024, 37/2024/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per le valutazioni quantitative, relative al biennio 2022-2023, 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 37/2024/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 6 febbraio 2024, 39/2024/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per le valutazioni quantitative, relative al biennio 2022-2023, previste dal meccanismo incentivante della qualità tecnica del servizio idrico integrato di cui al Titolo VII dell’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 917/2017/R/IDR (RQTI)”;
- la deliberazione dell’Autorità 10 settembre 2024, 358/2024/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per la determinazione d’ufficio delle tariffe del servizio idrico integrato, ai sensi della deliberazione dell’Autorità 639/2023/R/IDR, nonché per l’acquisizione di ulteriori elementi conoscitivi relativi ai casi di esclusione dall’aggiornamento tariffario”;
- la deliberazione dell’Autorità 17 aprile 2025, 181/2025/R/IDR, recante “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 tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) per il biennio di valutazione 2022-2023, avviato con deliberazione dell’Autorità 39/2024/R/IDR” e il relativo Allegato A;

- la deliberazione 13 maggio 2025, 203/2025/R/IDR, recante “Approvazione della nota metodologica in esito alle risultanze istruttorie preliminari nell’ambito del procedimento per le valutazioni quantitative, relative al biennio 2022 – 2023, previste dal meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII), avviato con deliberazione dell’Autorità 37/2024/R/IDR” (di seguito: deliberazione 203/2025/R/IDR) e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell’Autorità 27 maggio 2025, 225/2025/R/IDR, recante “Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) per le annualità 2022-2023. Risultati finali”;
- la determina del Direttore della Direzione Sistemi Idrici 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);
- la determina 26 marzo 2024, 1/2024-DTAC, 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 quarto periodo regolatorio 2024-2029, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/IDR, 637/2023/R/IDR e 639/2023/R/IDR” (di seguito: determina 1/2024-DTAC);
- il Comunicato dell’Autorità 1° febbraio 2022, recante “Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato – Anno 2021” (di seguito: Comunicato 1° febbraio 2022);
- il Comunicato dell’Autorità 5 febbraio 2024, recante “Raccolta dati: Qualità contrattuale del SII – anno 2023” (di seguito: Comunicato 5 febbraio 2024);
- i dati, gli atti e i documenti, trasmessi da Enti di governo dell’ambito e gestori nell’ambito delle raccolte dati dei provvedimenti sopra citati;
- 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 19 maggio 2025;
- 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”;

- l'articolo 2, comma 12, della citata legge 481/95, dispone che l'Autorità:
 - *“stabilisce e aggiorna (...) la tariffa base, i parametri e gli altri elementi di riferimento per determinare le tariffe (...) in modo da assicurare la qualità, l'efficienza del servizio e l'adeguata diffusione del medesimo sul territorio nazionale, nonché la realizzazione degli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse”* (lett. e);
 - *“controlla lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio (...)”* (lett. g);
 - *“emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo, in particolare, i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente”* (lett. h);
 - *“pubblicizza e diffonde la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza”* (lett. l);
 - *“verifica la congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine di assicurare la parità di trattamento tra gli utenti, garantire la continuità della prestazione dei servizi, verificare periodicamente la qualità e l'efficacia delle prestazioni all'uopo acquisendo anche la valutazione degli utenti, garantire ogni informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e i relativi livelli qualitativi, consentire a utenti e consumatori il più agevole accesso agli uffici aperti al pubblico, ridurre il numero degli adempimenti richiesti agli utenti semplificando le procedure per l'erogazione del servizio, assicurare la sollecita risposta a reclami, istanze e segnalazioni nel rispetto dei livelli qualitativi e tariffari”* (lett. n);
 - *“controlla che ciascun soggetto esercente il servizio adotti (...) una carta di servizio pubblico con indicazione di standards dei singoli servizi e ne verifica il rispetto”* (lett. o);
- il d.P.C.M. 20 luglio 2012 all'articolo 3, comma 1, descrive puntualmente le funzioni attinenti alla regolazione del servizio idrico trasferite *ex lege* all'Autorità, stabilendo, in particolare, per quanto di interesse in questa sede, alla lett. a), che l'Autorità medesima:

- *“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 al 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:

- il sistema di incentivazione della qualità contrattuale di cui al Titolo XIII della RQSII, introdotto con la deliberazione 547/2019/R/IDR e aggiornato nelle sue modalità applicative con la successiva deliberazione 637/2023/R/IDR, è articolato in fattori premiali o di penalizzazione, 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 eseguite 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 menzionata RQSII;
 - nello specifico, il sistema di incentivazione della qualità contrattuale prevede 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 (comma 93.1 della RQSII) e che, a partire dal 2024:
 - ferma restando la definizione annuale degli obiettivi (di mantenimento e miglioramento) – secondo quanto previsto al richiamato comma 93.1 della RQSII - ai fini dell'individuazione della classe di appartenenza e del corrispondente obiettivo per l'annualità posta al termine del periodo di valutazione della *performance*, si assume per perseguito l'obiettivo per la prima annualità del medesimo periodo (comma 93.4 della RQSII);
 - i premi e le penalità sono quantificati sulla base del livello delle *performance* raggiunto cumulativamente al termine di ciascun periodo di valutazione, costituito dal biennio precedente (comma 91.2 della RQSII).

CONSIDERATO CHE:

- 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 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 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;
- la definizione dei premi per il livello di eccellenza (di cui allo *Stadio III*) è subordinata all'elaborazione, da parte dell'Autorità, di una graduatoria, attribuendo a tutti i gestori ritenuti ammissibili al meccanismo di incentivazione un punteggio determinato secondo i criteri fissati dall'articolo 95 della sopracitata RQSII, attraverso l'impiego del metodo *TOPSIS (Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution)*;
- 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 a 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 0 in tutti gli altri casi;
- peraltro, relativamente a ciascun periodo di valutazione delle *performance*, 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 al metodo tariffario idrico *pro tempore* vigente;
- inoltre, ai sensi del comma 96.3 della RQSII, 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:

- nel corso del 2023 l'Autorità ha completato le attività istruttorie propedeutiche alle valutazioni quantitative per il biennio di valutazione delle *performance* 2020-2021 previste dal meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale, nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 69/2022/R/IDR;
- sulla base della Nota metodologica approvata con la deliberazione 734/2022/R/IDR, nonché degli ulteriori elementi acquisiti in esito alla comunicazione delle risultanze istruttorie ai soggetti interessati, con la deliberazione 476/2023/R/IDR l'Autorità ha provveduto all'applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio

idrico integrato per il biennio 2020-2021, individuando le casistiche di esclusione e attribuendo premi e penalità nei diversi *Stadi* di valutazione;

- successivamente, con la deliberazione 37/2024/R/IDR, l’Autorità ha avviato un procedimento per le valutazioni quantitative, relative al periodo di valutazione delle *performance* 2022-2023, 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 menzionato periodo 2022-2023 (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, lett. b), più sopra richiamato) la medesima deliberazione 37/2024/R/IDR ha previsto espressamente le modalità di calcolo delle penalità applicabili, di fatto attribuendo loro le penalità 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 2022 e 2023, anche tenuto conto dell’applicazione del meccanismo incentivante della qualità tecnica di cui al Titolo 7 della RQTI prevista per il medesimo biennio.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, 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 2021 e all’anno 2023, secondo le modalità precisate rispettivamente nel Comunicato 1° febbraio 2022 e nel Comunicato 5 febbraio 2024, richiedendo, tra le altre, le informazioni circa i valori assunti dai macro-indicatori MC1 e MC2 nell’anno base 2021 e nell’anno di definizione dell’obiettivo 2023, utili alla valutazione cumulativa delle *performance* 2022-2023;
- peraltro, agli Enti di governo dell’ambito è stato richiesto di fornire una sintesi dei valori assunti dai macro-indicatori di qualità contrattuale per l’anno base 2021 e per l’anno 2023 (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 delle deliberazioni 580/2019/R/IDR (e relativo aggiornamento) e 639/2023/R/IDR, secondo le modalità

definite, rispettivamente, con la determina 1/2022-DSID e con la determina 1/2024-DTAC;

- inoltre, in ragione della presenza di situazioni peculiari rinvenibili nei territori di pertinenza e, nello specifico, in considerazione dei processi di aggregazione delle gestioni e delle connesse tempistiche necessarie a garantire la progressiva uniformità nell'applicazione dei livelli di qualità sull'intero territorio gestito, ai medesimi Enti di governo dell'ambito è stata riconosciuta la facoltà di presentare specifiche e motivate istanze ai sensi dell'articolo 2, comma 2.1, della sopracitata deliberazione 547/2019/R/IDR, al fine di garantire un'applicazione selettiva e graduale della regolazione della qualità contrattuale nei territori interessati dai richiamati processi.

CONSIDERATO, POI, CHE:

- l'attività istruttoria sulle menzionate informazioni, svolta nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 37/2024/R/IDR, ha riguardato:
 - la verifica della sussistenza dei presupposti per l'applicazione delle penalità attribuibili – ai sensi del punto 1, lett. b), della deliberazione 37/2024/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 alla presenza di una proposta di schema regolatorio MTI-4 (da verificarsi entro la data dichiarata nella raccolta dati RQTI e, in ogni caso, entro la data del 31 ottobre 2024), al rispetto dei termini di cui al comma 77.1 della RQSII per l'invio dei dati di qualità contrattuale richiesti, all'attività di validazione dei medesimi dati da parte degli Enti di governo dell'ambito, nonché all'ottemperanza degli obblighi di versamento alla Cassa per i servizi energetici e ambientali (di seguito: CSEA) delle componenti perequative relative al servizio idrico integrato;
 - 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, in parte già tipizzati nel corso delle istruttorie per il biennio di valutazione 2020-2021;

- 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 203/2025/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) mancanza dei dati relativi all'anno base per il calcolo di premi e penali;
 - 2) ricorso alle facoltà previste dalla deliberazione 547/2019/R/IDR per l'applicazione graduale del meccanismo (deroga per aggregazione gestionale);
 - 3) applicazione dello schema di convergenza di cui all'articolo 31 del metodo tariffario idrico MTI-3 o 32 del metodo tariffario MTI-4;
 - B. con riferimento all'ammissibilità alle sole premialità, l'esclusione da tutti gli *Stadi* per le seguenti casistiche:
 - 1) mancato invio di una proposta di schema regolatorio MTI-4 entro la data dichiarata nella raccolta dati RQTI e, in ogni caso, entro la data del 31 ottobre 2024;
 - 2) omesso versamento delle componenti perequative per il servizio idrico integrato;
 - 3) mancato rispetto dei termini di cui al comma 77.1 della RQSII per l'invio dei dati di qualità contrattuale richiesti, come richiamati con i Comunicati di apertura di ciascuna edizione annuale della "Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato" per le annualità 2021 e 2023;
 - 4) mancata validazione dei dati di qualità contrattuale da parte dell'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente;
 - 5) richieste di rettifica dei dati di qualità contrattuale - precedentemente forniti - in data successiva alla pubblicazione della Nota metodologica, assimilando tale casistica a quella di "invio tardivo" dei dati di cui al precedente punto 3, secondo quanto previsto al paragrafo 3.22 dell'Allegato A alla deliberazione 203/2025/R/IDR;
 - 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) incongruenze nei dati relativi al pronto intervento;
 - 5) incongruenze nei dati relativi ai casi di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06;
 - 6) incongruenze nei dati relativi alle rettifiche di fatturazione;
 - 7) incongruenze nei dati relativi alle verifiche e sostituzioni del misuratore;
 - 8) incongruenze nei dati relativi alle prestazioni di preventivazione ed esecuzione di allacciamenti idrici;
 - 9) incongruenze nei dati relativi alle prestazioni di preventivazione ed esecuzione di allacciamenti fognari;
 - 10) specifiche incongruenze o incompletezze nei dati di singole gestioni;
- D. ai sensi di quanto previsto dal comma 94.2 della RQSII, inoltre, l'esclusione dalle valutazioni di cui allo *Stadio III* (di eccellenza) delle 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 – specie 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 acquisire eventuali osservazioni utili ai fini istruttori, consentendo i necessari approfondimenti;
 - sono state, quindi, specificamente valutate le risposte ricevute in riscontro alle comunicazioni di cui al precedente punto, pervenute nel rispetto dei termini perentori indicati. In esito alla predetta valutazione, sono emerse in particolare le seguenti casistiche:
 - per alcuni operatori si è avuta evidenza della regolarizzazione dei versamenti delle componenti perequative per il servizio idrico integrato, circostanza confermata, peraltro, dalla CSEA;
 - 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, o di cui all'articolo 32 del metodo tariffario MTI-4, con conseguente inserimento delle medesime nell'insieme delle gestioni escluse per la causa di cui alla precedente lett. A, punto 3); *ii*) acquisizione da parte di altro gestore, in forza dei processi di aggregazione in corso, per i quali è stata sanata la criticità nel caso in cui quest'ultimo avesse provveduto all'invio dell'aggiornamento tariffario entro i termini previsti; *iii*) limitatamente al 2021, 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, purché in presenza di adeguati strumenti di misurazione del tempo medio e massimo di attesa; *iv*) giustificazione dei rilievi sollevati mediante apposita documentazione

- comprovante la correttezza dei dati oggetto di istruttoria;
- alcune delle risposte pervenute hanno consentito di individuare la causa delle incongruenze o incompletezze rilevate - per quanto attiene, ad esempio, alle incongruenze rilevate in merito ai dati sottesi alle prestazioni di allacciamenti, rettifiche di fatturazione e alle verifiche/sostituzioni dei misuratori – da ricondurre a prassi gestionali e/o a modalità di registrazione delle prestazioni di qualità contrattuale non conformi alle prescrizioni della RQSII e, più nello specifico, non perfettamente rispondenti alle definizioni degli indicatori semplici alla base del calcolo dei macro-indicatori di qualità contrattuale;
 - talune risposte contenevano la richiesta di rettifica di alcuni dati di qualità contrattuale già inviati nei termini, con riferimento, in particolare, alle prestazioni di pronto intervento e al numero corretto di sostituzioni di misuratori malfunzionanti, configurando, di fatto, l'ammissione dell'incongruenza contestata, che è risultata pertanto confermata. In tali casi, come previsto dalla deliberazione 37/2024/R/IDR di avvio di procedimento, le rettifiche - da effettuare sull'apposito portale di raccolta dati di qualità contrattuale - saranno considerate nell'ambito del meccanismo incentivante per il biennio successivo, in ragione della necessità di essere sottoposti allo stesso grado di approfondimento istruttorio delle altre gestioni e di assicurare il rispetto del principio di parità di trattamento tra gestori;
 - con riferimento, trasversalmente, a tutte le casistiche individuate, si sono registrate risposte mancanti o giudicate insufficienti - in quanto, ad esempio, non supportate da evidenze documentali - 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 assumono specifico rilievo in particolare, in questa sede, per quanto attiene al monitoraggio delle *performance* dei gestori e alla validazione dei dati da questi elaborati e trasmessi e sono alla base dell'efficacia del relativo meccanismo incentivante.

RITENUTO CHE:

- la richiamata disciplina della qualità contrattuale debba trovare il suo naturale compimento con la periodica conclusione delle articolate e partecipate procedure

di valutazione ivi previste – per singolo caso nonché per confronto sul complesso della gestione rispetto alle *performance* migliori – 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 “*promuovere livelli di qualità e tutele omogenee per tutti i consumatori dei servizi idrici*” 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 alla deliberazione 203/2025/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 2022-2023;
- in particolare, in continuità con quanto previsto dalla deliberazione 476/2023/R/IDR per il biennio 2020-2021, e tenuto conto degli esiti derivanti dall’applicazione del meccanismo incentivante della qualità tecnica per il biennio 2022-2023 di cui alla deliberazione 225/2025/R/IDR, sia opportuno confermare l’attribuzione alla regolazione della qualità contrattuale (RQSII) di un peso del 20%, con la precisazione che gli eventuali avanzi rispetto al corrispondente gettito della componente UI2 potranno essere riassegnati al finanziamento delle premialità per le annualità successive al 2023;
- 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;
- secondo quanto previsto al punto 5 della deliberazione 37/2024/R/IDR, laddove per talune gestioni non sia stato comunicato il *VRG* relativo alle annualità 2022 e 2023, al fine di calcolare le penalità e di applicare il previsto tetto alle medesime, 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, ferma restando la possibilità di un ricalcolo della penalità per le gestioni interessate a valle della comunicazione del 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 2022-2023, sia necessario procedere nei termini di cui all’*Allegato B* al presente provvedimento e, nello specifico:
 - 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, lett. b), della deliberazione 37/2024/R/IDR, alle gestioni che (pur avendo trasmesso i dati di qualità contrattuale riferiti all'anno base 2021) non hanno inviato i dati necessari alla valutazione degli obiettivi di qualità contrattuale sottesi ai macro-indicatori ammessi al meccanismo di incentivazione, anche valutandone i seguiti di cui all'articolo 2, comma 20, lett. 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 2022-2023 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 2022-2023 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 periodo di valutazione delle *performance* 2022-2023, nei termini precisati in motivazione e in coerenza con quanto illustrato nella Nota metodologica di cui alla deliberazione 203/2025/R/IDR;
2. ai fini della determinazione e valorizzazione delle premialità ai sensi dell'articolo 96 della RQSII, di:
 - a. individuare, con riferimento al biennio 2022-2023, atteso che il gettito della componente UI2 destinabile, per competenza, alle premialità della qualità contrattuale risulta pari a 54.527.272 euro, in 24.537.272 euro la quota destinabile alla copertura delle premialità per lo *Stadio* di valutazione *I* e in 13.631.818 euro la quota destinabile allo *Stadio II*, e quantificare in 26.352.752 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 il gettito della componente UI2 destinabile, per competenza, alle premialità della qualità contrattuale per il biennio 2022-2023 e il totale dei premi complessivamente erogati per le citate annualità, possa essere riassegnata al finanziamento del meccanismo incentivante per le annualità successive al 2023;
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 periodo di valutazione delle *performance 2022-2023*, 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, lett. b), della deliberazione 37/2024/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 periodo di valutazione delle *performance 2022-2023* 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 periodo di valutazione delle *performance 2022-2023* siano erogate dalla CSEA;

8. 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;
9. 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);
10. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

24 giugno 2025

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini