

Osservazioni dell'ANEA al DCO 469/2025/R/idr dell'ARERA del 28 ottobre 2025 “Orientamenti in materia di aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)”

L'ANEA (Associazione Nazionale degli Enti di Governo d'Ambito per l'Idrico e i Rifiuti) presenta le proprie osservazioni al documento per la consultazione dell'ARERA 469/2025/R/idr, “Orientamenti in materia di aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)” (di seguito DCO 469/2025).

Premessa

In linea generale, si apprezzano i principi generali alla base del DCO che tendono a fornire maggiori incentivi ai gestori per potenziare la regolazione vigente al fine di migliorare la qualità contrattuale fornita agli utenti finali.

Si auspica poi che gli elementi di novità illustrati nel DCO 469/2025 come anche le ulteriori specifiche e/o chiarimenti applicativi vengano forniti attraverso l'Allegato A della deliberazione 655/20215/R/idr piuttosto che attraverso il Manuale d'uso alla raccolta dati al fine di poter garantire una disciplina coordinata e più strutturata.

Di seguito si riportano le osservazioni ai singoli spunti per la consultazione.

1. Introduzione

Q1. Si condividono gli orientamenti generali che guidano l'intervento dell'Autorità? Motivare la risposta.

Si condividono gli orientamenti generali alla base dell'intervento dell'Autorità.

3. Aggiornamento del meccanismo incentivante premi/penalità

Q2. Si condivide la scelta di modificare, a partire dal periodo di valutazione delle performance 2026-2027, la distribuzione di classi e obiettivi alla luce dei risultati dei primi due bienni di applicazione del meccanismo incentivante? Motivare la risposta.

Alla luce dei risultati dei primi due bienni di applicazione del meccanismo incentivante, si condivide tale modifica proposta.

Q3. Si condividono, in particolare, gli estremi di ciascuna Classe e l'introduzione di un nuovo obiettivo del +2% per le gestioni ricadenti nella nuova Classe C, al fine di incentivare un rapido miglioramento della qualità da parte dei gestori caratterizzati da più bassi livelli di performance di qualità contrattuale? Motivare la risposta.

Si condivide tale obiettivo per le gestioni ricadenti nella nuova Classe C per le motivazioni addotte dall'Autorità inerenti al miglioramento dei gestori con livelli di performance più basse.

Q4. Si condivide l'introduzione dell'elemento di gradualità, a partire dal prossimo biennio di valutazione delle performance, al fine di garantire il medesimo esito per gestioni che,

partendo da Classi differenti, conseguano il medesimo livello di macroindicatore all'anno obiettivo? Motivare la risposta.

L'introduzione del meccanismo di gradualità, pur essendo rilevante per le situazioni che si collocano a ridosso del passaggio di classe, se da un lato permette un esito quasi omogeneo tra gestioni con livelli di prestazioni simili, dall'altro lato per l'utenza potenzialmente si potrebbe registrare un miglioramento inferiore dei livelli di qualità rispetto a quello che si avrebbe con l'indicazione del solo obiettivo percentuale.

Q5. Si condivide la proposta di modifica della distribuzione dei pesi λ_{MC} tra i due macroindicatori di qualità contrattuale? Motivare la risposta.

Si condivide la proposta di modifica della distribuzione dei pesi come maggiore incentivo per il gestore per migliorare i livelli delle prestazioni offerte agli utenti.

Q6. Si condivide la proposta di mutuare, con i dovuti accorgimenti, dalla qualità tecnica il meccanismo dell'attività di verifica in pool? Quali elementi legati in particolare alle tempistiche e/o ai contenuti oggetto di asseverazione si ritiene utile evidenziare? Motivare la risposta.

Per quanto riguarda la proposta di mutuare il meccanismo dell'attività di verifica in pool, si rileva che anche per questo caso permangono le criticità già evidenziate per la qualità tecnica (estensione del perimetro regolatorio dell'EGA oltre il territorio di competenza non disciplinata dalla normativa vigente, criticità relative agli organici degli EGA non sempre adeguatamente strutturati per poter effettuare tali attività aggiuntive ed efficacia delle relative misure previste dal metodo tariffario per poter intervenire per superarle, oggetto e modalità di svolgimento dell'attività di verifica da parte del pool) che non sembrano trovare soluzione nella proposta di strutturazione contenuta nel DCO 470/2025/R/idr. Inoltre l'impostazione per la rendicontazione e validazione dei dati RQSII risulta essere diversa da quella della RQTI, essendo più definita per tempi e modalità e quindi potrebbe comportare un approccio diverso.

Si ritiene quindi prematuro proporre osservazioni in merito, non avendo dettagli relativi al possibile adattamento di tale attività per quanto concerne la qualità contrattuale. Si ritiene quindi indispensabile rimandare eventuali valutazioni a valle della prima applicazione della verifica in pool relativa alla qualità tecnica.

4. Adeguamenti alla disciplina della RQSII

Orientamenti generali

Q7. Si condividono gli orientamenti generali che guidano l'intervento dell'Autorità, anche in coordinamento con gli altri settori regolati? Motivare la risposta.

Si condividono tali orientamenti generali.

Q8. Si ritiene che vi siano ulteriori elementi da considerare ai fini dell'aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale del SII? Motivare la risposta.

In aggiunta, si ritiene opportuno portare all'attenzione dell'Autorità di valutare adeguamenti ulteriori rispetto a quelli già prospettati, per tenere in considerazione l'evoluzione di alcune modalità di gestione del rapporto contrattuale e di accessibilità al servizio. In particolare, si fa riferimento al tema della possibilità di accedere allo sportello tramite appuntamento. Se da un lato si ritiene che questa modalità di fruizione del servizio non debba intendersi sostitutiva della previsione di un orario minimo di apertura, dall'altro la possibilità di poter accedere allo sportello tramite appuntamento rappresenta

un elemento positivo per l'utenza, sempre se garantito entro termini congrui (ad esempio a tal fine potrebbe essere introdotto uno standard che stabilisca un tempo massimo entro il quale possa essere prenotato l'appuntamento). Sempre relativamente all'apertura degli sportelli, vi è poi la questione delle deroghe rispetto all'orario minimo che potrebbe essere rivisto alla luce del tema sopra citato anche attraverso il meccanismo delle istanze. In merito a queste ultime, si tiene importante lasciare ampio margine agli EGA, per presentare tali richieste nel caso in cui siano suffragate da evidenze ben documentate (in particolare in merito al fatto che non portino ad un peggioramento della qualità), all'interno di un quadro di valutazione da parte dell'Autorità che garantisca di un approccio omogeneo a livello nazionale.

Infine, si rileva che il controllo del rispetto da parte dei gestori degli standard disciplinati dalla RQSII, potrebbe non restituire una fotografia completa della realtà e potrebbe essere affiancata anche da valutazioni a campione sulle effettive prestazioni erogate (ad esempio facendo ricorso alle indagini in incognito).

Modalità di gestione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione

Q9. Si condivide l'orientamento dell'Autorità di superare l'attuale distinzione fra tempo di risposta ai reclami scritti e tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione, facendo confluire queste ultime nella trattazione dei reclami scritti ed eliminando il relativo standard generale? Motivare la risposta.

Si condivide tale modifica proposta dall'Autorità, ma saranno necessarie adeguate tempistiche visto che spesso le rettifiche di fatturazione e i reclami sono gestiti da unità operative diverse.

Modalità di trattazione dei reclami e delle richieste di informazioni

Q10. Si condivide l'orientamento dell'Autorità per quanto riguarda le tutele da apprestare a favore dell'utente finale qualora il reclamo (richiesta di informazioni) sia inoltrato tramite sportello online? Motivare la risposta.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità in merito all'inoltro del reclamo o della richiesta scritta di informazioni tramite sportello on-line, trattandosi di un elemento migliorativo per gli utenti che al contempo non dovrebbe comportare rilevanti oneri per i gestori.

Q11. Si condivide l'orientamento di prevedere che l'accesso all'area personale dell'utente in caso di contatto tramite canale digitale, sia possibile anche dopo la disattivazione della fornitura? Si condivide che tale contatto debba essere mantenuto per almeno un anno dalla disattivazione della fornitura? Motivare la risposta.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità in merito alla possibilità di accesso, per almeno un anno, all'area personale dell'utente in caso di contatto tramite canale digitale anche dopo la disattivazione della fornitura, trattandosi di un elemento migliorativo per gli utenti che al contempo non dovrebbe comportare rilevanti oneri per i gestori.

Contenuto minimo della risposta ai reclami e alle richieste scritte di informazioni

Q12. Si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere che il contenuto minimo della risposta ai reclami sia articolato sulla base di sezioni e se ne condivide la struttura prospettata? Motivare la risposta.

Si condivide tale orientamento di prevedere il contenuto minimo della risposta ai reclami articolato sulla base delle sezioni proposte dall'Autorità in modo tale da garantire un trattamento omogeneo per tutti gli utenti a livello nazionale.

Q13. Si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere che nella risposta al reclamo siano comunque forniti gli elementi di cui al comma 50.3 della RQSII qualora la doglianza abbia ad oggetto gli importi fatturati? Motivare la risposta.

Si condivide tale orientamento unitamente anche alla proposta di evidenziare adeguatamente il calcolo effettuato per la rettifica di fatturazione, qualora questa ultima si renda necessaria a seguito di reclamo in merito agli importi fatturati.

Q14. Si condivide l'orientamento dell'Autorità in materia di contenuto minimo della risposta alla richiesta scritta di informazioni? Motivare la risposta.

Si condivide tale orientamento al fine di garantire un trattamento omogeneo per gli utenti da parte dei diversi gestori presenti nel territorio.

Verifiche e sostituzioni dei misuratori

Q15. Si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere che nei casi di verifica e sostituzione del misuratore, effettuata su iniziativa del gestore, l'utente finale possa ottenere, qualora ne faccia richiesta, copia del verbale di intervento? Motivare la risposta.

Si condivide tale orientamento in merito alla possibilità di ottenere il verbale di intervento di sostituzione effettuata su iniziativa del gestore per maggiore tutela dell'utenza relativamente alla lettura finale prima della rimozione del misuratore.

Indicatori e standard di qualità dei servizi telefonici

Q16. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità riguardo agli obblighi di servizio in materia di call center e relativamente alle modalità di calcolo degli indicatori "tempo medio di attesa" e "livello di servizio" in caso di impiego di operatori virtuali? Motivare la risposta.

Si condividono gli orientamenti prospettati in caso di impiego di operatori virtuali per fornire maggiore garanzia all'utente di potersi interfacciare con un operatore umano per la risoluzione delle problematiche che lo hanno portato a mettersi in contatto con il gestore. Probabilmente il tempo di attesa dovrebbe essere calcolato dal momento in cui l'utente ha selezionato di abbandonare l'operatore virtuale e passare all'operatore umano.

Q17. Si condivide l'orientamento di rafforzare la previsione di cui all'articolo 68 della RQSII in materia di qualità dei servizi telefonici? Motivare la risposta.

Si condivide tale orientamento.

Indennizzi automatici

Q18. Si condivide l'orientamento dell'Autorità di modificare come sopra descritto la previsione che regola il numero massimo di indennizzi da riconoscere all'utente finale nell'arco di dodici mesi? Motivare la risposta.

Si condivide tale orientamento dal momento che garantisce una maggiore tutela dell'utenza in linea anche con altri servizi regolati dall'Autorità, se correttamente interpretato nel senso che la limitazione relativa all'erogazione degli indennizzi debba intendersi riferita ai soli reclami aventi il medesimo oggetto.

Obbligo di registrazione dei dati di qualità contrattuale del SII

Q19. Si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere che il comma 75.3 della RQSII sia integrato mediante l'indicazione del codice identificativo unico di cui all'articolo 17 del TIMSII? Motivare la risposta.

Si condivide tale orientamento dal momento che, come riportato nel DCO 469/2025, potrebbe essere utile nella gestione dei reclami per disservizi rilevati o problemi concernenti la qualità del servizio.

Q20. Si condivide l'orientamento di prevedere che sia registrata per gli indicatori relativi al pronto intervento la data e l'ora della risoluzione della situazione di pericolo? Motivare la risposta.

Si condivide tale orientamento, anche se si ritiene che sia indispensabile fornire alcuni chiarimenti al fine di un'applicazione omogenea a livello nazionale ed in particolare:

- se il gestore debba verificare che la situazione sia effettivamente di pericolo;
- cosa si intende per risoluzione del pericolo (ad esempio in caso di eventi franosi quando si può considerare risolta tale situazione, se con la messa in sicurezza temporanea oppure con un intervento strutturale).

5. Tempistiche di implementazione

Q21. Si condivide l'orientamento dell'Autorità circa le tempistiche individuate per l'applicazione delle nuove disposizioni in materia di qualità contrattuale del servizio idrico integrato? Motivare la risposta.

Non si condividono le tempistiche individuate per l'applicazione delle nuove disposizioni dal momento che il fatto di fissare la data di inizio a metà anno potrà creare criticità sia per i gestori per la rilevazione e rendicontazione dei dati sia per gli EGA per la relativa valutazione. Si ritiene quindi di individuare il 01/01/2027 come data di entrata in vigore delle nuove disposizioni al fine di poter garantire una trattazione omogenea delle grandezze all'interno del medesimo anno.