

LA QUALITA' TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

1. LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Regolare la qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato è un passaggio fondamentale in un'ottica di pianificazione degli interventi, soprattutto dal momento che la nostra infrastruttura idrica necessita di investimenti atti a rispondere a pressanti esigenze di ammodernamento e sviluppo.

La definizione di un sistema incentivante che porti ad un miglioramento effettivo nella qualità tecnica del SII richiede necessariamente che siano fissate chiare "regole del gioco" in termini di definizione delle variabili e di modalità di misurazione. Questo lavoro è stato svolto dall'Autorità dei Regolazione per Energia, Reti e Ambiente con la delibera n.917 del 2017.

Nell'ambito della disciplina relativa alla regolazione della **qualità tecnica**, l'Autorità ha definito un sistema di indicatori composto da:

1. **prerequisiti**, intesi come le condizioni qualitative minime che i gestori devono raggiungere ai fini della valutazione del loro livello tecnico. Essi attengono ai seguenti profili: disponibilità e affidabilità dei dati comunicati, in particolare di quelli relativi alla misura; conformità alla normativa sulla qualità dell'acqua distribuita e conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue;
2. indicatori ai quali sono associati **standard specifici di qualità** (relativi al servizio di acquedotto), cioè riferiti alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale. Il mancato rispetto di questi standard di norma prevede l'applicazione di indennizzi automatici;
3. **standard generali di qualità** (relativi al servizio di acquedotto, di fognatura e di depurazione), cioè riferiti al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali. Al rispetto di questi standard è associato un meccanismo incentivante che prevede premi e penalità. Gli indicatori per i quali sono fissati questi standard generali riguardano, ad esempio, le perdite idriche, le interruzioni del servizio, la qualità dell'acqua erogata.

I paragrafi successivi esaminano con maggiore attenzione gli standard specifici e quelli generali.

1.1 Standard specifici di qualità e relativi indennizzi

Gli standard specifici possono essere definiti solo per il servizio di acquedotto, poiché solo per tale segmento esistono variabili misurabili in modo puntuale, con riferimento a ciascuna utenza. Nello specifico, gli indicatori per i quali sono stati fissati livelli specifici di qualità sono inerenti ad aspetti di **continuità del servizio di acquedotto**.

Per continuità del servizio si intende l'erogazione regolare e senza interruzioni¹ del medesimo servizio. La continuità del servizio cessa quando si verificano sospensioni nella fornitura, che possono essere programmate o non programmate.

L'impegno dei gestori è quello di **garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la durata**. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, nel caso in cui la sospensione del servizio si protragga oltre una certa durata, il gestore si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Gli aspetti di continuità del servizio riguardano:

- la **durata massima delle sospensioni** del servizio di fornitura (la durata massima della singola sospensione programmata è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato);
- il **tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo** di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (cioè il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato);
- il **tempo minimo di preavviso** agli utenti finali per interventi che comportano la sospensione della fornitura (cioè il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso).

¹ L'interruzione del servizio di acquedotto è la mancata fornitura del servizio, per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità.

Per ciascuno di questi aspetti di continuità del servizio sono individuati degli standard specifici al cui rispetto è tenuto il gestore. In caso di mancato rispetto è previsto il riconoscimento di indennizzi automatici all'utente. L'importo dell'indennizzo può aumentare del doppio o del triplo in maniera proporzionata all'aumentare della durata della sospensione del servizio, così come indicato in tabella.

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico di 30€	Indennizzo automatico di 60€	Indennizzo automatico di 90€
<i>Durata massima della singola sospensione programmata</i>	24 ore	Durata della sospensione maggiore di 24 ore	Durata della sospensione maggiore di 48 ore	Durata della sospensione maggiore di 72 ore
<i>Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile</i>	48 ore	Durata della sospensione maggiore di 48 ore	Durata della sospensione maggiore di 96 ore	Durata della sospensione maggiore di 144 ore
<i>Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura</i>	48 ore	Durata della sospensione maggiore di 48 ore	Durata della sospensione maggiore di 96 ore	Durata della sospensione maggiore di 144 ore

Tabella 1: indennizzi automatici riconosciuti agli utenti per le diverse tipologie di disservizio legate alla continuità del servizio di acquedotto

In caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per **ciascun utente indiretto** (facendo riferimento alle unità immobiliari sottese al contratto di fornitura del servizio).

Come viene erogato l'indennizzo automatico

Il gestore è tenuto a riconoscere all'utente finale l'indennizzo automatico in occasione della prima bolletta utile, e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso.

Il gestore è tenuto ad accreditare all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta o corrisposto mediante rimessa diretta.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come “Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente”. Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che “La corresponsione dell’indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito”.

Il gestore **non è tenuto a corrispondere l’indennizzo automatico** qualora:

- all’utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell’anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore (intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall’autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi); cause imputabili all’utente finale (inclusa l’inaccessibilità del misuratore) o a terzi (danni o impedimenti provocati da terzi);
- l’utente risulti moroso. Il tal caso, il gestore sospende l’erogazione dell’indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

1.2 Standard generali

Gli indicatori per i quali sono stati individuati **livelli generali di qualità** sono stati denominati “macro-indicatori”, ai quali sono poi associati alcuni “indicatori semplici”, con lo scopo di facilitare maggiormente le valutazioni sui livelli raggiunti dai gestori. Di seguito si elencano i macro-indicatori definiti dalla regolazione e i rispettivi obiettivi che mirano a perseguire:

1. il macro-indicatore M1, relativo alle **perdite idriche**, volto alla conservazione della risorsa idrica nel servizio di acquedotto;
2. il macro-indicatore M2, relativo alle **interruzioni del servizio**, cui è associato l’obiettivo di mantenimento della continuità nell’erogazione del servizio all’utenza;
3. il macro-indicatore M3, sulla **qualità dell’acqua erogata**, volto a garantire la tutela delle utenze dal punto di vista delle caratteristiche qualitative della risorsa idropotabile;
4. il macro-indicatore M4, sull’**adeguatezza del sistema fognario**, cui è associato l’obiettivo di minimizzazione dell’impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue;

-
5. il macro-indicatore M5, legato allo **smaltimento dei fanghi** derivanti dalla depurazione delle acque reflue **in discarica**, con l'obiettivo della minimizzazione dell'impatto ambientale;
 6. il macro-indicatore M6, **qualità dell'acqua depurata**, cui è associato l'obiettivo di minimizzazione dell'impatto ambientale associato allo smaltimento dei reflui in uscita dai trattamenti depurativi.

I macro-indicatori M1, M2, M3 sono relativi al servizio di acquedotto; il macro-indicatore M4 è relativo al servizio di fognatura; i macro-indicatori M5 e M6 sono relativi al servizio di depurazione.

Al rispetto degli standard generali di qualità tecnica è legato un **meccanismo di incentivazione** articolato in **fattori premiali o di penalizzazione** da attribuire in base ai risultati raggiunti dagli operatori rispetto al sistema di macro-indicatori ed indicatori semplici.

I gestori sono tenuti al **monitoraggio** dei dati di qualità tecnica necessari alla determinazione degli standard specifici, dei macro-indicatori e degli ulteriori indicatori semplici riferiti a standard generali di qualità tecnica; i dati richiesti devono essere rilevati e comunicati separatamente per ogni ATO in cui il gestore opera.

L'Ente di governo dell'ambito (EGA), a completamento delle azioni di verifica e convalida dei dati trasmessi dai gestori, è tenuto a comunicare annualmente all'Autorità i dati di qualità tecnica, in relazione ai valori assunti nell'anno precedente, dandone contestuale comunicazione al gestore, al fine di valutare il rispetto degli obiettivi di regolazione della qualità tecnica. In caso di mancata trasmissione da parte dell'EGA entro il termine stabilito, è obbligo del gestore comunicare i propri dati di qualità tecnica direttamente all'Autorità.