

Firenze, 18 febbraio 2026

Aggiornamento della Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) - Deliberazione 579/2025/R/IDR

Barbara Salvatori

Responsabile Unità Qualità contrattuale e delle prestazioni dei servizi idrici (DAGO)

1

QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO



ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Quadro normativo di riferimento 1(2)

Le funzioni di regolazione e controllo del SII sono esercitate con i poteri e nel quadro delle finalità e delle attribuzioni definite dalla legge 481/95 (art.2 D.p.c.m. 20 luglio 2012)

Tra le finalità della regolazione del SII vi è la «*garanzia della diffusione, fruibilità e qualità del servizio all'utenza in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale*» (cfr. art. 1 della L. 481/1995 e art. 2 del DPCM 20 luglio 2012)

- **Ricognizione delle funzioni - in tema di qualità del servizio - che il legislatore ha attribuito all'ARERA (art.3 DPCM 20 luglio 2012)**
 - definizione dei **livelli minimi** e degli obiettivi di qualità dei servizi idrici per ogni singolo gestore
 - vigilanza sulle modalità di erogazione del servizio, prevedendo **premierità e penalità**
 - determinazione degli obblighi di **indennizzo automatico**
 - definizione della tariffa anche tenendo conto dell'eventuale facoltà esercitata dall'ente affidante di prevedere nei contratti di servizio **livelli minimi ed obiettivi migliorativi** rispetto a quelli fissati dall'Autorità
 - **valutazione dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni** presentate dagli utenti o dai consumatori, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi da parte dei soggetti esercenti

Quadro normativo di riferimento 2(2)

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”:**
 - ha introdotto la Carta dei Servizi come strumento per promuovere il miglioramento della qualità;
 - ha fissato i principi per l’erogazione dei servizi: eguaglianza dei diritti degli utenti; imparzialità dei soggetti erogatori; continuità e regolarità nell’erogazione del servizio; diritto di scelta dell’utente tra i soggetti che erogano il servizio; diritto di accesso alle informazioni di gestione e la possibilità di proporre suggerimenti per il miglioramento del servizio; efficienza ed efficacia della gestione del servizio.
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999, recante “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”:**
 - ha definito il contenuto minimo delle Carte dei servizi del SII ma ha demandato la scelta dei livelli qualitativi ai singoli gestori, generando differenziazioni degli standard contrattuali sul territorio nazionale

Decreto legislativo 201/22

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).



2

PREMESSA



ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Presupposti e obiettivi dell'aggiornamento

ESPERIENZA MATURATA



Sulla base delle evidenze emerse a valle dei primi due bienni di applicazione del meccanismo incentivante (deliberazioni 476/2023/R/IDR e 277/2025/R/IDR)

VISIONE D'INSIEME



Per garantire il necessario coordinamento con le misure adottate nell'ambito dei procedimenti per l'aggiornamento della qualità tecnica e per l'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie ai sensi del MTI-4

**INCREMENTARE I
LIVELLI
QUALITATIVI**

Incentivazione ulteriore al miglioramento del livello qualitativo del servizio offerto



**COORDINAMENTO
CON ALTRI SETTORI
ARERA**

Adeguamento della disciplina ai recenti sviluppi della regolazione, anche in coordinamento con gli altri settori regolati



**QUADRO
STRATEGICO
2022-2025**

Rafforzamento *empowerment* del consumatore e strumenti *smart* di risposta a reclami e richieste di informazioni



ARERA

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente



3

AGGIORNAMENTO MECCANISMO INCENTIVANTE



ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Classi, obiettivi e gradualità 1(2)

Con deliberazione 547/2019/R/IDR sono state individuate tre classi per i macro-indicatori MC1 e MC2:

- **Classe A** con obiettivo di mantenimento
- **Classi B e C** con obiettivo di miglioramento

Classi e obiettivi annuali sono stati individuati in modo tale da richiedere un più rapido miglioramento della qualità del servizio alle gestioni caratterizzate da livelli di partenza più bassi

Macro-indicatore	ID Classe	Classe	Obiettivo
<i>MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale</i>	A	MC1 > 98%	Mantenimento
	B	90% < MC1 ≤ 98%	+ 1%
	C	MC1 ≤ 90%	+ 3%
<i>MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio</i>	A	MC2 > 95%	Mantenimento
	B	90% < MC2 ≤ 95%	+ 1%
	C	MC2 ≤ 90%	+ 3%

Modifica Classi (da biennio 2026-2027):

- nuova soglia Classe A MC2 (96%)
- split classe B di entrambi gli MC in due classi

Per favorire più rapido miglioramento dei livelli qualitativi



Obiettivi di qualità:

- nuovo obiettivo 2% per Classe più distante da Classe A
- introduzione dell'elemento di gradualità nel passaggio di classe (già a partire dal periodo di valutazione delle performance 2024-2025)

Per garantire pari esito (premio) a gestioni che raggiungono il medesimo livello di MC

Classi, obiettivi e gradualità 2(2)

Macro-indicatore	Per il biennio 2024-2025			Dal biennio 2026-2027		
	ID Classe	Classe	Obiettivo	ID Classe	Classe	Obiettivo
<i>MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale</i>	A	$MC1 > 98\%$	Mantenimento	A	$MC1 > 98\%$	Mantenimento
	B	$90\% < MC1 \leq 98\%$	+ 1% o $MC1 > 98\%$	B	$94\% < MC1 \leq 98\%$	+ 1% o $MC1 > 98\%$
				C	$90\% < MC1 \leq 94\%$	+ 2% o $MC1 > 95\%$
	C	$MC1 \leq 90\%$	+ 3% o $MC1 > 91\%$	D	$MC1 \leq 90\%$	+ 3% o $MC1 > 92\%$
<i>MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio</i>	A	$MC2 > 95\%$	Mantenimento	A	$MC2 > 96\%$	Mantenimento
	B	$90\% < MC2 \leq 95\%$	+ 1% o $MC2 > 95\%$	B	$93\% < MC2 \leq 96\%$	+ 1% o $MC2 > 96\%$
				C	$90\% < MC2 \leq 93\%$	+ 2% o $MC2 > 94\%$
	C	$MC2 \leq 90\%$	+ 3% o $MC2 > 91\%$	D	$MC2 \leq 90\%$	+ 3% o $MC2 > 92\%$



Gradualità: un esempio



Garantire, in termini di premialità, il medesimo esito alle gestioni che, pur partendo da classi differenti all'anno base, raggiungano all'anno di valutazione delle performance il medesimo livello di qualità contrattuale.



La gestione che parta da un livello base posto in classe diversa dalla Classe A ha un obiettivo pari al minimo tra l'obiettivo di incremento della propria classe e il conseguimento del livello che viene richiesto all'ipotetica gestione che parta dal livello base della classe successiva

Confronto gradualità	Senza gradualità		Con gradualità	
	Gestione γ	Gestione σ	Gestione γ	Gestione σ
MC1 2023 (base)	89,100%	90,100%	89,100%	90,100%
Obiettivo	+3%	+1%	+3% o MC1 > 91%	+1%
MC1 2024 (da assumere perseguito)	92,100%	91,100%	91,000%	91,100%
Obiettivo	+1%	+1%	+1%	+1%
MC1 2025 (valore obiettivo biennio)	93,100%	92,100%	92,000%	92,100%
Consuntivo MC1 2025	92,500%	92,200%	92,500%	92,200%
Miglioramento richiesto	+4%	+2%	+2,9%	+2%
Miglioramento effettivo	+3,4%	+2,1%	+3,4%	+2,1%
Esito meccanismo	Penale	Premio	Premio	Premio

La Gestione γ aveva una Penale pur avendo conseguito un miglioramento ed un consuntivo superiori a quelli della Gestione σ che ottiene un premio

Quantificazione premi e penali

Non si modifica l'attuale impostazione alla base della formulazione di premi e penali salvo...

Livelli di valutazione

	Livello base	Livello di eccellenza
Obiettivi di mantenimento (Classe A)	Stadio I permanenza in Classe A (cambio di classe) per ogni macro-indicatore	Stadio III prime tre posizioni a livello globale considerando tutti i macro-indicatori valutati (di cui almeno uno in Classe A)
Obiettivi di miglioramento (Classi B, C e D)	Stadio II superamento (non raggiungimento) dell'obiettivo per ogni macro-indicatore	

$$Pr e mio_{QC,III,i}^a = \pi_{III} * rank_{III}^+ * VRG_i^a$$

- π_{III} è il parametro dello stadio III, espresso in termini di percentuale, da applicare al valore di VRG del gestore i-esimo
- $rank_{III}^+$ è = 1 per il primo classificato, 0,5 per il secondo, 0,3 per il terzo, e 0 in tutti gli altri casi

- $N_{S,mc}^+$ è il numero di gestori ammissibili all'erogazione del premio per lo stadio S e per il macro-indicatore MC ;
- $Incentivo_{QC,S,mc}^a = \lambda_{MC} * Incentivo_{QC,S}^a$ è la quota di gettito della componente UI2 destinata alle premialità relative agli stadi $S = \{I, II\}$ per ciascun macro-indicatore MC .

$$Pr e mio_{QC,S,MC,i}^a = \max \left\{ 0; \left(\frac{Incentivo_{QC,S,MC}^a}{N_{S,MC}^+} - \lambda_{MC} * Opex_{QC,i}^a \right) \right\}$$

$$Penale_{base,S,MC,i}^a = \min \left\{ \left(\frac{Incentivo_{QC,S,MC}^a}{N_{S,MC}^-} + \lambda_{MC} * Opex_{QC,i}^a \right); \left(\lambda_{MC} * Opex_{QC,i}^a + \delta_S * \lambda_{MC} * VRG_i^a \right) \right\}$$

- $N_{S,MC}^-$ è il numero di gestioni che non hanno raggiunto l'obiettivo di miglioramento/mantenimento per lo stadio S e per il macro-indicatore MC ;
- $Opex_{QC,i}^a$ è la componente $Opex_{QC}^a$ introdotta dal comma 23.3 del MTI-2, come modificata dal metodo tariffario idrico *pro tempore* vigente per ciascuna gestione i ;
- $\delta_S * \lambda_{MC} * VRG_i^a$, espresso in euro, rappresenta, per ciascuno stadio, la quota di VRG_i^a ai fini della quantificazione massima della penale per ciascun macro-indicatore MC ;

λ_{MC} è il peso dei singoli MC aggiornabile con cadenza biennale in ragione di criteri di priorità degli obiettivi di qualità contrattuale sottesi ai medesimi MC (comma 95.2 RQSII), fino al 2024-2025 pari a 50%

dal 2026-2027 λ_{MC} per MC2 è pari al 60% (40% per MC1), alla luce delle incongruenze registrate rispetto alla corretta applicazione della normativa vigente per taluni indicatori semplici di qualità afferenti al MC2

Verifica in pool

E' stata prevista l'**estensione del meccanismo dell'attività di verifica in pool alla qualità contrattuale**, in modo da incrementare la qualità del dato alla base delle valutazioni quantitative delle *performance* nonché favorire la comparabilità tra soggetti valutati operanti in territori diversi

VALIDAZIONE

Compito istituzionale dell'EGA territorialmente competente



VERIFICA IN POOL

Relazione siglata dagli esperti nominati dagli altri EGA del pool a seguito dell'attività di verifica svolta



L'attività di verifica in pool verrebbe effettuata **con cadenza biennale con prima applicazione a partire dall'anno 2028**, a conclusione del percorso di sperimentazione del meccanismo nell'ambito della regolazione della qualità tecnica, potendo disporre di dati utili alla definizione delle attività richieste al pool e in ottica di valutazione dei benefici attesi.

Le modalità di svolgimento dell'attività di verifica in pool, per quanto attiene nello specifico tempistiche di messa a disposizione dei dati, contenuti dell'attività di verifica e definizione di eventuali modelli di validazione, **saranno definite con successivo provvedimento.**

- non è una *peer review* dell'operato di un'altra Istituzione
- favorisce la condivisione di buone pratiche tra gli EGA coinvolti
- ciascun *pool* stabilisce le modalità più efficaci di organizzazione dei lavori

4

INTEGRAZIONI E ADEGUAMENTI RQSII (A PARTIRE DAL 1 GENNAIO 2027)



ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Gestione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione

Reclami e Richieste scritte di rettifica di fatturazione

RQSII (Titolo V)

- Attualmente sono previsti due indicatori distinti, entrambi con standard di 30 giorni lavorativi:

- ✓ Tempo di risposta ai reclami (standard specifico)
- ✓ Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (standard generale)

RQSII (art. 43)

- Per le rettifiche vi è poi uno standard specifico di 60 giorni lavorativi per la rettifica vera e propria

Semplificazione

(i) In analogia al TIQV

(ii) data la **sovrapponibilità delle performance** registrate a livello nazionale per i due indicatori (sia per tempi medi che di quota di prestazioni eseguite entro lo standard)

Eliminazione della distinzione fra reclami scritti e richieste scritte di rettifica di fatturazione, facendo confluire queste ultime nella trattazione dei reclami scritti ed eliminando il relativo standard generale

*Pro utente:
indennizzo in caso di tardiva
risposta del gestore*



*Pro gestore:
no doppia classificazione per
registrazione e comunicazione*



ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Funzionalità sportello *online*

Reclami

RQSII (art. 54)

Obbligo per il gestore di prendere in carica anche il reclamo pervenuto tramite **sportello *online*** e di rispondere nel rispetto dello standard RQSII (30 gg lavorativi)

Gestione richieste tramite sportello *online*

- Se il reclamo (richiesta di informazioni) viene presentato tramite sportello *online* o accedendo all'area personale del sito internet, il gestore deve garantire all'utente di **scaricare o ricevere tramite posta elettronica una copia del modulo compilato, recante la data di presentazione e il codice di riferimento della pratica.**
- Il gestore, inoltre, mantiene attive, per **almeno un anno dal mese successivo a quello di emissione della fattura di chiusura**, nei canali digitali che permettono l'accesso riservato all'area personale dell'utente, le **funzioni di consultazione** (bollette, documenti, etc.) e le **funzioni di comunicazione** (per l'invio di reclami e delle relative risposte).



Trattazione dei reclami e delle richieste di informazioni

Reclami

RQSII (art. 49)

- Obbligo per il gestore di rendere disponibile nell'home page del proprio sito internet o presso gli sportelli fisici, un modulo scritto per il reclamo
- Possibilità per l'utente finale di presentare il reclamo al gestore senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga alcuni elementi essenziali utili per l'identificazione del medesimo utente

Contenuto minimo reclami e richieste di informazioni

- In analogia al TIQV, la risposta al reclamo è strutturata sulla base di 4 sezioni (***il Suo reclamo, le nostre verifiche, le nostre conclusioni, i Suoi diritti***).

Se il reclamo ha ad oggetto eventuali doglianze sugli importi fatturati, nella risposta devono essere riportati gli **elementi di cui al comma 50.3 della RQSII** ed evidenziato il **calcolo effettuato per la successiva rettifica**, qualora dovuta.

- La risposta alla richiesta di informazioni riporta nell'oggetto la dicitura "***Risposta alla Sua richiesta di informazioni***" e indica i recapiti del gestore per eventuali reclami, il tempo massimo di risposta previsto dallo standard e l'indennizzo dovuto in caso di ritardo.



Obblighi di servizio per il *call center*

*In considerazione dei vantaggi che possono derivare dall'impiego (eventuale) di **assistenti vocali** nei servizi telefonici dotati di albero fonico, si prevede che:*

OBBLIGHI DI SERVIZIO CALL CENTER

- sia sempre garantita la **possibilità di parlare con un operatore umano**, e che la relativa opzione si trovi almeno al secondo livello dell'albero fonico;
- **l'utente sia sempre avvertito in anticipo se la scelta di opzione**, a qualsiasi livello dell'albero fonico, **comporta il trasferimento della chiamata all'assistente vocale**;
- durante la conversazione con l'assistente vocale, **l'utente possa in qualunque momento chiedere di parlare con un operatore umano**;
- **la chiamata sia automaticamente trasferita a un operatore umano** se l'assistente vocale non è in grado di comprendere o soddisfare la richiesta dell'utente, o su richiesta dell'utente medesimo.

Calcolo degli indicatori telefonici TMA e LS

CONSEGUENZE SUL CALCOLO DEGLI INDICATORI TMA E LS

Per l'indicatore *Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)*, il tempo di attesa è calcolato:

- fino al momento della risposta da parte dell'operatore associato all'opzione scelta dall'utente (umano o assistente vocale); ma se la chiamata è gestita dall'assistente vocale e reindirizzata all'operatore umano, il tempo di attesa è calcolato fino al momento della risposta dell'operatore umano

Per l'indicatore *Livello del servizio telefonico (LS)*, il calcolo viene operato come:

- rapporto fra il numero di utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore umano e il numero di chiamate di utenti che hanno chiesto di parlare con un operatore umano o che sono state reindirizzate automaticamente all'operatore per impossibilità dell'assistente vocale di comprendere la richiesta dell'utente

Ulteriori integrazioni e aggiornamenti alla RQSII

VERIFICA E SOSTITUZIONE DEI MISURATORI

Obbligo per il gestore, nei casi in cui la verifica e la sostituzione sia effettuata d'ufficio dal gestore medesimo (ad esempio, per rinnovo parco misuratori), di rilasciare, qualora l'utente ne faccia richiesta, **copia del verbale di intervento. Se la richiesta viene presentata in forma scritta, il gestore è tenuto al rispetto dello standard specifico per il tempo di risposta a richiesta scritta di informazioni.**

INDENNIZZI AUTOMATICI

Secondo l'articolo 73 della RQSII, l'indennizzo automatico non viene riconosciuto, se:

- Il ritardo è imputabile a cause di forza maggiore, all'utente o a terzi;
- In caso di reclami per i quali non sia possibile identificare l'utente finale;
- **Se l'utente ha già ricevuto in corso d'anno un indennizzo per violazione del medesimo standard**

Tale limitazione, in analogia al TIQV, è mantenuta solo per il caso in cui l'utente abbia già ricevuto nell'anno (solare) un indennizzo per risposta tardiva a un reclamo relativo alla medesima doglianza

REGISTRAZIONE PRESTAZIONI RQSII

Obbligo di registrazione, per tutte le prestazioni, del: *i) codice identificativo unico di cui all'articolo 17 del TIMSII*, nel caso di utenze contrattualizzate, anche al fine di consentire un'efficace trattazione dei reclami (art. 75 della RQSII); *ii) per gli indicatori relativi al pronto intervento, data e ora della risoluzione della situazione di pericolo*, al fine di monitorare eventuali ritardi e inefficienze riferiti all'attività di pronto intervento





www.arera.it



servizi-idrici@arera.it