

## **IL DIRETTORE GENERALE**

### **Determinazione n. 41 del 22 aprile 2021**

**Oggetto:** deliberazione ARERA N. 655/2015/R/IDR “Regolazione della Qualità contrattuale del SII” (RQSII). Chiusura della II fase del monitoraggio dei dati relativi all’anno 2020 – edizione 2021.

VISTI:

- il Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 “Norme in materia ambientale”, ed in particolare la Parte III contenente “Norme in difesa del suolo e lotta alla desertificazione, a tutela delle acque dall’inquinamento e di gestione delle risorse idriche”;
- la Legge Regionale 27 aprile 2012, n. 17 “Disposizioni in materia di risorse idriche”, che affida le funzioni già esercitate dalle AATO a nuovi enti, denominati Consigli di Bacino;
- la “Convenzione per la cooperazione tra gli enti locali partecipanti compresi nell’ambito territoriale ottimale del servizio idrico integrato veronese” (di seguito solo “Convenzione”), conservata al repertorio municipale del Comune di Verona al n. 88410 del 10 giugno 2013, che istituisce il Consiglio di Bacino Veronese;

VISTI inoltre:

- la Legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità” (AEEG);
- l’articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/2011 (convertito con modificazioni in Legge n. 214/2011), che ha trasferito all’AEEG “le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici”;
- l’articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012, che descrive puntualmente le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici trasferite ex lege all’AEEG;

PRESO ATTO che a far data dal 29 dicembre 2017 l’Autorità ha assunto, ai sensi della Legge di Bilancio di previsione 2018 (legge 27 dicembre 2017, n. 205), compiti di regolazione anche nel settore dei rifiuti, assumendo quindi la denominazione di ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente);

PREMESSO CHE:

- la deliberazione ARERA n. 655/2015/R/idr e il sul allegato A) “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (RQSII) ha introdotto standard specifici e generali di qualità omogenei sul territorio nazionale per le prestazioni contrattuali da assicurare all’utenza oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell’utenza medesima;
- Ai sensi dell’art. 77 del RQSII, il Gestore è tenuto a comunicare all’Autorità e all’Ente di governo dell’Ambito (di seguito: EGA), ogni anno, per ciascuna tipologia di uso potabile, il numero totale di utenze al 31 dicembre dell’anno precedente, nonché tutte le informazioni e i dati di cui all’articolo 77 del RQSII;
- In particolare, tale comunicazione ha ad oggetto gli standard di qualità contrattuale previsti e registrati dal Gestore per ciascun Ambito Territoriale Ottimale gestito. I

gestori dovranno altresì comunicare i dati relativi agli standard specifici e generali di qualità ulteriori e/o migliorativi rispetto a quelli definiti dal RQSII, disposti ai sensi dell'art. 69, comma 1, del RQSII;

- A partire dall'8 febbraio 2021 è aperta ai gestori e agli EGA la raccolta dei dati e delle informazioni relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato (SII) con riferimento al periodo 1 gennaio 2020 - 31 dicembre 2020, ai sensi del citato articolo 77, comma 1 della RQSII come modificato e integrato dalla deliberazione 547/2019/R/idr;
- L'invio dei dati e delle informazioni, che consente ai soggetti interessati di adempiere agli obblighi di comunicazione previsti è possibile esclusivamente tramite la raccolta on line e deve essere effettuato:
  - dai gestori entro il 15 marzo 2021 (I fase della raccolta) ;
  - dagli EGA entro il 26 aprile 2021 (II fase della raccolta);

DATO ATTO che in merito alla I° fase della raccolta, secondo quanto attestato dalle ricevute di invio telematico di dati (agli atti):

- AZIENDA GARDESANA SERVIZI SPA, gestore del SII dell'Area del Garda dell'ATO Veronese, ha fornito i dati relativi alla qualità contrattuale del SII, anno solare 2020, in data 11.3.2021 (n. reg. 2021-35833);
- ACQUE VERONESI SCARL, gestore del SII dell'Area Veronese dell'ATO Veronese, ha fornito i dati relativi alla qualità contrattuale del SII, anno solare 2020, in data 15.3.2021 (n. reg. 2021-36126);

DATO ATTO ancora che, in merito alla seconda fase della raccolta, il Manuale d'uso della Raccolta dati – edizione 2020 prevede che gli EGA, all'atto della validazione dei dati, procedano alla "Relazione di validazione dell'EGA" dopo aver proceduto ad una attività di controllo dei dati inseriti dai gestori, in particolare alla:

- verifica della conformità/coerenza delle informazioni relative al perimetro territoriale di gestione, nonché dei dati dichiarati dal gestore con altri in possesso dell'EGA medesimo;
- verifica delle compilazioni dalle quali risulti che la maggioranza delle prestazioni fuori standard viene imputata a causa di forza maggiore o all'utente finale o a terzi;
- della coerenza tra i dati dichiarati nelle diverse edizioni della raccolta dati e che le prestazioni non concluse al 31.12.2019 abbiano trovato esecuzione nel 2020;
- verifica della completezza e congruità dei dati dichiarati relativamente agli indennizzi per mancato rispetto della regolazione della morosità.

VISTA la relazione, allegato A) al presente provvedimento per formarne parte essenziale e sostanziale, che riporta l'attività di validazione dei dati inseriti nel portale ARERA da parte dei due gestori Acque Veronesi scarl e Azienda Gardesana Servizi, riferiti all'anno solare 2020;

VISTA la Convezione istitutiva del Consiglio di Bacino Veronese;

VISTO il vigente Regolamento di ordinamento generale degli uffici, delle dotazioni organiche delle modalità e di assunzione;

VISTA la determinazione n. 15/2021 che assegna alla dipendente Dott.ssa Ulyana Avola la posizione organizzativa del Servizio affari generali e legali e tutela del consumatore del Consiglio di Bacino Veronese;

#### **DETERMINA**

1. DI DARE ATTO CHE la relazione, allegato A) al presente provvedimento, contiene la descrizione della procedura di validazione dei dati seguita da questo Consiglio di Bacino Veronese nella II fase del monitoraggio dei dati relativi all'anno 2020 (edizione 2021) di cui all'art. 77 della deliberazione ARERA N. 655/2015/R/IDR "Regolazione della Qualità contrattuale del SII" (RQSII).
2. DI DARE ATTO che i gestori a regime del servizio idrico integrato dell'ATO Veronese, Acque Veronesi Scarl e Azienda Gardesana Servizi SpA, hanno inviato i dati e le informazioni richieste ad ARERA entro il termine previsto del 15 marzo 2021 tramite apposita procedura on line.
3. DI CONVALIDARE i dati trasmessi dalle società di gestione Acque Veronesi Scarl e Azienda Gardesana Servizi SpA attraverso l'invio definitivo ad ARERA entro il termine previsto del 26 aprile 2021.

Il Direttore  
Dott. Ing. Luciano Franchini

Allegati alla determina:

A) relazione sulla procedura di convalida della raccolta dati RQSII

Allegati relativi al gestore Azienda Gardesana Servizi:

all. 1) Pratica esaminata a campione fuori standard causa COVID;

all. 2) pratiche non concluse anni precedenti: nota di chiarimento.

All. 3) Ricostruzione importi indennizzati,

Allegati relativi al gestore Acque Veronesi:

All. 4) Ricostruzione casi fuori tempo standard.

All. 5) descrizione cause che comportano fuori tempo standard

All. 6) descrizione "causa COVID"

All. 7) Pratiche esaminate a campione fuori standard causa COVID

All. 8) Ricostruzione richieste non eseguite al 31.12.2020

All. 9) Ricostruzione importi indennizzati.

## ALLEGATO A)

### RQSII – RACCOLTA DATI DELL'ANNO 2020 (Edizione 2021)

Nel febbraio 2021 ARERA ha avviato la raccolta dei dati e delle informazioni relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato (SII) con riferimento al periodo 1 gennaio 2020 - 31 dicembre 2020, ai sensi dell'articolo 77, comma 1, della regolazione della qualità contrattuale del SII (RQSII) di cui all'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR come modificato e integrato dalla deliberazione 547/2019/R/idr.

La deliberazione 547/2019/R/idr integra e modifica le previsioni della RQSII al fine di rafforzare la tutela degli interessi dell'utenza e la garanzia di adeguati livelli di performance dei gestori, ed introduce misure a tutela dell'utenza in caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

La deliberazione 547/2019/R/idr, infatti, per rafforzare gli incentivi al rispetto degli standard minimi di qualità contrattuale, ha introdotto degli obiettivi di miglioramento annuali basati sulla definizione di due macro – indicatori, MC1 e MC2, costruita a partire da 42 indicatori già previsti dalla Qualità Contrattuale RQSII (Titolo XIII Meccanismi di Incentivazione):

- MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale, composto da 18 indicatori che riguardano: i tempi di invio dei preventivi, dell'esecuzione di allacciamento e di lavori, di attivazione e disattivazione della fornitura.
- MC2 – Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio, composto da 24 indicatori relativi: ai tempi di gestione degli appuntamenti, fatturazione, verifiche dei misuratori e livello di pressione, risposte a richieste scritte e gestione del contratto di utenza.

Per ciascuno dei macro-indicatori, gli obiettivi annuali vengono divisi (art. 93 RQSII) in due categorie: mantenimento e miglioramento. Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle performance registrate nell'anno precedente, che per ciascuna annualità costituisce il livello di partenza e necessari ai fini dell'applicazione del meccanismo incentivante di premi e penalità di cui al Titolo XIII del RQSI:

MACRO INDICATORE		VALORI CLASSE	OBIETTIVO
MC1: Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	A	MC1>98%	MANTENIMENTO
	B	90%<MC1≤98%	+1%
	C	MC1≤90%	+3%
MC2: Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	A	MC2>95%	MANTENIMENTO
	B	90%<MC2≤95%	+1%
	C	MC2≤90%	+3%

In particolare si individuano:

- la Classe A, cui è attribuito un obiettivo di mantenimento del livello di partenza;
- la Classe B e la Classe C, cui sono associati obiettivi di miglioramento differenziati in ragione del livello iniziale di performance

In riferimento al primo anno di valutazione delle performance (2020), ai fini del meccanismo incentivante contenuto nel titolo XIII del RQSII, il livello di partenza è definito sulla base dei dati relativi agli Indicatori semplici registrati nel 2018.

L'invio ad ARERA dei dati e delle informazioni, che consente ai soggetti gestori e agli Enti di Governo d'Ambito di adempiere agli obblighi di comunicazione previsti dalla sopracitata deliberazione e, in particolare, dall'articolo 77, comma 1 del RQSII, avviene esclusivamente tramite la raccolta on-line che, per l'edizione 2021, deve essere effettuata:

- ✓ dai gestori entro il 15 marzo 2021 (I° fase della raccolta);
- ✓ dagli EGA entro il 26 aprile 2021 (II° fase della raccolta).

Per ciò che attiene alla seconda fase, il Manuale d'uso della Raccolta dati prevede che gli EGA, all'atto della validazione dei dati, procedano alla "Relazione di validazione dell'EGA" dopo aver proceduto ad una attività di controllo dei dati inseriti dai gestori.

In particolare, per l'edizione 2021, agli EGA è richiesto di verificare:

1. la conformità/coerenza delle informazioni relative al perimetro territoriale di gestione nonché dei dati dichiarati dal gestore, con altri dati in possesso dell'EGA medesimo;
2. le compilazioni dalle quali risulti che la maggioranza delle prestazioni fuori standard viene imputata a causa di forza maggiore o all'utente finale o a terzi;
3. la coerenza tra i dati dichiarati nelle diverse edizioni della raccolta dati e che le prestazioni non concluse al 31.12.2019 abbiano trovato esecuzione nel 2020;
4. la completezza e congruità dei dati dichiarati relativamente agli indennizzi per mancato rispetto della regolazione della morosità.

Infine, in merito agli approfondimenti sulle maschere relative agli indicatori specifici, la raccolta dati 2021, analogamente a quella della edizione precedente (2020), dedica una sessione alle informazioni relative agli indennizzi automatici, con particolare focus sul completamento delle dichiarazioni rese nelle precedenti edizioni della raccolta, evidenziando l'importo indennizzato nel corso del 2020 suddiviso in relazione all'anno di esecuzione della prestazione sottostante.

Analizziamo ora nel dettaglio le verifiche effettuate sui dati inseriti dai gestori nella prima fase della raccolta.

## **AZIENDA GARDESANA SERVIZI SPA**

### **1. Numero di utenze e comuni gestiti al 31 dicembre 2020.**

Azienda Gardesana Servizi spa gestisce l'intero ciclo del servizio idrico integrato su tutti e 20 i Comuni appartenenti all'area gestionale c. d. "Del Garda", così come definita dalla deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 6 del 20 dicembre 2004.

Nell'anno 2020 il gestore AGS ha registrato un lieve aumento del numero di utenze rispetto a quelle registrate nel 2020, sia per l'uso domestico (58.914 al 31.12.2020 e 58.551 al 31.12.2019) che per l'uso diverso dal domestico (11.032 al 31.12.2020 e 10.980 al 31.12.2019). Tale lieve aumento si assesta sul trend generale registrato nel corso degli anni precedenti. Si segnala che l'incremento maggiore registrato tra il 2018 e 2019 è stato riportato a seguito del subentro, da parte di AGS, nella gestione del servizio nei comuni di Affi e Torri del Benaco, precedentemente serviti da IRETI spa.

### **2. Prestazioni fuori standard dovute a causa di forza maggiore, o all'utente finale o a terzi.**

La procedura di raccolta dei dati della qualità relativi al 2020 non ha potuto non tenere conto dello stato di emergenza dovuto alla epidemia da CORONAVIRUS, dichiarato dal mese di marzo 2020 e prolungatosi per l'intero anno. Per tale ragione, nell'edizione 2021 della raccolta dati, ARERA ha previsto alcune specificità soprattutto per quel che attiene alle informazioni sulle prestazioni eseguite fuori standard.

In particolare, nella presente edizione, è richiesto ai gestori di suddividere le prestazioni eseguite fuori standard in base alle diverse cause di mancato rispetto, "secondo quanto previsto dall'articolo 71, comma 1, del RQSII e, nel caso di prestazioni eseguite fuori standard per cause di forza maggiore o per cause imputabili all'utente finale o a terzi - che, ai sensi del comma 2 del medesimo articolo 71 devono essere documentate - è richiesto al Gestore di descrivere brevemente nel campo note la motivazione di tale classificazione". Agli EgA è richiesto di "verificare, anche a campione, la veridicità delle medesime". E, in particolare, per la presente edizione della raccolta dati deve essere chiaramente esplicitata nel campo note (circostanziandone adeguatamente la motivazione) l'eventuale diretta riconducibilità all'emergenza epidemiologica da COVID-19 (quale causa di forza maggiore) delle prestazioni eseguite fuori standard" (manuale d'uso per la raccolta dati, paragrafo 1 e 4.6).

Dai dati caricati sul portale ARERA, è stato riscontrato che gli standard di AGS maggiormente coinvolti in questa casistica sono quelli riferiti alle prestazioni di seguito elencate (St. Sp.= Standard Specifico; St. Gen. = Standard Generale):

- St. Sp: tempo di disattivazione della fornitura
- St. Sp: tempo di risposta ai reclami
- St. Sp: tempo di esecuzione allaccio fognario che comporta lavori semplici
- St. Gen: tempo di esecuzione allaccio fognario complesso
- St. Gen: tempo di esecuzione allaccio idrico complesso
- St. Sp.: tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo

In merito ai casi di mancato rispetto degli standard, dovuto all'emergenza epidemiologica da COVID-19 quale causa di forza maggiore, che sono stati dichiarati all'interno dei predetti standard specifici e generale, è stato richiesto al gestore di meglio specificare il nesso di causalità e cioè in quale modo "... le eventuali misure di contenimento e contrasto alla diffusione del virus adottate dall'operatore abbiano impedito o ritardato il gestore nel rispettare lo standard di qualità" (pag. 6 Manuale raccolta dati).

Alla richiesta di maggiori informazioni e dettagli in merito, il gestore (con nota email del 19.4.2021, agli atti) ha riscontrato con le seguenti motivazioni:

- Nel corso del primo lockdown (a partire da marzo 2020 e fino a estate 2020) fu emanata specifica direttiva aziendale AGS, volta a mitigare il rischio di contatto fisico con persone al di fuori dell'organizzazione e/o di eseguire lavori all'interno o nei pressi di abitazioni;
- In alcuni casi è lo stesso utente che non ha dato la propria disponibilità per concordare appuntamenti e sopralluoghi necessari all'esecuzione dei lavori, per timore di possibili infezioni COVID;
- In altri casi l'utente si trovava fuori regione, di conseguenza impossibilitato a recarsi presso l'abitazione oggetto dei lavori a causa delle limitazioni allo spostamento decise dal Governo.

Nel dettaglio, le pratiche AGS alle quali è stata assegnata una causale di fuori tempo "causa forza maggiore":

- Allaccio idrico complesso: n. 11 pratiche
- Allaccio fognario complesso: n. 6 pratiche
- Disattivazione fornitura: n. 1 pratica
- Allaccio fognario semplice: n. 1 pratica
- Risposta ai reclami: n. 1 pratica
- Preventivo per allaccio fognario: n. 20 pratiche

Per un totale di 40 pratiche.

Considerato l'esiguo numero di pratiche che, per causa COVID, hanno subito un "fuori tempo standard", si è ritenuto di procedere alla verifica a campione su una di esse, relativa allo standard specifico "Tempo di risposta ai reclami".

In merito a tale pratica, sulla base della documentazione acquisita (All. 1), è stato verificato che il reclamo pervenuto in data 30.3.2020 era relativo ad una richiesta di risarcimento danni, dovuto ad una fuoriuscita di fognatura che aveva invaso la proprietà dell'utente. In questi casi, per poter dare riscontro all'Utente in merito all'accoglimento o meno della richiesta, è stato necessario procedere in prima battuta con un sopralluogo del tecnico per constatare la situazione e redigere apposita relazione. Considerando che la richiesta dell'Utente è pervenuta in piena emergenza Covid e il tecnico della società di gestione era impossibilitato ad eseguire la verifica, si è provveduto a sospendere l'ordine di reclamo in attesa di poter definire la questione, utilizzando la causale di "forza maggiore" appositamente creata. La pratica relativa al reclamo è stata conclusa al 31.12.2020.



### **3. Coerenza tra i dati dichiarati nelle diverse edizioni della raccolta dati e che le prestazioni non concluse al 31.12.2019 abbiano trovato esecuzione nel 2020.**

La ricostruzione delle prestazioni non concluse, dichiarate con la precedente edizione della raccolta dati, e la verifica della loro esecuzione si è soffermata su alcune prestazioni richieste nel 2019, non eseguite al 31.12.2020, nell'ambito dei seguenti indicatori specifici:

- tempo di attivazione fornitura
- tempo di esecuzione allaccio fognario con esecuzione di lavori semplici
- tempo di esecuzione allaccio idrico con esecuzione di lavori semplici
- voltura
- tempo di esecuzione allaccio fognario con esecuzione di lavori complessi
- tempo di esecuzione allaccio idrico con esecuzione di lavori complessi
- tempo di esecuzione lavori complessi
- tempo di rettifica fatturazione
- tempo di preventivazione allaccio fognario con sopralluogo
- tempo di preventivazione allaccio idrico con sopralluogo
- tempo di preventivazione lavori con sopralluogo.

Ciò che risultava dai dati caricati a sistema era una persistenza di prestazioni non eseguite per cause dovute principalmente al gestore ed è stato dunque richiesto ad AGS di motivarne la ragione. Si tratta complessivamente di circa 64 pratiche per le quali - come esplicitato nella nota di chiarimenti allegata- la predominanza della causa dovuta a gestore "deriva da una carenza informativa dei report che dovrebbero essere deputati ad estrapolare tale informazione, ovvero gli Excel "spec\_tipo\_richieste", "gen\_tipo\_richieste", "spec\_tipo\_com\_richieste" e "gen\_tipo\_com\_richieste" generati da gestionale Neta H2O della società Engineering. Il problema di tali report consiste nel fatto che essi non riportano chi sia responsabile del suddetto ritardo nell'esecuzione, obbligando il gestore ad effettuare una attribuzione arbitraria delle casistiche alle pratiche caricate come "sospese" sulla raccolta dati Arera." Il gestore ha sottolineato inoltre che "il software gestionale in questione è in corso di avvicendamento con il nuovo Neta 2A: per tale motivo non riteniamo opportuno effettuare un'analisi approfondita con la software house su questi report del vecchio gestionale, i quali comunque non verranno più utilizzati nella prossima estrazione Arera." Sempre lo stesso gestore ha verificato che "tale arbitrarietà nell'attribuzione della ipotetica causale non comporta effetti pratici importanti, visto che:

- Le pratiche sospese non generano (ancora) eventuali effetti finanziari (leggi: non permettono ancora la generazione di eventuali indennizzi, visto che non sono ancora state chiuse);
- Viene da sé che, su un set di pratiche sospese o in ritardo, non essendo esse state portate ancora a compimento, non vi possa essere la certezza del responsabile del fuori tempo;
- La numerosità delle richieste sospese di questo tipo non è eccessiva (64 pratiche)." (cfr nota all. 2).

Il gestore in esame ha infine fornito a questo EGA la ricostruzione degli importi sin ora indennizzati nel 2020 per le prestazioni di competenza per gli anni precedenti (all. 3)



#### 4. la completezza e congruità dei dati dichiarati relativamente agli indennizzi per mancato rispetto della regolazione della morosità.

In merito ai dati relativi all'erogazione degli indennizzi automatici, previsti nei casi di cui all'articolo 10 della regolazione della morosità nel SII (REMSI) di cui all'Allegato A alla deliberazione 311/2019/R/idr e s.m.i., la società di gestione dichiara che nell'anno 2020 non vi sono stati indennizzi per mancato rispetto della morosità, anche in considerazione del fatto che tale processo, per gran parte del 2020, è stato sospeso a causa dello stato di emergenza dichiarato per il CORONAVIRUS.

#### 5. AZIENDA GARDESANA SERVIZI spa – Valutazione delle performance svolte nel 2020.

Sulla base della raccolta dati degli standard qualitativi raggiunti nel 2020 nei rapporti di fornitura tra gestore e utente, Azienda Gardesana Servizi spa si assesta all'interno delle seguenti classi di performance:

- per l'indicatore MC1 (Avvio e cessazione del rapporto contrattuale) : CLASSE B.
- per l'indicatore MC2 (Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio): CLASSE A.

GESTORE	riferimento 2018		miglioramento		2019	performance 2020		
	valore	classe	obiettivo	valore	valore	valore	classe	esito
<b>Azienda Gardesana Servizi SpA</b>								
MC1	97,91	B	+1	98,91	98,13	96,66	B	<b>NO</b>
MC2	96,43	A	mantenere	95,00	95,33	97,71	A	<b>SI</b>

I valori di classificazione sono calcolati sulla base di quanto previsto agli artt. 92 e segg. della deliberazione ARERA 655/2015/R/idr.

## ACQUE VERONESI SCARL

### 1. Numero di utenze e comuni gestiti al 31 dicembre 2020.

Acque Veronesi scarl gestisce l'intero ciclo del servizio idrico integrato su tutti e 77 i Comuni appartenenti all'area gestionale c. d. "Veronese", così come definita dalla deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 6 del 20 dicembre 2004.

Nell'anno 2020 il gestore Acque Veronesi ha registrato un lieve incremento del numero di utenze "uso domestico" rispetto a quelle registrate nel 2019 (n. 300.251 utenze al 31.12.2020 e n. 298.537 utenze al 31.12.2019). Si registra invece una lieve flessione nel numero delle utenze classificate al di fuori dell'uso domestico (n. 11.032 al 31.12.2020 e n. 10.980 al 31.12.2019) che potrebbe essere dovuto alla riclassificazione delle utenze secondo le nuove definizioni contenute nel TICS (Delibera ARERA 28 settembre 2017 665/2017/R/idr).

### 2. Prestazioni fuori standard dovute a causa di forza maggiore, o all'utente finale o a terzi.

Anche per il gestore Acque Veronesi scarl si procede all'analisi della suddivisione delle prestazioni eseguite fuori standard in base alle diverse cause di mancato rispetto, "secondo quanto previsto dall'articolo 71, comma 1, del RQSII e, nel caso di prestazioni eseguite fuori standard per cause di forza maggiore o per cause imputabili all'utente finale o a terzi" (manuale d'uso per la raccolta dati, paragrafo 1 e 4.6).

Il gestore ha fornito un file excel (all. 4) che evidenzia le casistiche delle prestazioni eseguite fuori tempo.

Anche sul portale di ARERA il gestore ha proceduto ad esplicitare nel campo note della raccolta dati i casi di diretta riconducibilità all'emergenza epidemiologica da COVID-19 (quale causa di forza maggiore) delle prestazioni eseguite fuori standard

Le prestazioni che hanno risentito maggiormente di un mancato rispetto dello standard connesso all'emergenza epidemiologica da COVID – 19, si riferiscono agli indicatori di seguito elencati (St. Sp.= Standard Specifico; St. Gen. = Standard Generale):

- St. Sp: tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo: n. 94;
- St. Sp: tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo: n. 43;
- St. Sp: tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo: n. 19;
- St. Gen.: tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso: n. 71;
- St. Gen.: tempo di esecuzione allaccio fognario complesso: n. 20;
- St. Sp: tempo di attivazione della fornitura: n. 4
- St. Sp: tempo di riattivazione o subentro nella fornitura (senza modifica della portata): n. 1.

Si tratta di 252 pratiche su un totale di 41.379 richieste ricevute nel 2020, quindi circa lo 0,6% del totale.

Il gestore ha fornito una descrizione delle casistiche più ricorrenti di cause di mancato rispetto (all. 5) per ritardi dovuti a terzi (per ragioni dovute a utente o per rilascio autorizzazioni da parte di altri enti) o forza maggiore: particolare documentazione è riservata alla “causa COVID” (all. 6), ove si evidenzia che l'emergenza sanitaria ha impedito la realizzazione di sopralluoghi al fine della effettuazione di preventivi per allaccio, in tutti i casi in cui non poteva essere garantita la tutela dell'operatore o del cliente, ovvero nei casi in cui il cliente ha espressamente richiesto di sospendere la realizzazione del sopralluogo in attesa dell'evolversi della situazione sanitaria.

Sulle pratiche che, per causa COVID, hanno subito un “fuori tempo standard”, si è proceduto alla verifica a campione su 6 di esse:

- n. 2 pratiche per esecuzione lavoro per allaccio idrico complesso (St. Gen.);
- n. 1 pratiche per esecuzione lavoro per allaccio fognario complesso (St. Gen.);
- n. 2 attivazioni (St. Sp);
- n. 1 riattivazione/ subentro senza modifica alla portata (St. Sp).

La documentazione relativa alle suddette pratiche è agli atti della relazione con denominazione di allegato 7.

Si evidenzia che, al di là degli standard specifici sopra analizzati, il gestore ha registrato nel 2020 un incremento nei ritardi nelle rettifiche di fatturazione, impattate, anch'esse, da problemi organizzativi anche legati alla causa di forza maggiore da COVID-19: le tempistiche si sono rilevate più lunghe per riaccrediti eseguiti tramite bonifico bancario anziché con assegno bancario.

### **3. Coerenza tra i dati dichiarati nelle diverse edizioni della raccolta dati e che le prestazioni non concluse al 31.12.2019 abbiano trovato esecuzione nel 2020.**

La ricostruzione delle prestazioni non concluse, dichiarate con la precedente edizione della raccolta dati, e la verifica della loro esecuzione è dettagliatamente riportata nel file excel (all. 8) trasmesso dal gestore stesso a supporto delle ulteriori informazioni richieste da questo CBVR.

Da tale prospetto si evince che, in generale, l'andamento della chiusura delle pratiche rimaste in sospeso negli anni precedenti è positivo, anche se vi è da rilevare un certo rallentamento all'interno degli indicatori relativi a:

- tempo di esecuzione di allaccio idrico complesso;
- tempo di esecuzione di allaccio fognario complesso;
- tempo di esecuzione di lavori complessi;
- tempo di sostituzione del misuratore.

Si evidenzia, infine, che il gestore in esame ha fornito a questo EGA la ricostruzione degli importi sin ora indennizzati per le prestazioni fuori standard per il 2018, 2019 e 2020 (all. 9)

#### 4. la completezza e congruità dei dati dichiarati relativamente agli indennizzi per mancato rispetto della regolazione della morosità.

In merito ai dati relativi all'erogazione degli indennizzi automatici, previsti nei casi di cui all'articolo 10 della regolazione della morosità nel SII (REMSI) di cui all'Allegato A alla deliberazione 311/2019/R/idr e s.m.i., la società di gestione dichiara che, nell'anno 2020, non vi sono stati indennizzi per mancato rispetto della morosità anche in considerazione del fatto che tale processo, per gran parte del 2020, è stato sospeso a causa dello stato di emergenza dichiarato per il CORONAVIRUS.

#### 5. ACQUE VERONESI SCARL – Valutazione delle performance svolte nel 2020.

Sulla base della raccolta dati degli standard qualitativi raggiunti nel 2020 nei rapporti di fornitura tra gestore e utente, Acque Veronesi scarl si assesta all'interno delle seguenti classi di performance:

- per l'indicatore MC1 (Avvio e cessazione del rapporto contrattuale) : CLASSE B.
- per l'indicatore MC2 (Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio): CLASSE A.

GESTORE	riferimento 2018		miglioramento		2019	performance 2020		
	valore	classe	obiettivo	valore	valore	valore	classe	esito
<b>Acque Veronesi Scarl</b>								
MC1	97,11	B	+1%	98,11	98,06	97,66	B	<b>NO</b>
MC2	97,59	A	mantenere	95,00	97,14	95,77	A	<b>SI</b>

I valori di classificazione sono calcolati sulla base di quanto previsto agli artt. 92 e segg. della deliberazione ARERA 655/2015/R/idr.

Verona, li 22 aprile 2021

Servizio Affari Generali  
Dott.ssa Ulyana Avola