

IL DIRETTORE GENERALE

Determinazione n. 46 del 26 aprile 2022

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 2021 – edizione 2022.

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 devono 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;

- Nel febbraio 2022 ARERA ha avviato la raccolta dei dati e delle informazioni relative alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato con riferimento al periodo 1 gennaio 2021 - 31 dicembre 2021, ai sensi dell'articolo 77, comma 1, della RQSII, di cui all'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR, come modificato e integrato dalla deliberazione 547/2019/R/idr e, da ultimo, dalla deliberazione 21 dicembre 2021 610/2021/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 il portale ARERA e deve essere effettuato:
 - dai gestori entro il 15 marzo 2022 (I fase della raccolta) ;
 - dagli EGA entro il 26 aprile 2022 (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 2021, in data 15.3.2022 (n. reg. 2022-50163);
- ACQUE VERONESI SCARL, gestore del SII dell'Area Veronese dell'ATO Veronese, ha fornito i dati relativi alla qualità contrattuale del SII, anno solare 2021, in data 15.3.2022 (n. reg. 2022-50098);

DATO ATTO che, successivamente alla chiusura della I fase della raccolta, edizione 2022, i due gestori, Azienda Gardesana Servizi spa e Acque Veronesi scarl hanno provveduto a richiedere la "Rettifica" di alcuni dai precedentemente dichiarati e che ARERA ha concesso l'abilitazione all' "Extra – Time" rispettivamente in data 28.3.2022 e in data 4 aprile 2022;

DATO ATTO ancora che, in merito alla seconda fase della raccolta, il Manuale d'uso della Raccolta dati – edizione 2022 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, e, precisamente su:

- le compilazioni dalle quali risulti che la maggioranza delle prestazioni fuori standard viene imputata a cause di forza maggiore o all'utente finale o a terzi, verificando tra l'altro la sussistenza di queste ultime, e in particolare, per la presente edizione della raccolta, il caso in cui il Gestore abbia individuato l'emergenza epidemiologica da COVID-19 quale causa di forza maggiore;
- la coerenza tra i dati dichiarati nelle diverse edizioni della raccolta verificando che le prestazioni non concluse nel 2020, dichiarate con la precedente edizione della raccolta dati, abbiano trovato esecuzione nel corso del 2021, o ancora che gli indennizzi maturati nel 2020 e non ancora fatturati al 31/12/2020, siano stati erogati nel corso del 2021;
- la completezza, correttezza e congruità dei dati riportati nella maschera "Riepilogo per Macro-indicatori – AS 2021"; in particolare, la coerenza con i valori totali dichiarati nelle singole maschere e, in caso di presenza di standard migliorativi, la

correttezza della riclassificazione delle relative prestazioni. Inoltre, si richiede di verificare che l'eventuale assenza di dati per un determinato indicatore semplice derivi effettivamente da mancanza di prestazioni eseguite e non da omessa dichiarazione di dati;

- la completezza e congruità dei dati riportati nella maschera "Indennizzi REMSI";

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 Azienda Gardesana Servizi e Acque Veronesi scarl, riferiti all'anno solare 2021;

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. 8 del 17 gennaio 2022 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 solare 2021 (edizione 2022) 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 2022 tramite il portale di ARERA.
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 2022.

Allegati alla determina:

A) relazione sulla procedura di convalida della raccolta dati RQSII.

Documenti agli atti per Azienda Gardesana Servizi:

- 1 - email AGS 21.4.2022 RIF. Allaccio idrico complesso e pratiche fuori standard per causa maggiore
- 2 - tabella fuori standard allaccio idrico complesso
- 3 - verifica a campione partiche cause terzi/utente finale
- 4 - concessione extra - time da ARERA
- 5 - email ags 31.3.2022 - note migrazione
- 6 - email ags 31.3.2022 - riepilogo indennizzi 2020
- 7 - richieste 2019 e 2020 non concluse al 31.12.2020.

Documenti agli atti per Acque Veronesi:

- 8 - concessione extra - time da ARERA.

- 9 – email 29.3.2022: cause forza maggiore
- 10 – casistica fuori tempo causa utente/terzi
- 11 – Note migrazione
- 12 – riepilogo prestazioni non concluse gestionale precedente
- 13 - riepilogo prestazioni non concluse nuovo gestionale
- 14 – riepilogo indennizzi maturati al 31.12.2020.

Il Direttore
Dott. Ing. Luciano Franchini