

IL DIRETTORE GENERALE

Determinazione n. 47 del 26 aprile 2023

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 2022 – edizione 2023 e Relazione di validazione del Consiglio di Bacino Veronese dei dati relativi alla qualità contrattuale – AS 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;

PREMESSO che il servizio idrico integrato del territorio dell’ATO Veronese è stato affidato, giuste deliberazioni di Assemblea d’Ambito n. 1 e n. 2 del 4 febbraio 2006, alle due società di gestione “Acque Veronesi scarl”, che gestisce il servizio nei 77 Comuni dell’Area Veronese, e ad “Azienda Gardesana Servizi Spa”, gestore nei 20 Comuni dell’Area del Garda;

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 all’Autorità sono stati attribuiti, 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);

CONSIDERATO CHE:

- la deliberazione ARERA n. 655/2015/R/idr, con il suo 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 2023 ARERA ha avviato la raccolta dei dati e delle informazioni relative alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato con riferimento al periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2022, 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 2023 (I fase della raccolta) ;
 - dagli EGA entro il 26 aprile 2023 (II fase della raccolta);

VERIFICATO 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 2022, in data 15.3.2023 (n. reg. 2023 – 64606);
- ACQUE VERONESI SCARL, gestore del SII dell'Area Veronese dell'ATO Veronese, ha fornito i dati relativi alla qualità contrattuale del SII, anno solare 2022, in data 14.3.2023 (n. reg. 2023-64509);

PRESO ATTO che, in merito alla seconda fase della raccolta, il Manuale d'uso della Raccolta dati – edizione 2023 prevede che gli EGA, all'atto della validazione dei dati, procedano alla "Relazione di validazione dell'EGA" dopo aver svolto l'attività di controllo dei dati inseriti dai gestori, 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 (compresi i casi in cui sia stata individuata l'emergenza epidemiologica da COVID-19 quale causa di forza maggiore che, per la presente edizione, viene riconosciuta unicamente fino al 31/03/2022);
- la coerenza tra i dati dichiarati nelle diverse edizioni della raccolta, verificando che le prestazioni non concluse nel 2021, dichiarate con la precedente edizione della raccolta dati, abbiano trovato esecuzione nel corso del 2022, o ancora che gli indennizzi maturati nel 2021 e non ancora fatturati al 31/12/2021, siano stati erogati nel corso del 2022;

- la completezza, correttezza e congruità dei dati riportati nella maschera “Riepilogo per Macro-indicatori – AS 2022”;
- la completezza e congruità dei dati riportati nella maschera “Indennizzi REMSI”;

DATO ATTO che il Consiglio di Bacino Veronese, successivamente all’invio da parte dei gestori, ha proceduto alla attività di controllo dei dati relativi alla qualità contrattuale, effettuando sugli stessi gli opportuni approfondimenti:

- richiedendo ulteriori elementi informativi ai gestori;
- effettuando i controlli di completezza e congruità rispetto a informazioni già in possesso;
- verificando, a campione, la veridicità di alcune dichiarazioni concernenti le cause di mancato rispetto degli standard previsti per le singole prestazioni;
- segnalando alcune anomalie e difformità riscontrate nei dati riportati nella maschera “Riepilogo per Macro – indicatori – AS 2022”;

DATO ATTO, inoltre, che a seguito dei controlli effettuati da questo Ega sui dati caricati dai gestori, sono emerse alcune incongruenze tra i dati inseriti nelle maschere relative ad alcuni indicatori della qualità delle prestazioni relative al periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2022;

PRESO ATTO dei chiarimenti e delle integrazioni all’invio dei dati relativi alla qualità contrattuale, trasmessi dai gestori Acque Veronesi scarl (nota n. 9076 dell’11/4/2023, conservata al prot. CBVR n. 0572/2023) e Azienda Gardesana Servizi spa (nota n. 3362 dell’11/4/2023, conservata al prot. CBVR n. 0574/2023);

VISTA dunque la “Relazione di validazione del Consiglio di Bacino Veronese dei dati relativi alla qualità contrattuale – AS 2022” che, corredata dei propri allegati, costituisce parte integrante del presente provvedimento (ALL. A);

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. 5 del 12 gennaio 2023 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 i gestori a regime del servizio idrico integrato dell’ATO Veronese, Acque Veronesi Scarl e Azienda Gardesana Servizi SpA, hanno concluso la prima fase della raccolta dei dati della qualità contrattuale, relativi all’anno solare 2022 (edizione 2023) di cui all’art. 77 della deliberazione ARERA N. 655/2015/R/IDR “Regolazione della Qualità contrattuale del SII” (RQSII), entro il termine previsto del 15 marzo 2023.
2. DI CONCLUDERE formalmente la procedura di validazione dei dati seguita da questo Consiglio di Bacino Veronese nella II fase della raccolta di cui al punto precedente, tramite l’invio della “Relazione di validazione del Consiglio di Bacino Veronese dei dati relativi alla qualità contrattuale – AS 2022” che, corredata dei propri allegati, costituisce parte integrante del presente provvedimento (ALL.A).

3. DI DARE ATTO che questo Consiglio di Bacino Veronese ha concluso la seconda fase della raccolta dei dati della qualità contrattuale, relativi all'anno solare 2022 (edizione 2023) entro il termine previsto del 26 aprile 2023.

Allegato A) alla determina, costituito da:

Relazione sulla procedura di convalida della raccolta dati RQSII – ed. 2023.

Documenti agli atti per Azienda Gardesana Servizi:

- 1 – Riepilogo prestazioni non concluse al 2021;
- 2 – “Riepilogo per Macro – indicatori – AS 2022” con rettifiche.

Documenti agli atti per Acque Veronesi:

- 3 – Riepilogo motivazioni esecuzioni fuori tempo standard causa utente/terzi;
- 4 – Riepilogo prestazioni non concluse al 2021.
- 5 – Riepilogo indennizzi.

Il Direttore
Dott. Ing. Luciano Franchini