

ALL. A) alla determina n. 29 del 24 aprile 2024

**Deliberazione ARERA N. 655/2015/R/IDR “Regolazione della Qualità contrattuale del SII” (RQSII). Relazione di validazione del Consiglio di Bacino Veronese dei dati relativi alla qualità contrattuale – AS 2023.**

**1. Introduzione.**

Con deliberazione n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 ARERA ha introdotto un sistema di livelli minimi di qualità degli aspetti contrattuali del servizio idrico integrato, denominata “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (SII) ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”, che viene sintetizzata nell’acronimo “RQSII”.

I livelli minimi stabiliscono i tempi massimi delle prestazioni che i gestori idrici devono rispettare, prendendo in considerazione aspetti relativi al servizio fornito quali:

- le modalità di avvio e cessazione del rapporto contrattuale;
- la gestione del rapporto contrattuale;
- le modalità di fatturazione, di gestione dei reclami e delle richieste scritte;
- la gestione degli “sportelli al pubblico” e dei servizi telefonici.

Le tempistiche delle prestazioni sono stabilite attraverso:

**STANDARD SPECIFICI:** si tratta di 29 indicatori (tabella 1 Allegato A) alla delibera 655/2015), per i quali ciascuna prestazione viene valutata singolarmente rispetto ai tempi massimi da rispettare (per es: “Tempo di riattivazione della Fornitura”). Per gli standard specifici è previsto che, in caso di mancato rispetto, il gestore sia tenuto a indennizzare l’utente direttamente coinvolto.

**STANDARD GENERALI:** per gli standard generali sono stati individuati 14 indicatori (tabella 2 Allegato A alla delibera 655/2015) prendendo come riferimento i tempi medi del complesso delle prestazioni del gestore (è il caso, ad esempio, del “Tempo di esecuzione di lavori complessi”). Per tali standard, in caso di due anni consecutivi di non rispetto, può essere aperto un procedimento sanzionatorio nei confronti del gestori.

Nel febbraio 2024 ARERA ha avviato la raccolta dei dati e delle informazioni relative alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato con riferimento alle prestazioni effettuate nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2023, ai sensi dell’articolo 77, comma 1, della RQSII, di cui all’Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR, come modificato e integrato dalle deliberazioni 547/2019/R/IDR, 610/2021/r/IDR, 231/2022/R/COM e 637/2023/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, 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 dai 42 indicatori già pervisti 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.

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 il portale ARERA che, per l'edizione 2024, deve essere effettuato:

- ✓ dai gestori entro il 15 marzo 2024 (I° fase della raccolta);
- ✓ dagli EGA entro il 26 aprile 2024 (II° fase della raccolta).

Per la seconda fase, il Manuale d'uso della Raccolta dati prevede che gli EGA, all'atto della validazione dei dati, procedano alla "Relazione di validazione" dopo aver svolto l'attività di controllo dei dati inseriti dai gestori. Gli EGA, infatti, devono partecipare alla rilevazione, e sono tenuti ad effettuare i controlli di congruità rispetto alle informazioni in loro possesso sui dati comunicati dal Gestore oltre, naturalmente, alla facoltà di richiedere ulteriori approfondimenti.

Per l'edizione 2024, l'EGA deve validare 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.

In particolare, agli Ega viene richiesta la validazione dei dati contenuti nel Riepilogo per Macro – Indicatori, ai fini della corretta applicazione del meccanismo incentivante di cui al Titolo XIII del RQSII.

Si tratta di una attività di verifica dei dati inseriti dal gestore che riepilogano il numero di prestazioni eseguite nel corso del 2023, il numero e le cause di prestazioni eseguite oltre i limiti temporali stabiliti dagli standard RQSII, nonché il riepilogo degli indennizzi maturati e riconosciuti per il mancato rispetto degli standard specifici.

Di seguito, quindi, si riportano i risultati degli approfondimenti eseguiti dal Consiglio di Bacino Veronese in merito ai dati inseriti da Azienda Gardesana Servizi spa e Acque Veronesi scarl, sulla base delle verifiche richieste da ARERA attraverso il Manuale d'uso per la raccolta dati per l'edizione in corso 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;
- la coerenza tra i dati dichiarati nelle diverse edizioni della raccolta, verificando che le prestazioni non concluse nel 2022, dichiarate con la precedente edizione della raccolta dati, abbiano trovato esecuzione nel corso del 2023, o ancora che gli indennizzi maturati nel 2022 e non ancora fatturati al 31/12/2022, siano stati erogati nel corso del 2023;
- la completezza, correttezza e congruità dei dati riportati nella maschera “Riepilogo per Macro-indicatori – AS 2023; 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.”

L'attività di controllo dell'Ente è avvenuta attraverso l'analisi dei dati inseriti nei Template di ARERA ed effettuando sugli stessi gli opportuni approfondimenti anche attraverso:

- la richiesta di ulteriori elementi informativi ai gestori;
- controlli di completezza e congruità rispetto a informazioni già in possesso;
- la verifica, a campione, della veridicità di alcune dichiarazioni concernenti le cause di mancato rispetto degli standard previsti per le singole prestazioni;
- la segnalazione di alcune anomalie e difformità riscontrate nei dati riportati nella maschera “Riepilogo per Macro – indicatori – AS 2022”;
- la elaborazione di fogli di calcolo che riportano i dati gestionali relativi alle prestazioni ancora non concluse, nonché l'andamento della fatturazione e liquidazione degli indennizzi.

## 2. AZIENDA GARDESANA SERVIZI SPA

### 2.1. Conformità e coerenza delle informazioni della copertina e della maschera Comuni. Comuni serviti e numero utenze al 31.12.2023.

Azienda Gardesana Servizi spa (di seguito AGS) 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.

Il numero complessivo delle utenze dichiarato al 31.12.2023 è pari a 60.682 utenze ad uso domestico (art. 2 TICSII) e a 11.360 utenze per tipologia d'uso diverso dal domestico (art. 8 TICSII): nel 2023 il numero complessivo di utenze ha registrato un incremento dell'1% circa rispetto all'esercizio precedente, riportando un incremento di 570 unità per le utenze domestiche e di 105 unità per le utenze d'uso diverso.

Il dato inerente al numero di utenze del gestore dell'area del Garda è coerente con i dati dell'RDT dell'aggiornamento allo schema regolatorio 2022-2023 e con i dati raccolti per l'attività di monitoraggio sui casi in cui la procedura di limitazione ovvero la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali non risultino tecnicamente possibili (REMSI)<sup>1</sup>.

#### Verifica delle prestazioni fuori standard per causa di forza maggiore (comma 71.1a RQSII).

Nell'edizione del 2024, il gestore Azienda Gardesana Servizi ha dichiarato che, nell'arco temporale 1 gennaio – 31 dicembre 2023, non vi sono state prestazioni fuori standard riconducibili a cause di forza maggiore.

#### 2.2. Verifica delle prestazioni fuori standard per causa imputabile all'utente finale o a terzi (comma 71.1b RQSII).

Nella seguente tabella vengono riportati gli indicatori nei quali risulta che la maggioranza delle prestazioni fuori standard è stata imputata a cause di forza maggiore o all'utente finale o a terzi:

TABELLA 1 – Prestazioni fuori standard con n. cause imputabile a utente maggiore causa gestore Azienda Gardesana Servizi.

Macro-indicatore	Indicatore semplice	Totale eseguite	Tot eseguite entro lo std	Tot eseguite oltre lo std	Cause di mancato rispetto		
					num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a)]	num. casi imputabili all'utente finale o a terzi	imputabili al gestore
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	388	364	24	0	21	3
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	451	442	9	0	6	3
MC1	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	208	203	5	0	5	0
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	290	266	24	0	16	8
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	49	45	4	0	4	0
MC1	Tempo di esecuzione di lavori semplici	28	19	9	0	7	2
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	332	241	91	3	80	8
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	148	107	41	0	37	4
MC1	Tempo di esecuzione di lavori complessi	160	111	49	0	47	2

<sup>1</sup> Si richiama che nella relazione al REMSI sono indicate solamente le utenze attive di acquedotto al 31/12/2023.

Analogamente alle precedenti edizioni della raccolta dati contrattuale, le prestazioni che sono state processate oltre lo standard RQSII per ritardi dovuti a terzi o cause utenti ricadono per intero all'interno macro indicatore MC1, ovvero tra le prestazioni che attengono all'avvio e alla cessazione del rapporto contrattuale. L'EGA ha verificato, attraverso analisi a campione, gli eventi fuori standard la cui causa di mancato rispetto è imputabile all'utente finale o a terzi (All. 1\_ags): i report relativi ai predetti casi, esaminati presso la sede del gestore, riportano che si tratta prevalentemente di processi fuori standard per sospensioni dovute alla esecuzione di lavori a carico dell'utente finale e propedeutici alla prestazione del gestore.

Rispetto alla raccolta dei dati relativi al periodo 01.01.2022 – 31.12.2022 (ed. 2023), si evidenzia una diminuzione delle prestazioni eseguite fuori standard per cause dovute al gestore.

### **2.3. Coerenza tra i dati dichiarati nelle diverse edizioni della raccolta dati: prestazioni non concluse nel 2022 dichiarate con la precedente edizione della raccolta dati.**

L'EGA ed il Gestore Azienda Gardesana Servizi ha impostato, nel corso delle precedenti edizioni della raccolta dati, un sistema di rendicontazione delle prestazioni richieste a partire dal 2018 e dichiarate non concluse nel corso delle raccolte dati dall'anno solare 2019.

Tale impostazione ha permesso attivare un sistema di monitoraggio delle prestazioni rimaste in sospeso principalmente per cause dovute all'utente finale o terzi, ovvero di eliminare la duplicazione di record corrispondenti alla medesima richiesta (cfr ad es. note del gestore Azienda Gardesana Servizi su prestazione Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo - X02I; Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo - X01LCS).

Con la presente edizione della raccolta dati il Gestore ha fornito un quadro completo e dettagliato delle pratiche non realizzate al 31/12/2022 e la loro quadratura al 31/12/2023 (All. 2\_ags\_prest non eseguite\_2023). Il gestore ha infatti riallineato le informazioni relative alle prestazioni risalenti agli anni precedenti e rimaste in sospeso fornendo, in particolare, i dati delle:

- Prestazioni dichiarate non realizzate al 31/12/2022, corrispondenti a richieste antecedenti al 2022, eseguite nel 2023;
- Prestazioni dichiarate non realizzate al 31/12/2022, corrispondenti a richieste del 2022, eseguite nel 2023;
- Prestazioni antecedenti al 2022, annullate su richiesta dell'utente;
- Prestazioni antecedenti al 2022, annullate su richiesta dell'utente;
- Prestazioni dichiarate non realizzate al 31/12/2022, corrispondenti a richieste antecedenti al 2022, non eseguite nel 2023;
- Prestazioni dichiarate non realizzate al 31/12/2022, corrispondenti a richieste del 2022, non eseguite nel 2023.

L'EGA ha verificato, con esito positivo, la conclusione dei 49 processi relativi alla prestazione "Tempo di rettifica della fatturazione" (X17 DOM) su richieste del 2021 e rimaste incompiute al 31.12.2022.

Sono stati inoltre analizzati, a campione, i processi rimasti irrealizzati al 31.12.2023, su richiesta ante 2022, agli esiti dei quali sono state riscontrate sospensioni causa utente.

#### **2.4. Segue: coerenza tra i dati dichiarati nelle diverse edizioni della raccolta dati. Indennizzi maturati nelle annualità precedenti e non ancora fatturati al 31/12/2022.**

All'EGA è richiesto di verificare che gli indennizzi maturati nelle annualità precedenti e non ancora fatturati al 31/12/2022 siano stati erogati nel corso del 2023.

Azienda Gardesana Servizi, nell'edizione 2023, ha fornito i dati aggregati per annualità e suddivisi, per ciascuna annualità, per somme complessive da erogare e somme complessive già erogate.

Per l'edizione 2024, in un'ottica di miglioramento del grado di monitoraggio dell'andamento complessivo delle prestazioni della qualità contrattuale, è stato richiesto al Gestore di esplicitare con maggior dettaglio i dati e le informazioni relative agli indennizzi maturati negli anni precedenti, ripartendo le somme per singole prestazioni e suddividendole per anno e stato di avanzamento (All. 3\_ags\_Quadratura Indennizzi\_2023).

Dall'esame dei dati forniti è stato rilevato:

- Nel complesso:
  - ✓ gli indennizzi maturati negli anni 2020 e precedenti (dati aggregati), 2021 e 2022 sono stati quasi totalmente liquidati (€ 72.750 di indennizzi liquidati su un totale di € 83.640 fatturati al 31.12.2023);
  - ✓ Le somme maturate e non liquidate, pari ad un totale di € 10.890, sono in sospeso i) a causa di morosità dell'utente finale (€ 3.960), ii) non contrattualizzati (€ 4.590), iii) per altre cause non specificate (€ 2.340);
- nel periodo 01.01.2023 – 31.12.2023:
  - ✓ una riduzione di indennizzi relativi alla prestazione "Tempo di esecuzione della voltura" – X10, che nel corso del 2022 aveva registrato un incremento;
  - ✓ un incremento degli indennizzi relativi alla prestazione "Tempo di rettifica della fatturazione" – X17, dovuta a ritardi massivi già segnalati dal gestore nel corso della raccolta dati RQSII ed. 2023 (dati 01.01.2022 – 31.12.2022). Con riguardo alla prestazione in parola, il gestore ha segnalato all'EGA che "*... è normata dall'art. 43 RQSII che afferma che il tempo di rettifica di fatturazione è "il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta (...) e la data di accredito della somma non dovuta". La prestazione si chiuderebbe quindi nel momento del riaccredito, ma questo porta ad escludere tutte quelle richieste di rettifica per le quali non risulta una necessità di rimborso. Sarebbero quindi rendicontabili solo quelle richieste per le quali risulta necessario un rimborso all'utente. Tuttavia, anche le prestazioni che non evolvono in un rimborso sono di fatto state gestite.*"  
Il Gestore, nel 2023, ha operato la scelta di considerare chiuse solamente le richieste per le quali risulta necessario un rimborso all'utente.

## 2.5. Completezza, correttezza e congruità dei dati riportati nella maschera “Riepilogo per Macro-indicatori – AS 2023”.

La sezione “Riepilogo per Macro-indicatori – AS 2023” fornisce il riepilogo delle prestazioni eseguite nel corso del 2023 relativo al meccanismo di incentivazione di cui al Titolo XIII del RQSII.

La raccolta dati RQSII prevede che “(..) i Gestori che applicano standard migliorativi all’utenza, sono tenuti a riclassificare, esclusivamente in questa maschera, il numero di prestazioni eseguite entro/oltre lo standard con riferimento al livello minimo previsto dal RQSII, in coerenza con quanto disposto dal comma 77.8 del medesimo RQSII come aggiornato e integrato dalla deliberazione 547/2019/R/IDR.”<sup>2</sup>

La Carta dei Servizi di AGS<sup>3</sup> prevede i seguenti standard migliorativi da applicare all’utenza:

TABELLA 2

Indicatore	Standard da dl ARERA 655/2015	Standard in Carta Servizi AGS
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni	1 giorno
Tempo per la risposta ai reclami	30 giorni	20 giorni
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	15 minuti

L’EGA ha verificato, con esito positivo, la coerenza tra i valori dichiarati nelle singole maschere e i valori riportati nella maschera “Riepilogo per Macro-indicatori – AS 2023”.

Infine, si conferma che non sono stati concordati con il gestore e approvati da questo EGA standard aggiuntivi rispetto a quelli minimi previsti dall’Autorità.

## 2.6. 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 ha dichiarato che nell'anno 2023 non vi sono stati indennizzi per mancato rispetto della morosità. Il dato risulta coerente con la raccolta dati svolta con la Relazione prevista nell'ambito dell'attività di monitoraggio sul REMSI, ed. 2024 (scadenza 28 febbraio 2024).

<sup>2</sup> Manuale d’uso per la raccolta dati: Qualità contrattuale del SII, pag. 75.

<sup>3</sup> La Carta dei Servizi di Azienda Gardesana Servizi e Acque Veronesi, redatta in maniera uniforme per l'intero territorio dell'ATO Veronese, è stata da ultimo aggiornata alle più recenti disposizioni regolatorie di ARERA ed approvata co, deliberazione di Assemblea d’Ambito del Consiglio di Bacino Veronese n. 8 dell’11 novembre 2022.

## 2.7. AZIENDA GARDESANA SERVIZI spa – Valutazione delle performance svolte nel 2023.

Sulla base della raccolta dati degli standard qualitativi raggiunti nel 2023 nei rapporti di fornitura tra gestore e utente, Azienda Gardesana Servizi spa:

- per l'indicatore **MC1 (Avvio e cessazione del rapporto contrattuale)**: è passata dalla Classe B alla **CLASSE A**, avendo raggiunto l'obiettivo di miglioramento rispetto alle performance di partenza, ed anche rispetto a quelle registrate nell'anno precedente.
- per l'indicatore **MC2 (Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio)**: il gestore si è mantenuto all'interno della **CLASSE A**.

TABELLA 3

Azienda Gardesana Servizi	riferimento 2018		miglioramento		2019		performance 2020		
	valore	classe	obiettivo	valore	valore	valore	classe	esito	
MC1	97,91	B	+1	98,91	98,13	96,66	B	NO	
MC2	96,43	A	mantenere	95,00	95,33	97,71	A	SI	
Azienda Gardesana Servizi	performance 2021			performance 2022			performance 2023		
	valore	classe	esito	valore	classe	esito	valore	classe	esito
MC1	94,04	B	NO	90,191	B	NO	98,703	A	SI
MC2	96,95	A	SI	97,489	A	SI	97,224	A	SI

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

### 3. ACQUE VERONESI SCARL

#### 3.1. Conformità e coerenza delle informazioni della copertina e della maschera Comuni. Comuni serviti e numero utenze al 31.12.2023.

Acque Veronesi 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 2023 il gestore Acque Veronesi ha registrato un incremento di 2.581 unità rispetto alle utenze "uso domestico" (307.431 utenze al 31.12.2023 rispetto alle 304.850 al 31.12.2022), perfettamente in linea con il trend degli anni precedenti. Il numero delle utenze classificate al di fuori dell'uso domestico registrano una leggera diminuzione rispetto allo scorso anno (51 utenze in meno) assestandosi sulle 50.412 unità.

Il dato inerente al numero di utenze del gestore dell'area veronese è coerente con i dati dell'RDT dell'aggiornamento allo schema regolatorio 2022-2023 e con i dati raccolti per l'attività di monitoraggio sui casi in cui la procedura di limitazione ovvero la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali non risultino tecnicamente possibili (REMSI).<sup>4</sup>

#### 3.2. Verifica delle prestazioni fuori standard per causa di forza maggiore (comma 71.1a RQSII).

Nell'edizione del 2024, il gestore Acque Veronesi ha dichiarato che, nell'arco temporale 1 gennaio – 31 dicembre 2023, non vi sono state prestazioni fuori standard riconducibili a cause di forza maggiore.

#### 3.3. Verifica delle prestazioni fuori standard per causa imputabile all'utente finale o a terzi (comma 71.1b RQSII).

Nella seguente tabella vengono riportati gli indicatori nei quali risulta che la maggioranza delle prestazioni fuori standard è stata imputata a cause di forza maggiore o all'utente finale o a terzi:

TABELLA 4 – Prestazioni fuori standard con n. cause imputabile a utente maggiore causa gestore Acque Veronesi.

Macro-indicatore	Indicatore semplice	Totale eseguite	Tot eseguite entro lo std	Tot eseguite oltre lo std	Cause di mancato rispetto		
					num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a)]	num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b)]	imputabili al gestore
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con	1.909	1.703	206	0	165	41
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con	556	485	71	0	57	14
MC1	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	278	238	40	0	33	7
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	1.752	1.552	200	0	175	25
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	423	329	94	0	82	12
MC1	Tempo di esecuzione di lavori complessi	233	196	37	0	31	6
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura	5.177	4.910	267	0	146	121
MC1	Tempo di disattivazione della fornitura	5.756	5.436	320	0	259	61
MC1	Tempo di esecuzione della voltura	14.763	14.623	140	0	125	15
MC2	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	2.139	2.135	4	0	3	1
MC2	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	54	33	21	0	20	1

<sup>4</sup> Si richiama che nella relazione al REMSI sono indicate solamente le utenze attive di acquedotto al 31/12/2023.

Per il gestore dell'Area Veronese, le prestazioni che sono state processate oltre lo standard RQSII per ritardi dovuti a terzi o cause utenti ricadono in maggior parte all'interno macro indicatore MC1, ovvero tra le prestazioni che attengono all'avvio e alla cessazione del rapporto contrattuale e due all'interno del macro indicatore MC2, ovvero tra le prestazioni che attengono alla gestione del rapporto contrattuale (Tempo massimo per l'appuntamento concordato e tempo di intervento per la verifica del Misuratore – X12)

L'EGA ha verificato, attraverso analisi a campione, gli eventi fuori standard la cui causa di mancato rispetto è imputabile all'utente finale o a terzi (All. 4\_acquev.si\_audit\_15.4.2024): i report relativi ai predetti casi, esaminati presso la sede del gestore, riportano che si tratta in prevalenza di processi fuori standard per sospensioni dovute alla esecuzione di lavori a carico dell'utente finale e propedeutici alla prestazione del gestore.

Rispetto alla raccolta dei dati relativi al periodo 01.01.2022 – 31.12.2022 (ed. 2023), si evidenzia una generale diminuzione delle prestazioni eseguite fuori standard per cause dovute al gestore, salvo che per due indicatori semplici attinenti al Macro indicatore MC2: "Fascia di puntualità per gli appuntamenti" e "Tempo massimo di attesa agli sportelli", nei quali le prestazioni fuori standard causa gestore hanno evidenziato un lieve aumento.

#### **3.4. Coerenza tra i dati dichiarati nelle diverse edizioni della raccolta dati: prestazioni non concluse nel 2022 dichiarate con la precedente edizione della raccolta dati.**

Prosegue, per il Gestore Acque Veronesi, l'attività di riallineamento dei dati attinenti alle prestazioni non concluse negli anni precedenti, attività che è stata avviata in occasione della convalida, da parte di questo EGA, dei dati raccolti in sede di RQSII nelle scorse edizioni e che ha permesso al gestore dell'area veronese di monitorare in maniera sistematica i processi avviati e non ancora conclusi.

Acque Veronesi ha quindi fornito una ricapitolazione dettagliata delle pratiche dichiarate non concluse, con la precedente edizione della raccolta dati, al 31.12.2022, con particolare riferimento alle:

- Prestazioni dichiarate non realizzate al 31/12/2022, corrispondenti a richieste antecedenti al 2022, eseguite nel 2023;
- Prestazioni dichiarate non realizzate al 31/12/2022, corrispondenti a richieste del 2022, eseguite nel 2023;
- Prestazioni antecedenti al 2022, annullate su richiesta dell'utente;
- Prestazioni antecedenti al 2022, annullate su richiesta dell'utente;
- Prestazioni dichiarate non realizzate al 31/12/2022, corrispondenti a richieste antecedenti al 2022, non eseguite nel 2023;
- Prestazioni dichiarate non realizzate al 31/12/2022, corrispondenti a richieste del 2022, non eseguite nel 2023.

Sono stati analizzati, a campione, i processi rimasti irrealizzati al 31.12.2023, su richiesta del 2021 e antecedenti.

### **3.5. Segue: coerenza tra i dati dichiarati nelle diverse edizioni della raccolta dati. Indennizzi maturati nelle annualità precedenti e non ancora fatturati al 31/12/2021.**

All'EGA è richiesto di verificare che gli indennizzi maturati nelle annualità precedenti e non ancora fatturati al 31/12/2022 siano stati erogati nel corso del 2023.

In linea con le scorse edizioni, il gestore ha fornito il riepilogo degli indennizzi maturati nel 2021 e precedenti ripartendo le somme per singole prestazioni e suddividendole per anno e stato di avanzamento (All. 6\_acquev.si\_Indennizzi\_quadratura\_2023).

Dall'esame dei dati forniti è stato rilevato che le somme fatturate per gli indennizzi maturati sino al 31.12.2023 ammontano ad un totale pari ad € 219.810, mentre quelle non fatturate ammontano ad € 74.520, di cui € 57.210 sospese per morosità.

Nel periodo 01.01.2023 – 31.12.2023, inoltre, si evidenzia una riduzione di indennizzi relativi alla prestazione "Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo" – X021 e per i tempi di emissione della fattura, che nel corso del 2021 avevano registrato un incremento.

### **3.6. Completezza, correttezza e congruità dei dati riportati nella maschera "Riepilogo per Macro-indicatori – AS 2023".**

L'EGA verifica la coerenza tra i valori dichiarati nelle singole maschere e i valori riportati nella maschera "Riepilogo per Macro-indicatori – AS 2023".

La sezione "Riepilogo per Macro-indicatori – AS 2023" fornisce il riepilogo delle prestazioni eseguite nel corso del 2022 relativo al meccanismo di incentivazione di cui al Titolo XIII del RQSII.

La raccolta dati RQSII prevede che "(..) i Gestori che applicano standard migliorativi all'utenza, sono tenuti a riclassificare, esclusivamente in questa maschera, il numero di prestazioni eseguite entro/oltre lo standard con riferimento al livello minimo previsto dal RQSII, in coerenza con quanto disposto dal comma 77.8 del medesimo RQSII come aggiornato e integrato dalla deliberazione 547/2019/R/IDR."<sup>5</sup>

La Carta dei Servizi di Acque Veronesi<sup>6</sup> prevede i seguenti standard migliorativi da applicare all'utenza:

TABELLA 5

<b>Indicatore</b>	<b>Standard da dl ARERA 655/2015</b>	<b>Standard in Carta Servizi AGS</b>
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni	1 giorno
Tempo per la risposta ai reclami	30 giorni	20 giorni
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	15 minuti

<sup>5</sup> Manuale d'uso per la raccolta dati: Qualità contrattuale del SII, pag. 75.

<sup>6</sup> La Carta dei Servizi di Azienda Gardesana Servizi e Acque Veronesi, redatta in maniera uniforme per l'intero territorio dell'ATO Veronese, è stata da ultimo aggiornata alle più recenti disposizioni regolatorie di ARERA ed approvata co, deliberazione di Assemblea d'Ambito del Consiglio di Bacino Veronese n. 8 dell'11 novembre 2022.

L'EGA ha verificato, con esito positivo, la coerenza tra i valori dichiarati nelle singole maschere e i valori riportati nella maschera "Riepilogo per Macro-indicatori – AS 2023".

Infine, si conferma che non sono stati concordati con il gestore e approvati da questo EGA standard aggiuntivi rispetto a quelli minimi previsti dall'Autorità.

### 3.7. 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., Acque Veronesi, successivamente alla chiusura della prima fase della raccolta dati RQSII ed. 2024, ha dichiarato all'EGA che. "...i dati già inviati nella I fase sono da considerare provvisori; infatti, successivamente al primo invio, a seguito di ulteriori approfondimenti è emerso che la reportistica del sistema gestionale utilizzato ( Net2A di Engineering) per tale indicatore non è stabile". . Il Gestore ha avviato interlocuzioni con il fornitore per individuare il malfunzionamento e chiedendo pronta risoluzione, assicurando un tempestivo aggiornamento dei dati non appena disponibili quelli definitivi.

### 3.8. ACQUE VERONESI SCARL – Valutazione delle performance svolte nel 2023.

Sulla base della raccolta dati degli standard qualitativi raggiunti nel 2023 nei rapporti di fornitura tra gestore e utente, Acque Veronesi scarl:

- per l'indicatore **MC1 (Avvio e cessazione del rapporto contrattuale)**: il gestore si è mantenuto all'interno della **CLASSE A**.
- per l'indicatore **MC2 (Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio)**: il gestore si è mantenuto all'interno della **CLASSE A**.

TABELLA 6

Acque Veronesi Scarl	riferimento 2018		miglioramento		2019	performance 2020			
	valore	classe	obiettivo	valore	valore	valore	classe	esito	
MC1	97,11	B	+1%	98,11	98,06	97,66	B	NO	
MC2	97,59	A	mantenere	95,00	97,14	95,77	A	SI	
Acque Veronesi Scarl	performance 2021			performance 2022			performance 2023		
	valore	classe	esito	valore	classe	esito	valore	classe	esito
MC1	92,04	B	NO	98,224	A	SI	98,793	A	SI
MC2	95,06	A	SI	95,510	A	SI	96,868	A	SI

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

Servizio Affari Generali  
f.to Dott.ssa Ulyana Avola

Visto: Il Direttore  
Dott. Ing. Luciano Franchini