

IL DIRETTORE GENERALE

Determinazione n. 92 del 27 novembre 2025

Oggetto: Deliberazione ARERA n. 37/2024/R/IDR - verifiche di ammissibilità svolte nell'ambito del procedimento per le valutazioni quantitative previste dal meccanismo incentivante della Regolazione della Qualità Contrattuale del servizio Idrico integrato (RQSII): validazione della rettifica dei dati del gestore AZIENDA GARDESANA SERVIZI SPA relativi al monitoraggio qualità contrattuale dell'anno solare 2023 (ed. 2024).

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;
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205 ai sensi della quale, a far data dal 29 dicembre 2017, sono stati attribuiti all'Autorità 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, 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;
- in virtù della stessa deliberazione n. 655/2015/R/idr i Gestori sono valutati sulla base del conseguimento (o del mancato conseguimento) degli obiettivi stabiliti dalla regolazione, secondo il meccanismo di incentivazione descritto al Titolo XIII dell'Allegato A della citata deliberazione, introdotto con deliberazione 17 dicembre 2019, n. 547/2019/R/IDR;

- 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 2024 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 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 dalla deliberazione 547/2019/R/idr, dalla deliberazione 21 dicembre 2021 610/2021/r/idr, dalla deliberazione 231/2022/R/com e, da ultimo, dalla deliberazione n. 637/2023/R/idr;

RICHIAMATO 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 scrl", che gestisce il servizio nei 77 Comuni dell'Area Veronese, e ad "Azienda Gardesana Servizi Spa", gestore nei 20 Comuni dell'Area del Garda;
- nel marzo 2024 il gestore ha fornito i dati relativi alla qualità contrattuale del SII, anno solare 2023, successivamente validato da questo EGA, attraverso l'attività di monitoraggio svolta in conformità al Manuale d'uso della Raccolta dati – edizione 2024 ed esposta nella relazione di validazione allegata alla determinazione n. 29 del 24 aprile 2024;

RICHIAMATO inoltre che:

- ARERA, con nota n. 34610 del 19/5/2025, conservata al prot. CBVR n. 1022.25, ha comunicato gli esiti delle verifiche di ammissibilità svolte nell'ambito del procedimento per le valutazioni quantitative previste dal meccanismo incentivante per il biennio 2022-2023 della Regolazione della (RQSII) avviato con deliberazione 37/2024/R/IDR, con riferimento al gestore AZIENDA GARDESANA SERVIZI SPA;
- Nell'ambito del citato procedimento ARERA ha svolto le opportune analisi istruttorie sui dati trasmessi all'Autorità, individuando alcune casistiche di incompletezza che hanno indotto l'Autorità a valutare l'esclusione dall'accesso alle premialità per la gestione di AZIENDA GARDESANA SERVIZI SPA;
- Nello specifico, gli esiti delle verifiche svolte da ARERA sui dati RQSII inviati da AGS hanno fatto emergere una incongruenza in merito alle prestazioni relative all'esecuzione di allacciamenti e preventivi per le annualità 2021-2023;
- AZIENDA GARDESANA SERVIZI SPA, con nota n. 4234 del 23/5/2025, conservata al prot. CBVR n. 1072/2025, ha fornito i chiarimenti rispetto a quanto evidenziato da ARERA nella citata nota n. 34610/2025, in relazione al numero delle prestazioni "preventivi di allacciamenti idrici" e prestazioni "esecuzione allacciamenti idrici";
- ARERA, in data 12/11/2025, ha comunicato a questo EGA di concedere al gestore la possibilità di rettificare i dati della raccolta sulla qualità contrattuale anno solare 2023, al fine di evitare l'esclusione dal meccanismo incentivante

per il biennio 2024/2025 (il cui anno base sarà il 2023) a causa del problema già rilevato in sede di valutazione del biennio precedente;

- Il gestore, in data 20/11/2025, ha richiesto ad ARERA l'extra time per la rettifica parziale dei dati della raccolta "Qualità contrattuale del SII", Anno solare 2023;

VISTA la comunicazione ARERA conservata al prot. CBVR n. 2044 del 20/11/2025, con la quale l'Autorità ha comunicato formalmente la concessione dell'extra time per la raccolta "Qualità contrattuale del SII", Anno solare 2023 inerente la configurazione ATO V - VERONA - AZIENDA GARDESANA SERVIZI SPA, ponendo come termine per l'invio dei dati la data del 27/11/2025;

DATO ATTO che il Consiglio di Bacino Veronese, successivamente all'invio da parte del gestore, ha effettuato il controllo dei dati rettificati rispetto alle prestazioni evidenziate dalla nota ARERA n. 34610 del 19/5/2025, così come riportato nella relazione di validazione allegata al presente provvedimento;

VISTA la Convenzione 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. 2 del 7 gennaio 2025 che assegna alla dipendente Dott.ssa Ulyana Avola la posizione organizzativa del Servizio affari generali, legali e tutela del consumatore del Consiglio di Bacino Veronese;

DETERMINA

1. DI DARE ATTO che AZIENDA GARDESANA SERVIZI SPA, gestore del servizio idrico integrato dell'Area del Garda dell'ATO Veronese, ha proceduto, attraverso la richiesta di extra time, alla rettifica parziale dei dati qualità contrattuale, relativi all'anno solare 2023 (edizione 2024) 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 questo Consiglio di Bacino Veronese ha proceduto alla validazione dei dati rettificati dal gestore rispetto alle prestazioni evidenziate dalla nota ARERA n. 34610 del 19/5/2025, così come riportato nella relazione di validazione allegata al presente provvedimento.
3. DI DARE ATTO che la procedura di validazione si è conclusa formalmente in data 27 novembre 2025 e quindi entro il termine previsto da ARERA.

Il Direttore
Dott. Ing. Luciano Franchini