

IL DIRETTORE GENERALE

Determinazione n. 40 del 25 giugno 2020

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 2019 – edizione 2020.

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

Copia conforme all’originale firmato e conservato presso l’Ente.

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 dal 18 febbraio 2020 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 2019 - 31 dicembre 2019, 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 maggio 2020 (I fase della raccolta) ;
 - dagli EGA entro il 26 giugno 2020* (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 2019, in data 13.3.2020 (n. reg. 2020-22225);
- ACQUE VERONESI SCARL, gestore del SII dell'Area Veronese dell'ATO Veronese, ha fornito i dati relativi alla qualità contrattuale del SII, anno solare 2019, in data 14.5.2020 (n. reg. 2020-23353);

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 coerenza ATID (Anagrafica Territoriale del SII);
- verifica della coerenza tra i dati dichiarati nelle diverse edizioni della raccolta dati e che le prestazioni non concluse al 31.12.2018 abbiano trovato esecuzione nel 2019;
- verifica che gli indennizzi maturati nel 2018 e non ancora fatturati al 31.12.2018 siano stati erogati nel 2019;
- verifica delle compilazioni dalle quali risulta la maggioranza delle prestazioni fuori standard imputata a causa di forza maggiore o a utente finale o a terzi;
- verifica della corrispondenza con ulteriori dati disponibili;

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 2019;

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. 1/2020 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 2019 (edizione 2020) 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 maggio 2020 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 giugno 2020.

Il Direttore
f.to Dott. Ing. Luciano Franchini

ALLEGATO A)

RQSII – RACCOLTA DATI DELL'ANNO 2019 (Edizione 2020)

Nel febbraio 2020 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 2019 - 31 dicembre 2019, 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.

L'edizione 2020 della raccolta consente, altresì, di fornire il riepilogo delle prestazioni eseguite nel corso del 2018, necessario ai fini dell'applicazione del meccanismo di incentivazione di cui al Titolo XIII del RQSII. Attraverso tale riepilogo vengono individuati:

- il livello di partenza dei macro-indicatori di qualità contrattuale MC1 - "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" e MC2 - "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio",
- la classe di appartenenza;
- l'obiettivo per l'anno 2020.

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.

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 e, per l'edizione 2020, deve essere effettuato:

- ✓ dai gestori entro il 15 maggio 2020 (I° fase della raccolta) ;
- ✓ dagli EGA entro il 26 giugno 2020 (II° fase della raccolta).

In analogia con quanto già previsto nel sistema della qualità tecnica del SII (RQTI) di cui alla deliberazione ARERA 917/2017/R/idr, la deliberazione 547/2019 introduce, anche per l'RQSII un sistema di premialità/penalità prevedendo classi e obiettivi per macro indicatore, e in particolare:

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%

La tabella indica i due macro indicatori calcolati sulla base delle prestazioni erogate dalle due gestioni per ciascuna tipologia di indicatore semplice (elencati all'art. 92 RQSII).

Per ciascuno dei macro-indicatori, gli obiettivi annuali sono divisi 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 consentono di calcolare il livello di Sulla base del sistema di macro – indicatori calcoli effettuati in relazione a tali previsioni.

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

Tenendo conto che, 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, le classi di appartenenza e gli obiettivi di miglioramento registrati dalle due società di gestione del SII dell'ATO Veronese sono calcolati come segue:

AZIENDA GARDESANA SERVIZI SPA

ANNO 2019 - Classi di partenza e obiettivi 2020

MC1	A	>98%	Mantenimento
MC2	A	>95%	Mantenimento

ANNO 2018 - Classi di partenza e obiettivi 2020

MC1	B	90% - 98%	+1%
MC2	C	<=90%	+3%

ACQUE VERONESI SCARL

ANNO 2019 - Classi di partenza e obiettivi 2020

MC1	A	98,064%	Mantenimento
MC2	A	97,139%	Mantenimento

ANNO 2018 - Classi di partenza e obiettivi 2020

MC1	B	97,114%	+1%
MC2	A	97,587%	Mantenimento

AZIENDA GARDESANA SERVIZI – Gestore del servizio idrico integrato nell’Area del Garda – ATO Veronese.

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 2019, in data 13.3.2020 (n. reg. 2020-22225).

Seconda fase della raccolta: Relazione di validazione dell’Ega.

1. VERIFICA DELLA COERENZA ATID (Anagrafica Territoriale del SII).

In riferimento al territorio effettivamente servito da Azienda Gardesana Servizi Spa al 31/12/2019, si conferma che i dati e le informazioni dichiarati dal gestore sono coerenti con quanto dichiarato in ATID¹ (20 comuni dell’Area del Garda dell’ATO Veronese).

Il Consiglio di Bacino Veronese ha verificato il numero delle utenze servite da Azienda Gardesana Servizi al 31.12.2019:

Utenze civili domestiche	58.551
Utenze civili non domestiche	1.697
Altri usi	9.147
Utenze industriali che scaricano in pubb. Fog.	136

Si dà atto che dal 1.5.2019 Azienda Gardesana Servizi ha assunto la gestione del SII anche nei Comuni di Affi e Torri del Benaco (prima gestiti da IRETI SPA), acquisendo le seguenti utenze:

	Affi	Torri del Benaco
Utenze civili domestiche	964	2.998
Utenze civili non domestiche	70	52
Altri usi	355	315
Utenze industriali che scaricano in Pubb. Fog.	2	0

¹ ATID: Anagrafica Territoriale del Servizio idrico Integrato. <https://rd.arera.it/atid/>

2. COERENZA TRA I DATI DICHIARATI NELLE DIVERSE EDIZIONI DELLA RACCOLTA DATI E VERIFICA CHE LE PRESTAZIONI NON CONCLUSE AL 31.12.2018 ABBIANO TROVATO ESECUZIONE NEL 2019. VERIFICA CHE GLI INDENNIZZI MATURATI NEL 2018 E NON ANCORA FATTURATI AL 31.12.2018 SIANO STATI EROGATI NEL 2019.

Il Consiglio di Bacino Veronese ha proceduto alla verifica della coerenza tra i dati dichiarati nella raccolta precedente (dati 2018 – edizione 2019) e quelli dichiarati attuale raccolta, rispetto agli standard sottoelencati:

MC1 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale.

I.S.4 - TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIAMENTO IDRICO CON SOPRALLUOGO (ART. 5 RQSII)

Standard specifico. Tempo ARERA 20GG – Indennizzo 30 euro

I.S.13 - TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA (ART. 10 RQSII)

Standard specifico. Tempo ARERA: 5gg. Indennizzo: 30 euro.

I.S.14 -TEMPO DI RIATTIVAZIONE OVVERO SUBENTRO NELLA FORNITURA SENZA MODIFICHE ALLA PORTATA DEL MISURATORE (ART. 11 RQSII)

Standard specifico. Tempo ARERA: 5gg. Indennizzo: 30 euro.

I.S.18 – TEMPO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA (ART. 17 RQSII)

Standard specifico. Tempo ARERA: 5gg. Indennizzo: 30 euro.

MC2 – Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio.

I.S.30 – TEMPO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE (art. 43 RQSII)

Standard specifico. Tempo ARERA 60 gg. Indennizzo: 30 euro

I.S.33 – TEMPO DI RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE (ART. 48 RQSII).

Standard generale. Tempo ARERA 30 gg. 90% delle singole prestazioni.

Rispetto ai sei standard specifici sopra elencati il CBVR ha controllato la coerenza tra i dati della raccolta edizione 2019 relativi alle prestazioni non concluse al 31.12.2018 e i dati della raccolta edizione 2020.

In particolare, in merito alla verifica analitica della conclusione delle singole prestazioni rimaste aperte al 31.12.2019, si evidenzia che il gestore AGS ha rilevato alcune difficoltà ad estrapolare i dati dal proprio gestionale entro i tempi indicati da questo ente regolatore d'ambito, anche a causa di un sistema gestionale in corso di sostituzione. Il CDBVR si riserva comunque la facoltà di procedere anche successivamente alla verifica della situazione delle pratiche dichiarate in sospeso al 31.12.2018.

Infine, per quel che attiene gli indennizzi non fatturati al 31.12.2018 il CBVR ha riscontrato, nei parametri scelti, una generale coerenza tra i dati dichiarati dal Gestore nella raccolta precedente e quelli inseriti nella raccolta dati in corso. Il gestore ha dichiarato che gli indennizzi non fatturati al 31/12/2018 sono stati fatturati tutti nell'anno 2019 salvo gli indennizzi dovuti a utenti morosi ancora inadempienti.

3. VERIFICA DELLE COMPILAZIONI DALLE QUALI RISULTA LA MAGGIORANZA DELLE PRESTAZIONI FUORI STANDARD IMPUTATA A CAUSA DI FORZA MAGGIORE O A UTENTE FINALE O A TERZI.

All'interno della raccolta dei dati 2019 (edizione 2020) sono stati presi in considerazione i quattro standard specifici afferenti al MC1 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale:

- I.S.4 - tempo di preventivazione per allacciamento idrico con sopralluogo (art. 5 RQSII);
- I.S.13 - tempo di attivazione della fornitura (art. 10 RQSII)
- I.S.14 - tempo di riattivazione ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore (art. 11 RQSII)
- I.S.18 - tempo di esecuzione della voltura (art. 17 RQSII).

Mentre per i due IS4 e IS14 il gestore non ha riportato alcun ritardo dovuto a cause imputabili all'utente, per gli IS13 e IS18 i dati riportati evidenziano un numero di casi imputati all'utente finale.

In merito a tali casistiche il gestore ha dichiarato che, generalmente, le attivazioni fornitura sono o.d.i. (Ordini di intervento) che vengono creati in automatico dal gestionale H2O nel momento in cui l'utente presenta domanda di nuovo allaccio e posa contatore attivo. Questo automatismo consente all'utente di non presentare due domande diverse in tempi diversi (nuovo allaccio e posa contatore su stacco) ma allo stesso tempo genera un meccanismo di sistema tale per cui se viene sospeso l'ODI di esecuzione allaccio causa utente questa causale si ripercuote anche sulle tempistiche dell'Odi di attivazione. Nello specifico, se il gestore sospende un Odi allacciamento "causa utente" (esempio: in attesa lavori del privato) questa sospensione ricade anche sull' Odi di attivazione del contatore che quindi avrà tempi di riscontro fuori standard causa utente.

Per quel che attiene le volture, le casistiche più frequenti dichiarate dal gestore sono quelle legate alla assenza dell'utente all'appuntamento concordato, impossibilità di contattare l'utente ecc.

4. CORRISPONDENZA CON ULTERIORI DATI DISPONIBILI

Il CBVR, in collaborazione con alcune associazioni dei consumatori del territorio veronese, esegue, annualmente, degli "audit" presso le sedi amministrative dei gestori.

Tale azione, inserita all'interno di un progetto di monitoraggio della qualità contrattuale del SII nell'ATO Veronese promosso da questo stesso EGA, permette di acquisire direttamente dagli operatori del gestore, alcuni dati relativi agli standard della RQSII.

In particolare sono stati verificati i dati relativi a:

- Tempo per la risposta ai reclami
- Tempo di risposta a richiesta scritta di informazioni
- Rettifiche di fatturazioni

Dalla verifica effettuata da questo EGA emerge una sostanziale coerenza tra i dati acquisiti tramite il predetto lavoro di monitoraggio e audizioni in loco e i dati inseriti dal gestore nella raccolta della edizione in corso.

Infine, nel corso della audizione, si è proceduto alla analisi di alcune casistiche di reclami attinenti a:

- Ricostruzione dei consumi;
- Fatturazioni;
- Perdite occulte.

ACQUE VERONESI – Gestore del servizio idrico integrato nell’Area Veronese – ATO Veronese.

In merito alla I fase della raccolta, secondo quanto attestato dalle ricevute di invio telematico di dati (agli atti):

- ACQUE VERONESI SCARL, gestore del SII dell’Area Veronese dell’ATO Veronese, ha fornito i dati relativi alla qualità contrattuale del SII, anno solare 2019, in data 14.5.2020 (n. reg. 2020-23353).

Seconda fase della raccolta: Relazione di validazione dell’Ega.

1. VERIFICA DELLA COERENZA ATID (Anagrafica Territoriale del SII).

In riferimento al territorio effettivamente servito da Acque Veronesi scarl al 31/12/2019, si conferma che i dati e le informazioni dichiarati dal gestore sono coerenti con quanto dichiarato in ATID (77 comuni dell’Area del dell’ATO Veronese).

Il Consiglio di Bacino Veronese ha verificato il numero delle utenze servite da Azienda Gardesana Servizi al 31.12.2019:

Utenze civili domestiche	298.537
Utenze civili non domestiche	6.626
Altri usi	43.296
Utenze industriali che scaricano in pubb. Fog.	850

Si dà atto che, rispetto alle utenze dichiarate al 31.12.2018, si rileva una differenza in negativo sulle utenze classificate come “Altri Usi” (1.600 in meno): tale differenza potrebbe derivare dalla intervenuta nuova definizione della articolazione tariffaria e la conseguente riclassificazione delle tipologie di usi ai sensi del TICS (Deliberazione ARERA n. 665/2017/R/idr).

2. COERENZA TRA I DATI DICHIARATI NELLE DIVERSE EDIZIONI DELLA RACCOLTA DATI E VERIFICA CHE LE PRESTAZIONI NON CONCLUSE AL 31.12.2018 ABBIANO TROVATO ESECUZIONE NEL 2019. VERIFICA CHE GLI INDENNIZZI MATURATI NEL 2018 E NON ANCORA FATTURATI AL 31.12.2018 SIANO STATI EROGATI NEL 2019.

Il Consiglio di Bacino Veronese ha proceduto alla verifica della coerenza tra i dati dichiarati nella raccolta precedente (dati 2018 – edizione 2019) e quelli dichiarati attuale raccolta, rispetto agli standard sottoelencati:

MC1 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale.

I.S.4 - TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIAMENTO IDRICO CON SOPRALLUOGO (ART. 5 RQSII)

Standard specifico. Tempo ARERA 20GG – Indennizzo 30 euro

I.S.13 - TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA (ART. 10 RQSII)

Standard specifico. Tempo ARERA: 5gg. Indennizzo: 30 euro.

I.S.14 -TEMPO DI RIATTIVAZIONE OVVERO SUBENTRO NELLA FORNITURA SENZA MODIFICHE ALLA PORTATA DEL MISURATORE (ART. 11 RQSII)

Standard specifico. Tempo ARERA: 5gg. Indennizzo: 30 euro.

I.S.18 – TEMPO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA (ART. 17 RQSII)

Standard specifico. Tempo ARERA: 5gg. Indennizzo: 30 euro.

MC2 – Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio.

I.S.30 – TEMPO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE (art. 43 RQSII)

Standard specifico. Tempo ARERA 60 gg. Indennizzo: 30 euro

I.S.33 – TEMPO DI RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE (ART. 48 RQSII).

Standard generale. Tempo ARERA 30 gg. 90% delle singole prestazioni.

Rispetto ai sei standard specifici sopra elencati il CBVR ha controllato la coerenza tra i dati della raccolta edizione 2019 relativi alle prestazioni non concluse al 31.12.2018 e i dati della raccolta edizione 2020.

In particolare, in merito alla verifica analitica della conclusione delle singole prestazioni rimaste aperte al 31.12.2019, è stato riscontrato che il gestore AV ha proceduto alla definizione della maggior parte delle prestazioni richieste nel 2018 e non concluse al 31.12.2018.

Infine, per quel che attiene gli indennizzi non fatturati al 31.12.2018 il CBVR ha riscontrato, nei parametri scelti, che la maggior parte degli indennizzi ancora dovuti sono stati fatturati nel 2019. Si evidenzia che, tra i parametri prescelti,

circa l'8% degli indennizzi dovuti sono rimasti in sospeso perché riferiti a utenti morosi ancora inadempienti.

3. VERIFICA DELLE COMPILAZIONI DALLE QUALI RISULTA LA MAGGIORANZA DELLE PRESTAZIONI FUORI STANDARD IMPUTATA A CAUSA DI FORZA MAGGIORE O A UTENTE FINALE O A TERZI.

All'interno della raccolta dei dati 2019 (edizione 2020) sono stati presi in considerazione i quattro standard specifici afferenti al MC1 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale:

- I.S.4 - tempo di preventivazione per allacciamento idrico con sopralluogo (art. 5 RQSII);
- I.S.13 - tempo di attivazione della fornitura (art. 10 RQSII);
- I.S.14 - tempo di riattivazione ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore (art. 11 RQSII);
- I.S.18 – tempo di esecuzione della voltura (art. 17 RQSII).

Per tutti e quattro gli indicatori semplici presi in considerazione sono stati rilevati un numero di ritardi dovuti a cause imputabili all'utente, sui quali il gestore ha fornito alcuni chiarimenti ed esemplificazioni.

Per l'indicatore semplice "Tempo di attivazione della fornitura", ad esempio, la causa più frequente imputabile all'utente finale è quella della assenza all'appuntamento concordato per concludere i lavori; per l'i.s. "Tempo di riattivazione ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore", spesso si rilevano errori di compilazione nella domanda presentata dall'utente finale che non consentono di identificare il numero di contatore, oppure per assenza o errore di lettura finale.

In merito a tale questione, il gestore ha rilevato una difficoltà operativa nel calcolare il momento iniziale per il calcolo dei giorni previsti come tempo standard dal RQSII nei casi in cui non sia più possibile rintracciare l'utente finale dopo l'inoltro della domanda e che, per seguire il proprio iter, necessita di un ulteriore contatto con l'utente.

Sul punto l'Ega si riserva di approfondire la questione con il gestore.

4. CORRISPONDENZA CON ULTERIORI DATI DISPONIBILI.

Il CBVR, in collaborazione con alcune associazioni dei consumatori del territorio veronese, esegue, annualmente, delle "Audit" presso le sedi amministrative dei gestori. Tale azione, inserita all'interno di un progetto di monitoraggio della qualità contrattuale del SII nell'ATO Veronese promosso da questo stesso EGA, permette di acquisire direttamente dagli operatori del gestore, alcuni dati relativi agli standard della RQSII.

In particolare sono stati verificati i dati relativi a:

- Tempo per la risposta ai reclami
- Tempo di risposta a richiesta scritta di informazioni

- Rettifiche di fatturazioni
- Semplici segnalazioni.

Dalla verifica effettuata da questo EGA emerge una sostanziale coerenza tra i dati acquisiti tramite il predetto lavoro di monitoraggio e audizioni in loco e i dati inseriti dal gestore nella raccolta della edizione in corso.

Infine, nel corso della audizione, si è proceduto alla analisi di alcune casistiche di reclami attinenti a:

- Ricostruzione dei consumi;
- Pagamenti e fatturazioni;
- Attivazione della fornitura.

Verona, li 25 giugno 2020

Servizio affari generali e tutela del consumatore
f.to Dott.ssa Ulyana Avola

Il Direttore
f.to Dott. Ing. Luciano Franchini