

ALL. A) alla determina n. 46 del 26.4.2022

RQSII – RACCOLTA DATI DELL'ANNO 2021 (Edizione 2022)

1. Introduzione.

Con deliberazione n. 655 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 28 indicatori, 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 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 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.

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, infatti, 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 2022, 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).

Per ciò che attiene alla 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 proceduto ad una attività di controllo dei dati inseriti dai gestori.

Per l'edizione 2022, 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 2021, 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 Acque Veronesi scarl e Azienda

Gardesana Servizi spa, 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, 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".

2. AZIENDA GARDESANA SERVIZI SPA

2.1. Comuni serviti e numero utenze al 31.12.2021.

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.

Nell'anno 2021 il gestore AGS ha registrato un lieve aumento nel numero delle utenze rispetto a quelle registrate nel 2021, sia per l'uso domestico (59.482 utenze al 31.12.2021, con un incremento di 568 unità rispetto al 2020) che per l'uso diverso dal domestico (11.211 utenze al 31.12.2021, con un incremento di 179 unità rispetto al 2020). Tale lieve aumento si assesta sul trend generale registrato nel corso degli anni precedenti. Si segnala che l'incremento maggiore registrato tra il 2018 e 2019 è stato riportato a seguito del subentro, da parte di AGS, nella gestione del servizio nei comuni di Affi e Torri del Benaco, precedentemente serviti da IRETI spa.

2.2. Prestazioni fuori standard per causa di forza maggiore (comma 71.1a RQSII) e per causa imputabile all'utente finale o a terzi (comma 71.1b RQSII).

Anche per l'attuale edizione, che fa riferimento alla raccolta di dati relativi all'anno 2021, viene applicato quanto disposto al comma 6.1 della deliberazione n. 59/2020/R/com, con la quale ARERA aveva chiarito che "il mancato rispetto di standard di qualità contrattuale (...) connesso all'emergenza epidemiologica da COVID-19 può essere ricondotto alle "cause di forza maggiore" di cui al comma 71.1, lett. a), della RQSII".

Dall'analisi delle prestazioni nel Riepilogo per Macro – Indicatori, si rileva, in generale, per il gestore dell'area del Garda, un esiguo numero di casi dichiarati fuori standard per cause di forza maggiore.

Nel dettaglio, a seguito delle informazioni ricevute dal gestore¹, si tratta di casi molto circoscritti:

- per l'indicatore "*Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso*" è stato dichiarato dal gestore n. 1 caso di forza maggiore (uso domestico): si riferisce al numero di pratica 2020/1186829, PE 91523-0010 TORRI DEL BENACO, eseguita fuori tempo massimo Causa Covid in quanto trattasi di richiesta relativa al primo periodo di lock-down;
- per l'indicatore "*Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso*" sono stati dichiarati dal gestore n. 3 casi di forza maggiore (uno relativo all'uso domestico e due relativi all'uso diverso dal domestico): delle tre una si riferisce al numero di pratica 2020/118634, PE 91522-001 TORRI DEL BENACO, anch'essa eseguita fuori tempo massimo Causa Covid in quanto trattasi di richiesta relativa al primo periodo di lockdown;
- infine, per l'indicatore "*Fascia di puntualità per gli appuntamenti*" è stato dichiarato dal gestore n. 1 caso di forza maggiore (relativo all'uso domestico): trattasi del numero di pratica 2021/1376289, PE 052202-0070 PESCHIERA, eseguita fuori

¹ Nota email di AGS del 21.4.2022, documento n.1 allegato alla presente relazione.

tempo massimo per avvenimenti eccezionali occorsi all'utente ma non imputabili ad esso.

Tra le prestazioni dichiarate da AGS, si rileva un unico indicatore dal quale risulta che la maggioranza delle prestazioni fuori standard sono dovute a cause imputabili all'utente finale o a terzi: si tratta dell'indicatore "*Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso*", in cui sono stati dichiarati dal gestore n. 30 casi imputabili all'utente finale o a terzi². Il gestore ha dichiarato³ che si tratta prestazioni eseguite fuori tempo massimo (30 gg lavorativi) a causa di ritardi da parte dell'impresa esecutrice delle opere, nella realizzazione di lavori propedeutici alle attività del gestore (ad esempio: impresa di costruzioni richiede allacciamento e deve realizzare autonomamente nicchia o pozzetto dove alloggiare i contatori e i tempi scadono per mancata realizzazione del pozzetto o della nicchia).

VERIFICHE A CAMPIONE: Tra i casi di mancato rispetto imputabili a utente finale/terzi nella esecuzione dell'indicatore "*Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso*", sono stati analizzati, i seguenti casi⁴:

- pratica n. 2021/1289545: trattasi di pratica la cui esecuzione è stata sospesa in attesa di ricevere il rilascio della concessione di occupazione di suolo pubblico con manufatti su strade provinciali da parte della Provincia di Verona in qualità di ente gestore della S.P. 31b. A seguito del rilascio della concessione il gestore ha poi provveduto ad eseguire i lavori.
- pratica n. 2021/1347838: si tratta della esecuzione di un nuovo allaccio idrico complesso con posa di contatore attivo. La mancata esecuzione entro il termine di 30 gg è stata causata dal ritardo con cui l'utente ha provveduto alla fornitura e posa del pozzetto per l'alloggio del contatore.

Nel corso dell'attività di acquisizione di informazioni presso il gestore, da una prima lettura dei dati caricati a sistema da AGS, era emerso che per l'indicatore "*Tempo di esecuzione della voltura*" il gestore aveva indicato, in un primo momento, un numero di casi fuori standard dovuti a cause imputabili all'utente finale o a terzi maggiore rispetto a quelli dovuti a cause imputabili al gestore. A seguito della acquisizione di ulteriori elementi informativi presso il gestore, è emerso che, a causa del recente avvicendamento dei gestionali informatici dell'azienda, erano state erroneamente attribuite alle "cause imputabili all'utente finale o a terzi" alcune delle prestazioni fuori tempo nell'esecuzione della voltura. Il gestore ha quindi provveduto ad una riclassificazione delle prestazioni eseguite oltre il tempo standard e ad una rettifica nella compilazione dei dati attraverso la richiesta di un extra – time, concesso da ARERA in data 28.3.2022 e conclusosi in data 31.3.2022.⁵

Si precisa che, in sede di verifica delle prestazioni fuori standard relative all'indicatore "*Tempo di esecuzione della voltura*", AGS ha informato di aver inserito tra le "cause imputabili a terzi" le pratiche riferite al periodo 19 marzo 2021 – 2 aprile 2021 che il gestore ha definito come periodo di "buio informativo": "*L'avvicendamento di gestionali informatici nella nostra Azienda ha comportato la sospensione operativa temporanea di alcuni processi aziendali, per i quali la registrazione su ERP gestionale ha dovuto*

² Cfr tabella excel, doc. n. 2.

³ Cfr nota n. 1.

⁴ Doc. n. 3.

⁵ Doc. 4

necessariamente attendere la fine del periodo di buio, peggiorando inevitabilmente alcune performance dei KPI sulla QC. Per tali motivi, come detto, 20 pratiche del tipo “voltura”, più alcuni altri processi con un più basso impatto, si è ritenuto di caratterizzarli con il “causa terzi”⁶.

2.3. Coerenza tra i dati dichiarati nelle diverse edizioni della raccolta dati: prestazioni non concluse al 31.12.2020 dichiarate con la precedente edizione della raccolta dati.

Nel corso della presente edizione della raccolta dati, L'Ega ha richiesto al gestore una ricapitolazione dettagliata delle pratiche dichiarate non concluse al 31.12.2020 con la precedente edizione della raccolta dati⁷, con particolare riferimento alle:

- Richieste del 2020 ed eseguite nel corso del 2021;
- Richieste del 2019 e 2018 ed eseguite nel corso del 2021;
- Richieste del 2020 non ancora eseguite al 31.12.2021;
- Richieste del 2019 e 2019 non ancora eseguite al 31.12.2021;
- Richieste del 2020 e anni antecedenti, annullate nel corso del 2021.

La richiesta di tale dettaglio ha fornito per il gestore una occasione di riallineamento con le proprie informazioni interne.

L'Ega rileva che il monitoraggio dell'andamento delle pratiche sospese è sicuramente perfezionabile, sebbene dalle informazioni assunte alla data della presente relazione, si riscontra una generale situazione di completezza nella esecuzione delle pratiche, sia di quelle richieste al termine del 2020 - i cui termini non erano ancora scaduti al 31.12.2020 - sia di quelle fuori tempo standard risalenti agli anni precedenti. Tra quelle non ancora eseguite al 31.12.2021, oltre a quelle annullate, si rileva una percentuale maggiore di richieste risalenti nel tempo e non ancora eseguite, nei seguenti indicatori:

- Fascia di puntualità (uso domestico): n. 8 richieste risalenti al 2019 non ancora eseguite al 31.12.2021;
- Tempo di esecuzione allacciamento fognario complesso (uso domestico): n. 4 richieste del 2020 non ancora eseguite al 31.12.2020.

2.4 Coerenza tra i dati dichiarati nelle diverse edizioni della raccolta dati: indennizzi maturati nel 2020, non ancora fatturati al 31/12/2020, verifica erogazione nel corso del 2021.

Il gestore ha dichiarato di aver fatturato la totalità degli indennizzi relativi al 2020, per un importo pari ad € 17.760, al lordo degli indennizzi sospesi per morosità o perché doppi sulla stessa fattispecie.

2.5 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

⁶ Doc. n. 5.

⁷ Doc. 7

deliberazione 311/2019/R/idr e s.m.i., la società di gestione dichiara che nell'anno 2021 non vi sono stati indennizzi per mancato rispetto della morosità.

2.6 AZIENDA GARDESANA SERVIZI spa – Valutazione delle performance svolte nel 2021.

Sulla base della raccolta dati degli standard qualitativi raggiunti nel 2021 nei rapporti di fornitura tra gestore e utente, Azienda Gardesana Servizi spa si assesta all'interno delle seguenti classi di performance:

- per l'indicatore MC1 (Avvio e cessazione del rapporto contrattuale) : CLASSE B.
- per l'indicatore MC2 (Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio): CLASSE A.

Azienda Gardesana Servizi	riferimento 2018		miglioramento		2019	performance 2020			performance 2021		
	valore	classe	obiettivo	valore	valore	valore	classe	esito	valore	classe	esito
MC1	97,91	B	+1	98,91	98,13	96,66	B	NO	94,04	B	NO
MC2	96,43	A	mantenere	95,00	95,33	97,71	A	SI	96,95	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. Comuni serviti e numero utenze al 31 dicembre 2021.

Acque Veronesi scarl 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 2021 il gestore Acque Veronesi ha registrato un incremento di circa 2.000 unità rispetto alle utenze "uso domestico" (302.421 utenze al 31.12.2021 contro le 300.251 31.12.2020), perfettamente in linea con il trend degli anni precedenti. Anche per il 2021 si registra una lieve flessione nel numero delle utenze classificate al di fuori dell'uso domestico (50.500 al 31.12.2021, 38 in meno rispetto al 31.12.2020).

3.2. Prestazioni fuori standard per causa di forza maggiore (comma 71.1a RQSII) e per causa imputabile all'utente finale o a terzi (comma 71.1b RQSII).

Sulla base del Riepilogo per Macro – Indicatori delle prestazioni eseguite da Acque Veronesi scarl nell'anno solare 2021, l'Ega ha indirizzato le proprie richieste di maggiori informazioni verso le prestazioni fuori standard imputate dal gestore a casi di forza maggiore, in particolare sui seguenti indicatori semplici:

- Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo;
- Tempo di preventivazione allaccio fognario con sopralluogo;
- Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo;
- Tempo di esecuzione allaccio idrico complesso.

A seguito degli approfondimenti eseguiti sui propri dati inseriti nel portale ARERA, il gestore ha rilevato alcune incongruenze nei dati dichiarati nella presente edizione e, in data 4 aprile 2022, ha proceduto a richiedere un "Extra – time" ad ARERA⁸ per operare una rettifica sulle seguenti casistiche⁹:

a) Erronea imputazione di "causa di forza maggiore" invece che "causa gestore": si tratta di casi in cui l'operatore, per una errata interpretazione della deliberazione ARERA n. 655/2015, ha imputato a tale causa di ritardo casi fuori standard: tali casi sono stati successivamente corretti e riportati come "Causa Gestore" nella fase di procedura extra – time.

b) erronea imputazione di causa di forza maggiore invece che causa utente: si tratta di casi in cui il ritardo è derivato da problematiche imputabili all'utenza, come in caso di mancata predisposizione delle opere di competenza, la richiesta di dilazione dei tempi per effettuare ulteriori verifiche, etc.. In questi casi la non conformità è stata reimputata come "Causa utente/Terzi".

Il gestore ha confermato la sussistenza di esecuzioni fuori standard imputate a "Causa di forza maggiore" dovuta all'emergenza sanitaria: a seguito delle restrizioni da Coronavirus non è stato possibile effettuare alcuni sopralluoghi finalizzati ai preventivi o alla realizzazione gli allacci (restrizioni di origine sanitaria a protezione dell'operatore e/o del cliente).

⁸ Doc. 8

⁹ Doc. 9

L'Ega ha proceduto a richiedere informazioni in merito ai seguenti indicatori nei quali la maggioranza delle prestazioni fuori standard è stata imputata all'utente finale o a terzi:¹⁰

“Tempo di disattivazione fornitura”: sono stati rilevati 307 casi fuori standard imputati a terzi/utenti su 239 causa gestore. Acque Veronesi ha riportato le seguenti casistiche:

- L'accessibilità al contatore è stata dichiarata erroneamente dall'utente, il tecnico è uscito ma non ha trovato il contatore accessibile, non si riesce a contattare il cliente per eseguire la richiesta.
- L'inquilino non è presente e non è rintracciabile, impossibile identificare il proprietario.
- La casa o il cantiere risultano abbandonati, impossibile riscontrare il contatore.
- Richiesta errata dell'utente.
- La richiesta di disattivazione è seguita pochi giorni dopo da una richiesta di subentro, la disattivazione viene chiusa e sostituita dal subentro.

“Tempo di sostituzione del misuratore”: sono stati rilevati 9 casi fuori standard imputati a terzi/utenti su 3 causa gestore. Acque Veronesi ha riportato le seguenti casistiche:

- Il contatore non è accessibile, non si riesce a contattare il cliente.
- Il contatore è murato o di difficile accesso, si attendono lavori da parte dell'utente per eseguire la richiesta.

“Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso”: sono stati rilevati 41 casi fuori standard imputati a terzi/utenti su 29 causa gestore. Acque Veronesi ha riportato le seguenti casistiche:

- Il cliente deve eseguire lavori a suo carico come la posa pozzetto o il collegamento idrico in proprietà privata.
- Il cliente deve ottenere autorizzazioni da terzi per eseguire i lavori.
- Il gestore è in attesa del permesso di manomissione stradale dal Comune/Provincia per poter eseguire i lavori.

“Tempo di esecuzione di lavori complessi”: sono stati rilevati 30 casi fuori standard imputati a terzi/utenti su 16 causa gestore. Acque Veronesi ha riportato le seguenti casistiche:

- Il cliente deve eseguire lavori a suo carico come la posa pozzetto o il collegamento idrico in proprietà privata.
- Il cliente deve ottenere autorizzazioni da terzi per eseguire i lavori.
- Il gestore è in attesa del permesso di manomissione stradale dal Comune/Provincia per poter eseguire i lavori.

Su predetti indicatori sono state eseguite, presso il gestore, alcune verifiche a campione, e precisamente su:

¹⁰ Doc. 10

1) “Tempo di esecuzione dell’allaccio fognario complesso”: codice utente 1438235 – apertura pratica il 19.4.2021, eseguita l’11 giugno 2021 (31 gg lavorativi; standard 30 gg lavorativi);

2) “Tempo di disattivazione fornitura”: codice utente 1424387 – apertura pratica il 17.5.2021, eseguita il 27.5.2021 (8 gg lavorativi; standard 7 gg lavorativi);

3) “Tempo di sostituzione del misuratore”: codice utente 26088 – apertura pratica il 4.2.2021, eseguita il 24.2.2021 (14 gg lavorativi; standard 10 gg lavorativi);

3.3 Coerenza tra i dati dichiarati nelle diverse edizioni della raccolta dati: prestazioni non concluse al 31.12.2020 dichiarate con la precedente edizione della raccolta dati.

Nel corso della presente edizione della raccolta dati, L’Ega ha richiesto al gestore una ricapitolazione dettagliata delle pratiche dichiarate non concluse al 31.12.2020 con la precedente edizione della raccolta dati, con particolare riferimento alle:

- Richieste del 2020 ed eseguite nel corso del 2021;
- Richieste del 2019 e 2018 ed eseguite nel corso del 2021;
- Richieste del 2020 non ancora eseguite al 31.12.2021;
- Richieste del 2019 e 2019 non ancora eseguite al 31.12.2021;
- Richieste del 2020 e anni antecedenti, annullate nel corso del 2021.

La richiesta di tale dettaglio ha fornito per il gestore una occasione di riallineamento con le proprie informazioni interne, facendo emergere alcune criticità sopravvenute nel corso del 2021 dovute al cambio di sistema informativo che gestisce i rapporti con l’utenza. Acque Veronesi ha infatti precisato che:¹¹

“In concomitanza del cambio del sistema informativo che gestisce i rapporti con l’utenza (front-office, back-office, metering, billing, reportistica di processo) Acque Veronesi ha proceduto alla migrazione delle prestazioni ancora non eseguite al 31/12/2020 dal precedente gestionale Net@H2O al nuovo gestionale Net@2A. Considerato che uno dei principali motivi che ha obbligato Acque Veronesi ad implementare un nuovo sistema gestionale era l’incapacità del precedente a tenere traccia di tutte le informazioni e dei processi introdotti dalle varie delibere di Arera come la nuova classificazione delle sotto-tipologie d’uso d’utenza introdotta dalla delibera 547/2019, il processo di migrazione è stato difficoltoso anche per via delle problematiche riscontrate nell’implementazione delle nuove procedure da seguire a livello informatico per la registrazione e rendicontazione delle richieste in arrivo.

Per questo motivo la migrazione ha comportato delle mancate riconciliazioni per le prestazioni ancora non eseguite al 31/12/2020 tra quanto dichiarato nella dichiarazione dati 2021 e quanto è stato registrato sul nuovo gestionale e dichiarato nella dichiarazione dati 2022. Durante la consuntivazione abbiamo identificato l’evoluzione di stato delle 1.757 prestazioni non eseguite al 31/12/2020 nel corso del 2021; il riepilogo di questo lavoro è visibile nel foglio “precedente gestionale¹²” all’interno dell’allegato foglio di calcolo (“AV - quadratura delle pratiche non eseguite”) dove abbiamo identificato il seguito delle 1.757 prestazione. È infatti possibile vedere come tutte le celle delle colonne relative alla quadratura delle prestazioni 2020 e delle prestazioni

¹¹ Doc. 11

¹² Doc. 12

2019 o precedenti siano valorizzate a zero e pertanto rappresentano il raggiungimento di tale quadratura.”

Il gestore ha quindi provveduto a rielaborare i dati relativi alle prestazioni non concluse sulla base della nuova riclassificazione operata dal gestionale più recente. Precisa infatti che:

“Nel foglio “nuovo gestionale”¹³ sono presenti le 1.727 prestazioni non eseguite al 31/12/2020 riclassificate in base a come sono state registrate nel nuovo gestionale; la coerenza, pertanto, si ha a livello macro sul totale delle prestazioni (la somma delle due colonne di quadratura dà 0), ma a livello del singolo standard suddiviso per tipologia d’utenza sono presenti delle differenze dovute alla diversa riclassifica. Di seguito riepilogo le varie casistiche riscontrate in fase di consuntivazione:

- Riclassificazione della tipologia d’uso: In fase di migrazione, la tipologia d’uso di alcune utenze è stata riclassificata anche per seguire più agevolmente la semplificazione richiesta all’Allegato A comma 1.1 della delibera 547/2019 delle tipologie d’uso. La principale modifica è dovuta al passaggio dalla tipologia “Altri usi” che per le dichiarazioni dati degli anni precedenti erano tutte considerate come “Uso diverso dal domestico” alla tipologia “Uso domestico”.
- Riclassificazione dello standard: In alcuni casi lo standard è stato riclassificato per esempio nel caso di attivazione in cui la fornitura è stata migrata senza la richiesta di attivazione e in fase di migrazione dell’attivazione si è dovuto riclassificare la prestazione come “riattivazione o subentro senza modifiche alla portata” in quanto il nuovo software non permetteva di aprire nuovamente la stessa fornitura.
- Modifica data esecuzione: In fase di migrazione l’operatore ha registrato erroneamente la data esecuzione della prestazione.
- Modifica data richiesta: In fase di migrazione l’operatore ha registrato erroneamente la data di richiesta della prestazione.”

Dal monitoraggio dell’andamento delle pratiche sospese si rilevano alcune criticità relative alle mancate esecuzioni di prestazioni richieste dichiarate non eseguite già nel corso della edizione del 2020, soprattutto all’interno dei seguenti indicatori:

- Tempo di esecuzione di allaccio fognario complesso
- Tempo di esecuzione di idrico fognario complesso
- Tempo di esecuzione di lavori complessi
- Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo
- Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo
- Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo.

3.4 Coerenza tra i dati dichiarati nelle diverse edizioni della raccolta dati: indennizzi maturati nel 2020, non ancora fatturati al 31/12/2020 e verifica erogazione nel corso del 2021.

Il gestore ha fornito il riepilogo dei 2.191 indennizzi maturati nel corso del 2020 e non ancora fatturati al 31.12.2020¹⁴ e che ammontano a un totale di € 82.500. Di questi, ne sono stati fatturati un numero pari a 420, per un ammontare di € 16.680, pari a circa il 20% del totale maturato nel 2020.

¹³ Doc. 13

¹⁴ Doc. 14

La società di gestione ha precisato che la principale motivazione di tale rimborso parziale risiede nel “cambio di sistemi informativi avvenuto a fine 2020 che ha comportato una difficile migrazione dei dati tra il vecchio gestionale Net@H2O e Net@2A”, migrazione non ancora completamente conclusa e che ha reso difficoltoso il trasferimento delle schede di indennizzo maturate nel 2020 dal vecchio al nuovo gestionale.

3.5 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., la società di gestione dichiara che, nell'anno 2020, non vi sono stati indennizzi per mancato rispetto della morosità.

3.6. ACQUE VERONESI SCARL – Valutazione delle performance svolte nel 2021.

Sulla base della raccolta dati degli standard qualitativi raggiunti nel 2021 nei rapporti di fornitura tra gestore e utente, Acque Veronesi scarl si assesta all'interno delle seguenti classi di performance:

- per l'indicatore MC1 (Avvio e cessazione del rapporto contrattuale) : CLASSE B.
- per l'indicatore MC2 (Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio): CLASSE A.

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

Verona, li 26 aprile 2022

Servizio Affari Generali
Dott.ssa Ulyana Avola