

## REGOLAZIONE NEL SERVIZIO IDRICO • Settoriale

Con riferimento in particolare alla garanzia del valore di subentro riconosciuto, l'Autorità ha previsto che essa possa essere concessa nei casi di subentro alle gestioni salvaguardate e di subentro alla gestione unica d'ambito<sup>34</sup>. In tali casi, il valore di subentro dovuto al gestore uscente deve essere corrisposto entro il novantesimo giorno antecedente l'avvio del nuovo affidamento.

Nel provvedimento sono stati poi individuati puntualmente i requisiti soggettivi dei richiedenti, prevedendo che possano richiedere le garanzie di cui all'art. 3, comma 1, del DPCM 30 maggio 2019: i) i gestori affidatari che gestiscono il servizio idrico integrato in base a un affidamento assentito in conformità alla normativa *pro tempore* vigente e che hanno sottoscritto la convenzione di affidamento<sup>35</sup> con l'ente di governo dell'ambito; ii) i gestori salvaguardati ai sensi dell'art. 147, comma 2-bis, del decreto legislativo n. 152/2006, con una convenzione recante i contenuti minimi della convenzione-tipo e in possesso dell'assenso formale alla gestione in forma autonoma rilasciata dal competente ente di governo; iii) i fornitori all'ingrosso di servizi idrici e i soggetti qualificati come *common carrier* assoggettabili ai medesimi obiettivi di qualità previsti per le attività all'ingrosso. Sono, inoltre, ammessi al rilascio della garanzia i gestori di dighe e opere di derivazione e adduzione nel caso in cui le medesime, pur non essendo inserite tra le infrastrutture del servizio idrico integrato, siano funzionali alla sua alimentazione. Tuttavia, l'ammissibilità dei soggetti al rilascio della garanzia è subordinata alla verifica di una serie di condizionalità, in particolare l'assenza di situazioni che possano compromettere il proseguimento dell'attività del soggetto beneficiario (per esempio, situazioni di scioglimento o liquidazione del soggetto stesso) e, per quelli assoggettati alla regolazione dell'Autorità, l'ottemperanza agli obblighi previsti per l'adozione e l'approvazione, ai sensi della normativa *pro tempore* vigente, dello specifico schema regolatorio (composto dal programma degli interventi, dal piano economico-finanziario e dalla convenzione di gestione).

Per quanto attiene all'entità della garanzia, prevista a copertura parziale dell'ammontare dell'operazione finanziaria ammissibile, con la delibera 8/2020/R/ldr sono state previste due procedure differenti, declinate in funzione delle caratteristiche dei soggetti beneficiari. Per i soggetti regolati, l'entità della garanzia è quantificata all'interno di un intervallo compreso tra il 30% e l'80% dell'operazione finanziaria ammissibile. Il valore proposto è valutato dall'Autorità previo parere da parte del Comitato di valutazione del rischio, tenuto conto della capienza del Fondo e di alcuni fattori, quali i tassi di realizzazione, la capacità operativa e il grado di patrimonializzazione<sup>36</sup> del gestore, la durata del finanziamento, l'assetto istituzionale<sup>37</sup> e la rilevanza strategica<sup>38</sup> dell'intervento. Per i soggetti non regolati, l'entità della garanzia può essere quantificata fino a un valore massimo dell'80%; relativamente a questi ultimi, per la valutazione della garanzia da prestare, possono essere considerati, qualora applicabili, i medesimi fattori utilizzati con riferimento ai gestori regolati.

Con il provvedimento in discorso sono state, inoltre, disciplinate le modalità di richiesta e di rilascio della garanzia, mediante l'individuazione dei contenuti minimi della richiesta medesima, nella quale il soggetto richiedente dovrà fornire la descrizione dettagliata dell'operazione e dell'intervento da sostenere, nonché una relazione sulle fonti di finanziamento che caratterizzano la gestione. L'Autorità, acquisito il parere del Comitato di valutazione del rischio, valuta la richiesta, verificando in particolare – anche tenuto conto della capacità gestionale dell'ope-

34 Le fattispecie ammissibili al rilascio della garanzia di pagamento del valore di subentro sono state individuate coerentemente con le disposizioni di cui al Titolo IV "Cessazione e subentro" dell'allegato A alla delibera 23 dicembre 2015, 656/2015/R/ldr, recante "Convenzione-tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato – Disposizioni sui contenuti minimi essenziali".

35 La convenzione di affidamento deve essere adeguata sulla base della convenzione-tipo adottata dall'Autorità con la delibera 656/2015/R/ldr.

36 Rapporto tra patrimonio netto e capitale investito netto, decurtato di quello relativo ai contributi a fondo perduto.

37 Viene, cioè, valutato il grado di completamento dell'assetto istituzionale locale, inteso come il completamento delle attività necessarie ad assicurare la piena operatività dell'EGA e l'affidamento della gestione del servizio.

38 Valutata in termini di magnitudo dell'intervento (popolazione impattata, ambiti territoriali coinvolti) e di output attesi (miglioramento dei parametri di qualità tecnica).

## CAPITOLO 5

ratore chiamato alla conduzione delle opere – l'adeguatezza dell'intervento, ovvero, in caso di richiesta di garanzia del valore di subentro riconosciuto, il rispetto delle casistiche previste. In caso di accoglimento dell'istanza, l'Autorità, con apposito provvedimento, autorizza CSEA al rilascio della garanzia, definendo in particolare le modalità e i termini di rilascio, nonché il rispetto di eventuali condizionalità specifiche indirizzate al superamento di criticità che caratterizzano la gestione. A fronte del riconoscimento della garanzia, il soggetto beneficiario è tenuto ad assolvere a una serie di obblighi di rendicontazione e comunicazione volti a consentire il monitoraggio dello stato di avanzamento dell'intervento oggetto di garanzia. Nel richiamato provvedimento sono altresì previste le modalità di escussione e di surroga della garanzia, nonché taluni obblighi informativi, in capo a CSEA, nei casi di attivazione della garanzia di ultima istanza da parte dello Stato, tenuto conto di quanto previsto dal richiamato DM del 19 novembre 2019. Al ricorrere di determinate casistiche, ovvero il mancato rispetto delle specifiche condizionalità o degli obblighi di rendicontazione e comunicazione posti in capo ai soggetti beneficiari, il venire meno dei requisiti di ammissibilità, nonché la pronuncia di sentenze di condanna passate in giudicato su illeciti di pertinenza del progetto ammesso a garanzia, l'Autorità può inoltre disporre la revoca anticipata della garanzia.

L'Autorità, sulla base della normativa vigente, provvede al monitoraggio degli interventi ammessi alla garanzia del Fondo, pubblicando sul proprio sito istituzionale lo stato di avanzamento e realizzazione degli interventi per i quali la garanzia è stata concessa.

## Regolazione dei rapporti tra operatori e utenti

### Aggiornamento della regolazione in applicazione della legge di bilancio 2020

#### Adeguamenti in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni

Nel corso del 2020 si è reso necessario un adeguamento di talune disposizioni di cui all'allegato B alla delibera 17 dicembre 2019, 547/2019/R/Idr, applicabili in materia di obblighi informativi in capo ai gestori del servizio idrico integrato in presenza di fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni e di modalità operative attraverso le quali gli utenti finali possono eccepire la prescrizione del credito del gestore, in ragione delle modifiche normative introdotte dall'art. 1, comma 295, della legge 27 dicembre 2019, n. 160<sup>39</sup> (legge di bilancio 2020). Contestualmente, si è provveduto ad aggiornare le previsioni in materia di reclami, di procedure di costituzione in mora e di trasparenza dei documenti di fatturazione, di cui alla RQSII, al REMSI e all'allegato A alla delibera 28 dicembre 2012, 586/2012/R/Idr. Tenuto conto del rinnovato quadro normativo, con la delibera 26 maggio 2020, 186/2020/R/Idr, è stata superata, nella regolazione dell'Autorità, la distinzione tra i casi in cui il ritardo di fattura-

39 La legge, in vigore dal 1° gennaio 2020, con il citato comma, ha disposto l'abrogazione dell'art. 1, comma 5, della legge n. 205/2017 (legge di bilancio 2018), che stabiliva l'inapplicabilità delle disposizioni in tema di prescrizione biennale del diritto al corrispettivo di cui all'art. 1, comma 4, della medesima legge, in caso di mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo derivante da responsabilità accertata dell'utente; per effetto della predetta modifica legislativa, dal 1° gennaio 2020, la prescrizione biennale prevista dalla legge di bilancio 2018 ha per presupposto il mero decorrere del tempo.

## REGOLAZIONE NEL SERVIZIO IDRICO • Settoriale

zione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni sia attribuibile a responsabilità del gestore e quelli in cui il ritardo sia presumibilmente attribuibile all'utente finale e, di conseguenza, sono stati disposti, in un'ottica di bilanciamento delle esigenze di contenimento dei costi per i gestori del SII e di completezza e adeguatezza dell'informazione da fornire all'utente finale, i seguenti interventi:

- la modifica e l'integrazione dell'allegato B alla delibera 547/2019/R/Idr, con l'aggiornamento del testo della comunicazione da inviare all'utente finale circa la presenza in fattura di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni;
- il riallineamento delle disposizioni di cui all'allegato A alla delibera 655/2015/R/Idr (RQSII) e all'allegato A alla delibera 311/2019/R/Idr (REMSI), per quanto attiene rispettivamente agli eventuali reclami scritti degli utenti finali e all'informativa prevista in caso di procedure di messa in mora connesse alla fatturazione degli importi di cui al precedente punto;
- la modifica dell'allegato A alla delibera 586/2012/R/Idr, al fine di adeguare i contenuti minimi da riportare in bolletta con gli aggiornamenti previsti.

È stato, infine, previsto di far decorrere l'efficacia del provvedimento in parola a partire dalle fatture emesse nel primo ciclo di fatturazione utile successivo alla data di pubblicazione del provvedimento medesimo, facendo salve le azioni eventualmente già messe in atto dai gestori per dare attuazione alla previsione dell'art. 1, comma 295, della legge di bilancio 2020 relativamente alle fatture già emesse tra il 1° gennaio 2020 e il richiamato primo ciclo di fatturazione utile successivo.

## Morosità

Anche in tema di morosità il quadro normativo di riferimento è stato integrato con le disposizioni recate dalla legge n. 160/2019 già richiamata al precedente sottoparagrafo, la quale, all'art. 1, comma 291, ha previsto: *"I gestori di servizi di pubblica utilità e gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica hanno l'obbligo di trasmettere agli utenti le comunicazioni con cui si contestano, in modo chiaro e dettagliato, gli eventuali pagamenti di fatture e si comunica la sospensione delle forniture in caso di mancata regolarizzazione, con adeguato preavviso, non inferiore a quaranta giorni, tramite raccomandata con avviso di ricevimento"*<sup>40</sup>.

Alla luce di tale intervento normativo l'Autorità, con la delibera 16 giugno 2020, 221/2020/R/Idr, ha conseguentemente adeguato le misure di tutela a favore dell'utenza finale contenute nella delibera 311/2019/R/Idr (REMSI), ferme restando le garanzie previste per assicurare l'erogazione del quantitativo minimo vitale di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali di fornitura agli utenti morosi, e comunque perseguendo le finalità di *"contenimento della morosità degli utenti del servizio idrico integrato"* e di salvaguardia – *"tenuto conto dell'equilibrio economico e finanziario dei gestori"* e della *"copertura dei costi efficienti di esercizio e investimento"* – attribuite all'Autorità dall'art. 61 della legge 28 dicembre 2015, n. 221. In particolare, al fine di contenere i tempi di recupero del credito da parte dei gestori operanti nel settore idrico (caratterizzato da una morosità media più elevata di quella riscontrabile nei settori energetici), l'Autorità ha disposto di far decorrere il termine del quaranta

<sup>40</sup> Nella regolazione in materia di morosità vigente prima dell'intervento normativo in oggetto, secondo le procedure di gestione del credito disciplinate dal REMSI:

- il sollecito bonario costituisce il primo atto della "procedura di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura" con cui il gestore del servizio idrico integrato preavvisa l'utente moroso delle successive azioni che adotterà in caso di perdurante morosità;
- gli istituti del sollecito bonario, della costituzione in mora e della sospensione della fornitura sono concatenati in una sequenza logicamente e cronologicamente coordinata, configurandosi quindi come fasi di un più articolato procedimento, il cui esito finale – in caso di persistente morosità – consiste nella disallentazione fisica del punto di consegna, ossia nell'atto materiale con cui è esercitata l'occupazione di inadempimento da parte del gestore del SII.



## CAPITOLO 5

giorni previsto dalla legge n. 160/2019 dal primo atto di preavviso che il gestore del SII invia all'utente, ossia dal sollecito bonario di pagamento, la cui previsione nell'ambito della regolazione della morosità, in aggiunta alla costituzione in mora, si giustifica in ragione della particolare importanza del bene oggetto della fornitura e riflette le maggiori tutele per l'utenza finale che l'Autorità, nel bilanciamento degli interessi coinvolti, ha inteso introdurre nel settore idrico, rispetto ai settori energetici. Conseguentemente, sono state modificate e integrate le disposizioni introdotte dal REMSI, prevedendo, in particolare:

- con riferimento al *"sollecito bonario di pagamento"* di cui all'art. 3 del REMSI, che:
  - il sollecito bonario di pagamento sia inviato all'utente finale esclusivamente tramite raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, comunque nel rispetto della tempistica attualmente stabilita, trascorsi almeno dieci giorni solari dalla scadenza della fattura;
  - con la comunicazione di sollecito di pagamento si provveda a informare l'utente finale circa le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto anche del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente, e, in particolare, a rappresentare in modo chiaro gli effetti – in caso di perdurante inadempimento – della *"procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile"* di cui all'art. 7 del REMSI e della *"procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile"* di cui all'art. 8 del REMSI;
- con riferimento alla *"procedura di costituzione in mora"* di cui all'art. 4 del REMSI, che:
  - relativamente all'informazione in ordine al *"termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti"* (comma 4.5, lett. c), nella comunicazione di costituzione in mora sia riportata la data a partire dalla quale tale termine è calcolato, ai sensi delle disposizioni vigenti;
  - il termine ultimo di cui al citato comma 4.5, lett. c), non possa essere inferiore ai quaranta giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.

Con il provvedimento in parola è stata, infine, confermata la disciplina delle procedure per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura di cui agli artt. 7 e 8 del REMSI, con la precisazione che – ferme restando le tutele previste in caso di morosità degli utenti finali non disalimentabili (di cui al citato art. 8), nonché degli utenti finali domestici residenti diversi da quelli in condizioni di disagio economico sociale (di cui all'art. 7) – la limitazione, la sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso possono essere eseguite solo nel caso in cui, tra l'altro, siano decorsi i termini indicati nella comunicazione di costituzione in mora, ossia siano trascorsi almeno quaranta giorni solari dal ricevimento da parte dell'utente della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento, senza che l'utente medesimo abbia estinto il proprio debito o abbia inoltrato al gestore richiesta di rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora.

## Meccanismi incentivanti della qualità contrattuale

### Pubblicazione dei dati di qualità contrattuale e monitoraggio delle prestazioni riferite all'anno 2019

Al fine di accrescere la consapevolezza dell'utenza sulle prestazioni di qualità contrattuale rese dal pertinente gestore, e in attuazione di quanto previsto dal comma 77.7<sup>41</sup> dell'allegato A alla delibera 655/2015/R/Idr (RQSII), in materia di pubblicazione delle informazioni e dei dati acquisiti, all'inizio del 2020 l'Autorità ha dato avvio alla pubblicazione periodica dei risultati registrati dai singoli operatori per ciascun indicatore di *performance* previsto dalla richiamata delibera. In particolare, l'Autorità ha dapprima pubblicato sul proprio sito internet<sup>42</sup>, con comunicato del 9 gennaio 2020, i dati di qualità contrattuale del servizio idrico integrato forniti dai gestori per il primo biennio (anni 2017 e 2018) di piena applicazione della RQSII, fornendo l'indicazione del numero di prestazioni eseguite entro e fuori lo standard per singola gestione, nonché la presenza di eventuali standard migliorativi individuati dai competenti enti di governo dell'ambito.

Successivamente, nel mese di febbraio 2020, è stata avviata la "Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato" relativa all'anno 2019<sup>43</sup>, con la finalità di acquisire:

- le informazioni in merito alle prestazioni rese nel corso del 2019, monitorando l'evoluzione dei livelli di qualità contrattuale offerti all'utenza;
- il riepilogo delle prestazioni eseguite nel corso del 2018, necessario ai fini dell'applicazione del meccanismo di incentivazione di cui al titolo XIII della RQSII, introdotto con delibera 547/2019/R/Idr. In particolare, si richiedeva di individuare il livello di partenza dei macro-indicatori di qualità contrattuale MC1 "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" (composto dagli indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura) e MC2 "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio" (composto dagli indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza)<sup>44</sup>.

Nel dicembre 2020 l'Autorità ha proceduto, infine, alla pubblicazione dei dati comunicati dai gestori nell'ambito della richiamata Raccolta, proseguendo così nel percorso finalizzato all'accrescimento negli utenti della consapevolezza circa le caratteristiche dei servizi offerti dal proprio operatore.

41 Il comma 77.7 della RQSII dispone che l'Autorità può utilizzare le informazioni e i dati di qualità contrattuale acquisiti per effettuare:

- controlli, anche a campione, al fine di accertare la veridicità e di assicurare il rispetto delle disposizioni di cui alla richiamata RQSII;
- la pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi.

42 Cfr. la sezione "Dati e documenti" > "Dati e statistiche", parte dedicata alla "Qualità contrattuale del servizio idrico integrato" che viene richiamata selezionando le voci "Acqua" per il Settore e "Qualità" per Argomento, oppure cfr. il link diretto [www.anera.it/it/dati/RQSII.htm](http://www.anera.it/it/dati/RQSII.htm).

43 Alla luce dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, anche i termini per la comunicazione all'Autorità delle informazioni e dei dati di qualità contrattuale riferiti al 31 dicembre 2019 sono stati differiti con la richiamata delibera 59/2020/R/com, che ne ha previsto il rinvio, per i gestori, dal 16 marzo al 15 maggio 2020 e, per gli enti di governo dell'ambito (chiamati alla relativa validazione), dal 27 aprile al 26 giugno 2020.

44 I macro-indicatori di qualità contrattuale sono costruiti come media ponderata dei pertinenti indicatori semplici, pesata in base al numero delle prestazioni erogate dalla gestione (dato dalla somma del numero delle prestazioni entro il rispettivo standard previsto dalla RQSII e di quello delle prestazioni non conformi per causa imputabile alla responsabilità del gestore), secondo quanto previsto al comma 92.2 della RQSII.



**CAPITOLO**

**6**

**REGOLAZIONE  
NEL SETTORE  
DEL TELECALORE**

SETTORIALE

## CAPITOLO 6

Nell'ambito delle funzioni di regolazione e controllo assegnate all'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente dal decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102, nel settore dei servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento (telecalore), sono proseguite, anche nel corso del 2020, le attività di definizione del relativo quadro regolatorio, che si sono focalizzate sui seguenti temi:

- definizione della regolazione inerente al servizio di misura, comprensiva dei relativi standard di qualità e obblighi di servizio;
- svolgimento di attività propedeutiche per la regolazione dell'accesso di terzi alle reti di teleriscaldamento.

Nel 2020, oltre allo svolgimento delle attività necessarie al completamento del quadro regolatorio delineato dal decreto legislativo n. 102/2014, è proseguita l'attività di valutazione delle istanze di esclusione dalla regolazione presentate dagli operatori del settore, coerentemente con quanto previsto dalla delibera 13 novembre 2018, 574/2018/R/tir.

Le evidenze emerse e l'attività svolta dall'Autorità per la regolazione dei profili sopra richiamati sono illustrate nei paragrafi successivi.

## Regolazione del servizio di misura

Tra le competenze in materia di regolazione e controllo nel settore del telecalore conferite all'Autorità dal decreto legislativo n. 102/2014, rientra anche il compito di regolare la qualità del servizio del telecalore, ivi inclusa la qualità dell'attività di misura. Il richiamato decreto legislativo, in particolare, prevede che l'Autorità:

- definisca gli standard di continuità, qualità e sicurezza del servizio di teleriscaldamento, ivi inclusi gli standard relativi alla misura dell'energia termica fornita all'utente (art. 10, comma 17, lettera a);
- stabilisca, previa definizione di criteri concernenti la fattibilità tecnica ed economica, le modalità con cui i gestori delle reti forniscono contatori in grado di riflettere con precisione il consumo effettivo, fornendo informazioni sul tempo effettivo di utilizzo dell'energia (art. 9, comma 1, lettera a).

In esito ai documenti per la consultazione 28 gennaio 2020, 22/2020/R/tir, e 8 settembre 2020, 331/2020/R/tir, l'Autorità, con la delibera 17 novembre 2020, 478/2020/R/tir, ha approvato il Testo Integrato Regolazione della misura nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1° gennaio 2022-31 dicembre 2024 (TIMT). In particolare, la nuova disciplina prevede che:

- l'esercente sia responsabile della corretta installazione, manutenzione e verifica dei misuratori nonché della rilevazione e validazione del dato di misura;
- l'esercente sia tenuto a effettuare un numero minimo di tentativi di lettura del dato di misura nel periodo di erogazione del servizio; in particolare, il numero minimo di tentativi di lettura è differenziato in funzione della tipologia di misuratore e, nel caso di misuratore non teleletto, anche sulla base della classe dimensionale di appartenenza dell'utente titolare del contratto di fornitura (Tav. 6.1);
- nel caso in cui l'utente sia dotato di un misuratore non teleletto, sia disponibile almeno una modalità di autolettura, come definita dall'esercente (per esempio, tramite SMS, telefono o sito internet);
- l'esercente effettui stime (nel caso di assenza di letture o autoletture) e ricostruzioni dei consumi (in caso di contatore guasto o malfunzionante) nel rispetto di principi generali definiti dall'Autorità. In particolare, la stima dei consumi deve essere effettuata a partire dai consumi storici, ovvero relativi agli ultimi tre anni, se



## REGOLAZIONE NEL SETTORE DEL TELECALORE • Settoriale

disponibili, tenuto conto di eventuali prove documentali fornite dall'utente. Nel caso di ricostruzione dei consumi si utilizzano i medesimi criteri adoperati per la stima, a meno che non sia possibile ricostruire il margine di errore del misuratore;

- l'utente possa richiedere una verifica di funzionalità del misuratore; in caso di insoddisfazione delle parti, rimane ferma la possibilità di effettuare la verifica metrologica legale, prevista dal decreto del Ministero dello sviluppo economico 21 aprile 2017, n. 93;
- vengano introdotti standard specifici di qualità per le prestazioni inerenti alla verifica e alla sostituzione dei misuratori, con riconoscimento di un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dello standard per cause imputabili all'esercente (per una disamina degli standard proposti e dei relativi indennizzi automatici si veda la tavola 6.2).

L'Autorità ha, invece, rinviato a un successivo provvedimento la definizione dei requisiti prestazionali minimi dei misuratori, tenuto conto della necessità di svolgere approfondimenti in merito alle caratteristiche degli strumenti disponibili sul mercato, con particolare riferimento alla capacità di telelettura.

**TAV. 6.1** Numero minimo di tentativi di raccolta della misura e relativa finestra temporale

| TIPOLOGIA DI CONTATORE  | TIPOLOGIA DI UTENTE | NUMERO MINIMO DI TENTATIVI DI LETTURA ALL'ANNO | FINESTRA TEMPORALE DI LETTURA                        |
|-------------------------|---------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Contatore non teleletto | Minori dimensioni   | Una                                            | Una all'anno                                         |
|                         | Medie dimensioni    | Due                                            | Una nel periodo invernale;<br>una nel periodo estivo |
|                         | Maggiori dimensioni | Tre                                            | Due nel periodo invernale;<br>una nel periodo estivo |
| Contatore teleletto     | Qualsiasi           | Dodici                                         | Una al mese                                          |

Fonte: ARERA

**TAV. 6.2** Standard specifici di qualità del servizio e relativi indennizzi

| INDICATORE                                                      | STANDARD SPECIFICO                                                               | INDENNIZZO AUTOMATICO <sup>(1)</sup>  |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------|
|                                                                 |                                                                                  | UTENTI DI MINORI DIMENSIONI (≤ 50 kW) | UTENTI DI MEDIE DIMENSIONI (> 50 kW e ≤ 350 kW) |
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore              | Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi                                 | 30 €                                  | 70 €                                            |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore | Tempo massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi, se effettuata <i>in loco</i>      | 30 €                                  | 70 €                                            |
|                                                                 | Tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi, se non effettuata <i>in loco</i> | 30 €                                  | 70 €                                            |
| Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante    | Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi                                 | 30 €                                  | 70 €                                            |

(1) L'indennizzo è incrementato fino al triplo in caso di ulteriore ritardo nell'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente.

Fonte: ARERA

## CAPITOLO 6

## Regolazione dell'accesso di terzi alle reti

L'art. 10, comma 17, lettera d) del decreto legislativo n. 102/2014 prevede che l'Autorità individui le condizioni di riferimento per la connessione di impianti di terzi alle reti di telecalore esistenti, al fine di favorire l'integrazione di nuove unità di generazione del calore e il recupero del calore utile disponibile in ambito locale. A tal fine è necessario definire le condizioni sia tecniche sia economiche per la connessione di impianti di terzi alle reti di teleriscaldamento. Per l'individuazione delle condizioni economiche di riferimento risulta in primo luogo necessario disporre di strumenti che consentano di valutare la sostenibilità economico-finanziaria dei progetti di connessione presentati da soggetti terzi. L'Autorità ha pertanto richiesto a RSE (società Ricerca sul sistema energetico) di sviluppare, nell'ambito della ricerca di sistema, una metodologia per la valutazione dei suddetti progetti di connessione. La metodologia sviluppata da RSE si articola in due distinte analisi. In primo luogo, è possibile effettuare un'analisi costi/benefici che, anche attraverso una corretta valorizzazione delle esternalità (specialmente di carattere ambientale), consenta di valutare se il progetto è in grado di generare valore per la società nel suo complesso. La seconda analisi, di carattere finanziario, è invece finalizzata a valutare la sostenibilità finanziaria del progetto per il gestore della rete, in un'ottica privata. Combinando i risultati delle due analisi è possibile individuare progetti che, pur presentando benefici superiori ai costi in un'ottica sociale, richiedono un sistema di incentivazione per assicurare la sostenibilità finanziaria, attraverso un'opportuna valorizzazione delle esternalità ambientali.

## Valutazione delle istanze di esclusione

L'art. 2, comma 2, lettera gg), del decreto legislativo n. 102/2014, come successivamente modificato e integrato, definisce come rete di teleriscaldamento e teleraffrescamento *"qualsiasi infrastruttura di trasporto dell'energia termica da una o più fonti di produzione verso una pluralità di edifici o siti di utilizzazione, realizzata prevalentemente su suolo pubblico, finalizzata a consentire a chiunque interessato, nei limiti consentiti dall'estensione della rete, di collegarsi alla medesima per l'approvvigionamento di energia termica per il riscaldamento e raffrescamento di spazi, per processi di lavorazione e per la copertura del fabbisogno di acqua calda sanitaria"*. La regolazione adottata dall'Autorità nel settore del telecalore si applica, pertanto, esclusivamente alle reti di distribuzione che presentano le suddette caratteristiche.

L'Autorità, con la menzionata delibera 574/2018/R/tlr, ha definito le modalità con cui un operatore può richiedere l'esclusione di una rete di distribuzione dalla regolazione del settore, qualora non sia qualificabile come rete di teleriscaldamento o teleraffrescamento ai sensi delle disposizioni del decreto legislativo n. 102/2014. A tal fine l'operatore deve presentare una specifica istanza di esclusione, che includa la documentazione idonea ad attestare la presenza di almeno uno dei seguenti requisiti:

- presenza di più del 50% dell'estensione della rete, al netto degli allacciamenti, su suolo privato;
- rete realizzata con la finalità di servire un numero predefinito e limitato di utenti, attraverso la stipula di accordi, convenzioni o contratti di fornitura nel periodo temporale antecedente all'avvio del servizio, con divieto di allacciamento di eventuali nuovi utenti;

## REGOLAZIONE NEL SETTORE DEL TELECALORE • Settoriale

- centrale di produzione del calore immesso nella rete di potenza complessiva minore o uguale a 1 MW e posizionata all'interno di uno degli stabili degli utenti del servizio.

Nel corso del 2020 l'Autorità ha proseguito l'attività di valutazione delle istanze presentate dagli operatori del settore. Allo stato attuale è stata riconosciuta l'esclusione dalla regolazione per 112 reti di distribuzione del calore, costituite sostanzialmente da micro-reti interne di distribuzione di calore, che non sono finalizzate all'erogazione del servizio di teleriscaldamento o teleraffrescamento sul territorio.

## Iniziative adottate nell'ambito dell'emergenza da Covid-19

Il quadro in base al quale l'Autorità ha impostato i propri provvedimenti regolatori ha risentito profondamente degli effetti dell'epidemia di Covid-19. Le dimensioni del fenomeno epidemico e del potenziale interessamento di più ambiti sul territorio nazionale ha richiesto misure urgenti per il contrasto e il contenimento della diffusione del nuovo Coronavirus.

Alla luce della situazione di emergenza, l'Autorità è intervenuta, nel settore del telecalore come negli altri settori regolati, per assicurare un ordinato processo di recepimento della regolazione, anche attraverso il differimento di termini inerenti alla regolazione vigente.

Con la delibera 12 marzo 2020, 59/2020/R/com, dunque, l'Autorità ha in primo luogo previsto il differimento di alcuni adempimenti in capo ai soggetti regolati (in particolare relativamente alle scadenze più ravvicinate), in materia di obblighi informativi per la verifica delle *compliance* della regolazione. Con la medesima delibera è stato, inoltre, precisato che l'eventuale mancato rispetto di standard di qualità derivante dall'emergenza epidemiologica da Covid-19 può essere ricondotto alle "cause di forza maggiore", con la conseguente esclusione dall'obbligo di corresponsione dei relativi indennizzi automatici. Con la delibera 26 maggio 2020, 188/2020/R/tlr, visto il perdurare dell'emergenza epidemiologica, è stato, altresì, stabilito il differimento dei termini di entrata in vigore di alcune disposizioni inerenti alla trasparenza del servizio e alla qualità tecnica. Infine, con la delibera 17 novembre 2020, 478/2020/R/tlr, con cui è stata adottata la nuova regolazione del servizio di misura, è stato previsto un periodo di un anno per l'entrata in vigore delle relative disposizioni (rinviate, quindi, al 1° gennaio 2022), proprio per assicurare un congruo lasso di tempo per apportare le necessarie modifiche organizzative e aziendali, tenendo conto della perdurante situazione di emergenza.





# CAPITOLO

# 7

## REGOLAZIONE NEL CICLO DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

SETTORIALE

## CAPITOLO 7

L'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente, nell'ambito delle competenze a essa attribuite in materia di ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati (nel seguito, semplicemente rifiuti urbani)<sup>1</sup>, nel corso del 2020 ha proceduto a dare attuazione alla regolazione innovativa e asimmetrica, definita nel 2019, coerente con un assetto istituzionale multilivello e in grado di tenere conto degli elementi più significativi riscontrati nei diversi contesti.

Con il nuovo Metodo tariffario rifiuti (MTR) – introdotto alla fine del 2019 e volto a incorporare alcuni primi elementi chiave di trasparenza, efficienza e selettività, nonché a rafforzare la coerenza e la corretta allocazione degli incentivi nelle diverse fasi della filiera – è stato definito un *framework* di regole comune, certo e condiviso per la determinazione dei corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione, a copertura dei costi di esercizio e di investimento, compresa la remunerazione dei capitali, sulla base della valutazione dei costi efficienti e del principio "chi inquina paga".

Nei primi mesi del 2020, l'Autorità ha supportato il processo di applicazione della riforma tariffaria, anche introducendo alcune misure tese alla semplificazione procedurale – per ridurre l'onere amministrativo per i soggetti interessati – e al rafforzamento, in un'ottica di tutela degli utenti, dei meccanismi di garanzia per il superamento di casi di inerzia. Inoltre, nel corso del 2020 sono stati chiariti specifici aspetti applicativi in ordine al computo delle tariffe e sono state definite le modalità operative per la trasmissione dei piani economico-finanziari.

Successivamente, l'impatto dell'emergenza sanitaria da Covid-19 ha costretto l'Autorità ad approntare tempestivamente nuovi strumenti regolatori per attenuare le criticità emergenti a seguito del diffondersi della pandemia. In concomitanza con le misure emergenziali adottate dal legislatore sono, infatti, pervenute all'Autorità varie comunicazioni da parte di imprese che operano nei settori regolati e loro associazioni, con cui sono state rappresentate le azioni avviate dai gestori per proseguire regolarmente l'erogazione dei servizi essenziali, evidenziando al contempo la previsione di oneri aggiuntivi da sostenere per far fronte all'emergenza epidemiologica.

In tale scenario, l'Autorità ha adottato provvedimenti urgenti in materia tariffaria in modo da delineare un quadro chiaro e stabile per una trasparente individuazione dei costi del servizio da ripartire tra gli utenti (secondo i meccanismi di mitigazione degli effetti negativi generati dallo stato emergenziale sopra richiamato), assicurando la corretta applicazione delle regole, nonché l'equilibrio economico e finanziario dei gestori e le connesse condizioni di sostenibilità per i fruitori del servizio, in un'ottica di tutela dell'utenza.

Nella seconda metà del 2020 è stata, inoltre, svolta l'attività istruttoria sulle predisposizioni tariffarie riferite all'anno in parola proposte dagli enti territorialmente competenti (ETC)<sup>2</sup> e sono state adottate le relative delibere di approvazione. L'attività ha visto gli Uffici dell'Autorità impegnati in un'intensa interlocuzione con gli ETC per la corretta conclusione del procedimento. In tale ambito, sono state altresì gestite numerose richieste di intervento per il superamento di casi di inerzia dei gestori, offrendo supporto e chiarimenti alle parti coinvolte.

Contestualmente, l'Autorità ha proseguito l'attività di regolazione della qualità del servizio avviata nel 2019 con la delibera 31 ottobre 2019, 444/2019/R/rif, e relativo allegato A, recante il Testo integrato in tema di trasparenza nel

1 Cfr. art. 1, comma 527, della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020" (legge di bilancio 2018).

2 Ai sensi della regolazione tariffaria dell'Autorità, gli enti territorialmente competenti sono i soggetti istituzionali responsabili della validazione del piano economico-finanziario dell'ambito tariffario di competenza, quindi l'ente di governo dell'ambito, laddove costituito e operativo, o, in caso contrario, la regione o la provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente.

## REGOLAZIONE NEL CICLO DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI • Settoriale

servizio di gestione dei rifiuti per il periodo di regolazione 1° aprile 2020-31 dicembre 2023 (TITR), che disciplina i contenuti minimi obbligatori che i gestori devono riportare sui siti internet, nei documenti di riscossione e nelle comunicazioni individuali agli utenti.

In particolare, nel corso del 2020 sono state completate l'acquisizione e l'elaborazione di dati e informazioni in materia di qualità del servizio ed è stato avviato il processo di confronto con i principali *stakeholder* del settore sugli interventi e sul percorso di graduale implementazione della regolazione della qualità. Sulla base delle evidenze emerse dalla ricognizione e dal confronto con le parti interessate, con il documento per la consultazione 23 febbraio 2021, 72/2021/R/rif, l'Autorità ha presentato i primi orientamenti in materia di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Non da ultimo, allo scopo di garantire maggiore uniformità a livello nazionale nelle modalità di erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani e nella regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori, con la delibera 6 ottobre 2020, 362/2020/R/rif, l'Autorità ha avviato un procedimento per la predisposizione di schemi-tipo di contratto di servizio.

Nei paragrafi che seguono saranno illustrati gli interventi e le principali attività svolte dall'Autorità nel settore dei rifiuti urbani nel corso del 2020 in relazione a:

- monitoraggio e *governance* degli assetti locali;
- regolazione tariffaria e predisposizione di schemi-tipo di contratto di servizio;
- regolazione della qualità.

## Monitoraggio e governance degli assetti locali

Nell'ambito della finalità di promozione di un quadro di *governance* chiaro e affidabile e del perseguimento dell'obiettivo OS.14 "Riordino degli assetti del settore ambientale", di cui alla delibera 18 giugno 2019, 242/2019/A, "Quadro strategico 2019-2021 dell'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente", è stato istituito, con la delibera 30 luglio 2019, 333/2019/A, un Tavolo tecnico permanente in materia di ciclo dei rifiuti urbani e assimilati con regioni e autonomie locali, stabilendo altresì che, in funzione delle tematiche svolte, al Tavolo possano essere invitate a partecipare anche le associazioni maggiormente rappresentative degli enti di governo dell'ambito.

Secondo quanto previsto dalla delibera istitutiva, l'attività del Tavolo è finalizzata, in particolare, a:

- individuare e monitorare le specifiche criticità relative ai processi decisionali di programmazione, organizzazione e gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani;
- rafforzare la cooperazione fra i soggetti territorialmente competenti, anche nella direzione di favorire un perfezionamento del processo di costituzione e/o operatività delle strutture organizzative degli enti di governo dell'ambito;
- individuare forme di confronto con le regioni e le autonomie locali nei casi in cui la richiamata normativa lo preveda espressamente;
- accompagnare la definizione delle procedure di validazione dei dati richiesti dall'Autorità, nonché delle modalità per l'elaborazione e l'adozione degli atti di pertinenza da parte dei soggetti competenti, al fine di promuovere una maggiore trasparenza, attraverso profili di terzietà;

## CAPITOLO 7

- accompagnare la transizione, sull'intero territorio nazionale, da tassa a tariffa per lo svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Nel corso del 2020, sulla base del coordinamento tecnico assicurato dalla Divisione Ambiente, sono state affrontate dal Tavolo, al fine di acquisire utili elementi per l'azione regolatoria e in considerazione degli elementi venuti in rilievo nelle comunicazioni di taluni soggetti territoriali all'Autorità, le seguenti tematiche:

- monitoraggio dell'applicazione delle disposizioni di cui alla delibera 31 ottobre 2019, 443/2019/R/rif, relativamente alla procedura di approvazione dei piani economico-finanziari e dei corrispettivi tariffari, nonché all'attività di validazione dei dati richiesti dall'Autorità;
- monitoraggio della prima applicazione delle disposizioni regolatorie in materia tariffaria, anche in considerazione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19;
- monitoraggio dell'attività di predisposizione, adozione e aggiornamento dei Piani regionali di gestione dei rifiuti, anche in considerazione delle previsioni normative di recepimento del c.d. "Pacchetto di misure sull'economia circolare" di cui al decreto legislativo 3 settembre 2020, n. 116.

Nelle riunioni del Tavolo sono stati approfonditi, tra l'altro, i profili legati alle diverse modalità organizzative e gestionali definite dalle amministrazioni competenti nelle diverse aree del Paese.

## Tariffe

Nei successivi paragrafi si fornisce una descrizione sintetica delle attività svolte dall'Autorità in materia di regolazione tariffaria, con particolare riguardo alle misure adottate alla luce dell'emergenza sanitaria da Covid-19.

## Modalità applicative e aggiornamento del Metodo tariffario rifiuti

Come anticipato, il processo di applicazione della riforma tariffaria nel corso del 2020 ha visto l'introduzione di alcune misure tese alla semplificazione dei procedimenti di approvazione dei piani economico-finanziari e dei corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti. Ciò in ragione dell'eterogeneità delle modalità organizzative del servizio adottate nei diversi contesti territoriali, derivante dal mancato completamento del processo di riordino del quadro di *governance* multilivello del settore. Coesistono, infatti, situazioni di avvenuto completamento del processo di istituzione degli enti di governo dell'ambito – sebbene con funzioni e poteri non sempre uniformi tra le diverse realtà regionali –, con contesti in cui tale processo è stato accantonato per promuovere soluzioni maggiormente focalizzate sul singolo ente locale e casi in cui sono state annunciate o avviate riforme che appaiono ancora *in fieri*. Dal confronto con i principali *stakeholder* del settore<sup>3</sup>, sono emersi contesti in cui operano diversi gestori – per effetto di affidamenti parcellizzati di singole attività riconducibili a uno dei segmenti del ciclo di gestione dei rifiuti urbani –, nonché casi in cui il soggetto che è investito della responsabilità di dichiarare la veridicità dei dati da considerare (il gestore) coincide con chi è chiamato a validarli (ETC).

<sup>3</sup> Al fine di acquisire maggiori informazioni circa le criticità riscontrate nell'applicazione dell'MTR, l'Autorità ha partecipato a momenti di approfondimento anche organizzando incontri con i rappresentanti dei gestori e le loro associazioni, con gli enti locali e con l'Associazione nazionale comuni italiani e con l'Associazione nazionale degli enti di governo d'ambito per l'idrico e i rifiuti.