



 [info@luel.it](mailto:info@luel.it)  
 +39 346 0017628  
 051 240084



 [info@acquainfo.it](mailto:info@acquainfo.it)  
 +39 331 1079334



## Novità dall'AEEGSI sulla qualità contrattuale

Tra le recenti novità dell'AEEGSI troviamo anche l'innovativa Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (Delibera 655/2015/R/idr del 28 dicembre 2015).

Il provvedimento definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità contrattuale del SII, mediante l'individuazione di indicatori consistenti in tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per le prestazioni da assicurare all'utenza, determinando anche le modalità di registrazione, comunicazione e verifica dei dati relativi alle prestazioni fornite dai gestori su richiesta degli utenti.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, riferiti alle singole prestazioni erogate all'utenza, l'Autorità introduce indennizzi automatici da corrispondere agli utenti, mentre per gli standard generali di qualità, riferiti al complesso delle prestazioni, un meccanismo di penalità.

Il Testo integrato (RQSII), individua tempi massimi e standard minimi di qualità con particolare riferimento alle modalità di fatturazione, alla rateizzazione dei pagamenti, alla gestione delle pratiche telefoniche, delle richieste scritte e dei reclami, degli sportelli, del servizio di pronto intervento, all'esecuzione di lavori, alle verifiche del misuratore e del livello di pressione e ai flussi di comunicazione tra i gestori in caso di gestione non integrata del SII. Inoltre, al fine di garantire certezza alla fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, sono previsti standard generali e specifici relativi alle fasi di preventivazione dell'allacciamento, attivazione, voltura, riattivazione e disattivazione della fornitura.

L'Autorità ha previsto, inoltre, che il gestore del SII sia tenuto al rispetto di uno standard generale con riguardo all'indicatore relativo al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento. La delibera prevede che gli Enti di governo d'ambito possano promuovere il conseguimento di un livello qualitativo superiore a quello minimo previsto sull'intero territorio nazionale presentando all'Autorità apposita istanza motivata. Il conseguimento di tali livelli incrementali comporta la previsione di premi e penalità ulteriori rispetto a quelli già definiti nel Testo integrato.

In particolare il Testo integrato interviene in merito a:

- tempi e modalità per l'avvio e la cessazione del rapporto contrattuale;
- tempi e modalità per la gestione del rapporto contrattuale, con particolare riguardo a:
  - addebito, fatturazione, pagamento e rateizzazione;
  - reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione;
  - gestione degli sportelli;
  - qualità dei servizi telefonici;

- tempi e modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs 152/06;
- standard specifici e generali di qualità contrattuale del SII;
- indennizzi automatici nei casi di mancato rispetto degli standard specifici;
- obblighi di registrazione e comunicazione dei dati di qualità contrattuale all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito;
- verifica semplificata, a campione, dei dati di qualità contrattuale del SII comunicati dai gestori.

Sono rimandati a successivi provvedimenti sia l'introduzione di meccanismi incentivanti per il conseguimento di miglioramenti della qualità superiori ai livelli minimi definiti con la delibera 655/2015/R/idr, sia la regolazione della misura.

Il Testo integrato (RQSII) **si applica per tutti i gestori dal 1 luglio 2016**, ad esclusione di alcuni aspetti relativi agli indennizzi automatici, alle comunicazioni verso l'Autorità e alla qualità dei servizi telefonici, che si applicano dal 1 gennaio 2017.

I gestori che servono meno di 50.000 abitanti sono esonerati dagli obblighi di comunicazione all'Autorità e dalla pubblicazione delle informazioni e dei dati registrati.

“Se ti addivene di trattare delle acque consulta prima l’esperienza e poi la ragione”  
Leonardo da Vinci

PER INFORMAZIONI E ASSISTENZA:



 [info@luel.it](mailto:info@luel.it)  
 +39 346 0017628  
 051 240084



 [info@acquainfo.it](mailto:info@acquainfo.it)  
 +39 331 1079334

