



ISTANZA PER IL RICONOSCIMENTO DEGLI OPEX_{QC}

**Relazione ai sensi art. 19, comma 9, dell’Allegato A
alla Deliberazione n. 639/2023/R/IDR del 28/12/2023**



Rev.	1	
Data	26/03/2024	
Rif.		

SOMMARIO

1. **PREMESSA..... 3**

 1.1 Presupposti normativi..... 3

 1.2 Risultati QC 2021 e 2022 5

 1.3 Revoca deliberazione ARERA 504/2016 e AURI n°10 del 02/03/2016..... 6

 1.4 Modalità di determinazione degli OPEX_{QC} 7

 1.5 Costi di personale diretto della SII 7

 1.6 Sintesi istanza 8

A.U.R.I. PROT. N. 0003208 DEL 02-04-2024

1. PREMESSA

1.1 Presupposti normativi

La Delibera n. 655/2015/R/IDR del 23/12/2015 (**Delibera 655/2015 o RQSII**) dell'Autorità ha stabilito i criteri di regolazione della qualità contrattuale del S.I.I ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, con l'obiettivo di rafforzare la tutela degli utenti finali e superare le difformità esistenti a livello territoriale mediante:

- (i) l'introduzione di standard di qualità minimi omogenei a livello nazionale;
- (ii) il riconoscimento dei costi legati ai miglioramenti di qualità ulteriori rispetto agli standard minimi;
- (iii) l'introduzione di un meccanismo incentivante composto da indennizzi automatici, premi e penali.

Successivamente alla pubblicazione della deliberazione 655/2015/R/IDR, l'AURI (ex ATI 4 Umbria), con comunicazione del 19 luglio 2016, in qualità di Ente di governo dell'ambito territorialmente competente, d'intesa con il gestore SII S.c.p.a., ha trasmesso all'Autorità un'istanza di deroga, ai sensi dell'articolo 52, comma 5, del RQSII, dal rispetto degli obblighi relativi all'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali per le utenze presenti nel territorio della provincia di Terni;

con la menzionata istanza di deroga, l'AURI ha rappresentato che l'organizzazione degli orari di apertura degli sportelli fisici del gestore SII S.c.p.a., siti nei Comuni di Terni, Orvieto, Narni, Amelia e Fabriano, è stata oggetto sin dal 2015 di approfondimenti tesi a giungere ad una rimodulazione degli stessi che rispondesse alle effettive esigenze dell'utenza; rimodulazione approvata in via definitiva con delibera dell'Assemblea dei Sindaci n. 10 del 2 marzo 2016 con i seguenti orari di apertura al pubblico:

Terni

- Lunedì: 9.00 - 15.00
- Mercoledì: 14.30 - 16.00
- Venerdì: 9.00 - 12.00

Orvieto

- Lunedì: 9.00 - 12.00
- Mercoledì: 9.30 - 11.30 e 13.00 - 15.00
- Giovedì 14.30 - 16.00

Narni

- Martedì: 9.00 - 12.00
- Giovedì 13.00 - 15.00

Amelia

- Lunedì: 13.00 - 15.00
- Mercoledì: 9.00 - 12.00

Fabriano

- Martedì 13.00 - 15.00
- Giovedì: 9.00 - 12.00

Per un totale di 34 ore di apertura.

In data 2 maggio 2016, l'AURI ha trasmesso all'Autorità la proposta tariffaria, per il periodo 2016-2019, relativa al gestore SII S.c.p.a., nell'ambito della quale non è stata formulata istanza per il riconoscimento di costi aggiuntivi Opex QC, connessi all'adeguamento agli standard di qualità del servizio previsti dalla deliberazione 655/2015/R/IDR.

Con deliberazione 504/2016/R/IDR l'ARERA ha accolto l'istanza di deroga ai sensi dell'articolo 52, comma 5 del RQSII, dagli obblighi relativi all'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali.

A seguire, nell'ambito della proposta per l'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie, l'AURI ha avanzato, ai sensi del comma 23.3 del MTI-2, istanza per il riconoscimento - con riferimento alle annualità 2018 e 2019 - di costi aggiuntivi Opex QC (previsti dal comma 23.3 del MTI-2 per l'adeguamento agli standard di qualità contrattuale del servizio definiti con la deliberazione 655/2015/R/IDR non già ricompresi nella Carta dei servizi), rappresentando le valutazioni al riguardo compiute e motivando la richiesta in questione con la necessità di coprire i costi connessi ai servizi di sportello, di call center e di pronto intervento;

l'Autorità ha ritenuto che non potesse trovare accoglimento l'istanza per il riconoscimento di oneri aggiuntivi Opex QC presentata, per gli anni 2018 e 2019, dall'Ente di governo dell'ambito per il medesimo gestore, in quanto detti costi sono ritenuti ammissibili dalla regolazione soltanto in caso di integrale adeguamento agli standard di qualità contrattuale del servizio definiti con deliberazione 655/2015/R/IDR, ritenendo evidentemente la riarticolazione dell'orario di apertura settimanale dello sportello provinciale in modalità frazionata non compatibile con la *compliance* allo standard contrattuale.

Nel corso del 2019 l'Autorità è intervenuta nuovamente sulla qualità contrattuale attraverso:

- la delibera 311/2019/R/idr del 16 luglio 2019 che va a regolare la morosità nel servizio idrico integrato integrando la vigente regolazione della qualità contrattuale;
- la delibera 547/2019/R/idr del 17 dicembre 2019 ss.mm.ii che va ad integrare la vigente regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e definisce delle disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

Entrambe le suddette Delibere aggiornano la regolazione della qualità contrattuale in materia di rateizzazione dei pagamenti, per le utenze morose e non morose, a tutela e favore degli utenti. Ciò ha comportato inevitabilmente un aumento esponenziale delle richieste dei piani di rateizzo, con un maggior impegno di gestione da parte degli operatori Commerciali.

In particolare in merito alla RQSII la delibera 547/2019, oltre ad intervenire su alcuni processi e sui dati obbligatori da registrare, l'Autorità introduce un meccanismo di incentivazione che si articola in fattori premiali o di penalizzazione da attribuire in ragione delle performance delle gestioni, sulla base del sistema di macro-indicatori di qualità contrattuale:

MC1 – «Avvio e cessazione del rapporto contrattuale»: media ponderata dei pertinenti indicatori semplici, pesata in base al numero di prestazioni erogate;

MC2 – «Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio» media ponderata dei pertinenti indicatori semplici, pesata in base al numero di prestazioni erogate, con fattori di scala differenziati per i singoli indicatori semplici.

Sulla base dei valori macro-indicatori ha individuato classi e obiettivi. Obiettivi che determinano in caso di raggiungimento o meno, l'applicazione di un sistema premiale o di penalità.

- Classi e obiettivi per macro-indicatore			
Macro-indicatore	ID Classe	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%

Con Deliberazione 476/2023/R/IDR del 17/10/203 ARERA ha perfezionato il procedimento per le valutazioni quantitative, relative al biennio 2020-2021, previste dal meccanismo di incentivazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato di cui al Titolo XIII dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR (RQSII) determinando per la SII relativamente allo Stadio I macro-indicatore MC1 una penale pari 440.347 €.

Secondo le previsioni della Deliberazione 639/2023/R/IDR Allegato A art. 19.9, previa presentazione di motivata istanza la componente OpexQC può comprendere gli oneri aggiuntivi, qualora le più recenti valutazioni in sede di applicazione del meccanismo incentivante di qualità contrattuale abbiano comportato l'attribuzione di penalità relative agli Stadi I e II della “Tavola 3 - Stadi di valutazione delle performance di qualità contrattuale in ciascun anno di valutazione” della RQSII; tali oneri aggiuntivi non possono eccedere le menzionate penalità.

1.2 Risultati QC 2021 e 2022

Come desumibile dalla raccolta dati di Qualità Contrattuale ARERA, per l’annualità 2021 e 2022 i valori consuntivi per gli indicatori MC1 e MC2 sono stati i seguenti:

2021
MC1 97,153%
MC2 96,614%

2022
MC1 95,501%
MC2 95,896%

L’obiettivo di mantenimento è stato raggiunto solo per il macro-indicatore MC2 (soglia minima di mantenimento in classe A 95%) segnando al contempo una diminuzione dei livelli prestazionali. Per l’MC1 invece l’obiettivo non è stato centrato (soglia minima di mantenimento 98%). Le ragioni sono da ricercarsi nell’assetto organizzativo societario lato gestione rapporti con i clienti.

Infatti, dall'entrata in vigore della qualità contrattuale ed i connessi SLA fissati a livello nazionale dall'Autorità, la SII non ha beneficiato della componente tariffaria specificamente prevista dall'ARERA a copertura dei maggiori costi operativi derivanti dal raggiungimento e/o mantenimento dei livelli di performance. Le risorse interne allocate al servizio sono rimaste invariate o diminuite e il ricorso a supporto esterno, attraverso varie forme, è stato sempre a completo detrimento della marginalità aziendale in quanto non coperto da tariffa.

Alla luce di quanto sopra e in considerazione dei risultati di Qualità Contrattuale raggiunti nel biennio 2021/2022, non si ritiene più percorribile la soluzione sinora adottata che, nata come azione temporanea, ormai si è di fatto consolidata. Come evidente, i risultati di qualità contrattuale segnalano un lento declino della qualità del servizio erogato contrariamente ad un auspicabile percorso di miglioramento. Pertanto, si ritiene non più differibile la presenza della componente OpexQC, a copertura di soluzioni mirate a consentire il rafforzamento della Società nella gestione dei rapporti con i clienti.

1.3 Revoca deliberazione ARERA 504/2016 e AURI n°10 del 02/03/2016

Per quanto rappresentato nel paragrafo che precede, presupposto per l'accoglimento da parte dell'ARERA dei costi operativi connessi alla qualità contrattuale è il completo rispetto delle prestazioni definite con la deliberazione 655/2015/R/IDR.

Si tiene a precisare che la prima istanza presentata dalla S.I.I. all'AURI per il riconoscimento degli Opex QC determinava il fabbisogno di risorse per il rispetto dei livelli minimi di servizio all'interno di orario ridotto di apertura dei plurimi sportelli assimilati a provinciali frazionati, in base ad una specificità già accordata sia dall'EGA che dall'Autorità. Nonostante le decisioni di diniego assunte dall'ARERA con l'approvazione della predisposizione tariffaria per il biennio 2018-2019 (delibera 464/18), la SII al fine di garantire ai propri clienti livelli di servizio in linea con quanto fissato dagli standard di qualità contrattuale per il 2018 e 2019 si è accollata il costo, non riconosciuto in tariffa, delle risorse necessarie ricorrendo a forme di lavoro temporaneo a totale detrimento della marginalità d'impresa. Nello specifico, sono state contrattualizzate n°3 risorse in lavoro somministrato assegnate full time al servizio commerciale. Nella seconda metà del 2019 i rapporti contrattuali sono giunti a termine e i risultati delle performance conseguite hanno già iniziato a evidenziare una flessione nei livelli di qualità in chiusura d'anno ma soprattutto nel corso 2020 per giungere nel 2021 al declassamento. È intenzione della società fornire un servizio efficiente e rispettoso degli SLA ma, al contempo, la SII non può più caricarsi di costi che non trovano copertura tariffaria. Pertanto, al fine di superare gli ostacoli all'inserimento della componente OpexQC con la presente istanza si chiede la revoca della deliberazione AURI dell'Assemblea dei Sindaci n. 10 del 2 marzo 2016 e connessa deliberazione ARERA 504/2016/R/IDR e adeguamento dell'orario di apertura dello sportello provinciale agli standard fissati dalla qualità contrattuale con efficacia dal 01/09/2022.

Per poter ottenere questo risultato, al fine di contenere i costi operativi che devono trovare accoglimento tariffario, e al contempo mantenere le aspettative di prossimità del contatto ai territori, la soluzione individuata è la seguente:

- tutti gli sportelli collocati nell'intero territorio di gestione SII nel loro insieme vengono considerati come un unico "Sportello Provinciale". Viene mantenuto l'attuale orario degli sportelli nelle sedi di Amelia, Narni, Orvieto e Fabriano ed integrato quello di Terni con 10 ore settimanali in più, (di cui 4 da svolgersi il sabato nell'intervallo 8:00 – 13:00), per raggiungere le 44 ore settimanali previste dalla RQSII. Questo scenario deve trovare un preventivo accoglimento di massima anche da parte di ARERA per scongiurare un possibile successivo diniego, in relazione al presupposto del diniego delle precedenti istanze OPEXQC.

In ogni caso è opportuno incrementare, con adeguate azioni di comunicazione e pubblicità, lo “sportello a casa tua” che rappresenta la soluzione più efficace, economica e sostenibile di rendere il servizio. Il servizio è attivo da gennaio 2021. Nei primi mesi è stato scarsamente utilizzato poi, a seguire, grazie anche ad interventi divulgativi mirati, ha iniziato ad affermarsi tra i diversi canali di contatto. Nell’ultima indagine di customer satisfaction condotta dalla società relativa al secondo semestre 2023 quasi il 20% degli intervistati ha affermato di conoscere il servizio quale fruibile canale di contatto con la SII.

1.4 Modalità di determinazione degli OPEX_{QC}

Alla luce delle motivazioni riportate nei paragrafi che precedono, si è stimato l’incremento dei costi operativi riconducibili alla componente Opex_{QC} e rappresentati esclusivamente dal maggior costo del personale per la copertura dei nuovi orari e rispetto degli SLA.

1.5 Costi di personale diretto della SII

Nella quantificazione dell’onere è stato stimato il costo medio delle risorse che inquadrare all’avvio del rapporto contrattuale al secondo livello dovrebbero raggiungere a regime il quarto livello da CCNL. In questa ipotesi la società ha quantificato in 42.150 € l’onere per FTE corrispondente ad un inquadramento da CCNL pari al 4^a livello (senza tener conto di oneri aggiuntivi quali buoni pasto, premi di produttività e contributi). In base all’attuale dotazione organica, dedicata al servizio, pari a n°9,1 unità FTE, per garantire la copertura delle 44 ore settimanali dello sportello, delle 35 ore settimanali del numero verde commerciale (riducendo di 4 ore rispetto all’attuale operatività di 39 ore) e lo svolgimento delle pratiche da back office, i cui ritardi hanno principalmente comportato il declassamento, sono necessarie almeno n°6 unità FTE come da prospetto che segue:

Sportelli	#operatori						#ore servizio					
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
Terni	3,5		4		4	4	6		6,5		4	4
Amelia	1		1				2		3			
Narni		1		1				3		2		
Orvieto	1		1	1			3		4	1,5		
Fabro		1		1				2		3		
Totale ore servizio												44
Totale fabbisogno ore												102,5

Numero Verde	#operatori						#ore servizio					
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
Numero Verde	7,11	7,11	7,11	7,11	8	0	7,5	7,5	7,5	7,5	5	0
Totale ore servizio												35
Totale fabbisogno ore												253,33

Dati settimanali	UdM	Ore
Ore apertura sportelli	ore	44
#operatori a sportello	unità	2,3
Totale ore sportello	ore	102,5

Ore apertura NV	ore	35
#operatori a NV	unità	7,3
Totale ore NV	ore	253,3

Totale fabbisogno ore apertura sportello e NV	ore	355,8
Ore settimanali lavoro CCNL	ore	38,5
Incidenza ferie e malattie ore per settimana	ore	4,3
Ore nette settimanali lavorabili	ore	34,3
#operatori a sportello e NV (FTE)	unità	10,4
#operatori in forza al servizio sportello e NV in u.e.	unità	9,1
Totale ore impegnate per espletamento pratiche	ore	144,4
Incidenza ferie e malattie ore per settimana	ore	4,3
Totale ore disponibili servizio sportello e NV	ore	163,3
#operatori in forza a sportello e NV (FTE)	unità	4,3

#operatori necessari ore sportello e NV	unità	6,148
--	--------------	--------------

Pertanto, in definitiva, i costi incrementali di personale diretto della SII possono essere quantificati nella misura di 252.900 € (42.150 € * 6 unità). Tenuto conto dell'importo massimo fissato dalla Deliberazione 639/2023/R/IDR Allegato A art. 19.9 pari a 220.173 €, la SII si impegna a garantire gli SLA previsti pur in caso di parziale copertura dei maggiori costi nel limite individuato.

1.6 Sintesi istanza

Per quanto argomentato nei paragrafi che precedono, con la presente istanza:

- revoca delle deliberazioni di deroga agli orari di apertura degli sportelli;
- condivisione con ARERA dell'individuazione dello sportello provinciale "diffuso" nelle sedi di terni, Amelia, Narni, Orvieto e Fabriano
- mantenimento dell'attuale orario degli sportelli nelle sedi di Amelia, Narni, Orvieto e Fabriano
- Integrazione dell'orario di aperture dello sportello di Terni con 10 ore settimanali in più, (di cui 4 da svolgersi il sabato nell'intervallo 8:00 – 13:00), per raggiungere le 44 ore settimanali previste dalla RQSII.

la SII chiede il riconoscimento della componente Opex QC a far data dal 01/01/2024 quantificata nella misura di 110.000 € nel 2024 (assumendo l'entrata a regime dell'organizzazione rappresentata dal 01/07/2024) e 220.173 € per gli anni a seguire.