

**DELIBERAZIONE 12 MARZO 2020**

**59/2020/R/COM**

**DIFFERIMENTO DEI TERMINI PREVISTI DALLA REGOLAZIONE PER I SERVIZI AMBIENTALI  
ED ENERGETICI E PRIME DISPOSIZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ ALLA LUCE  
DELL'EMERGENZA DA COVID-19**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA  
RETI E AMBIENTE**

Nella 1101<sup>a</sup> *ter* riunione del 12 marzo 2020

**VISTI:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente modificata e integrata (di seguito: legge 481/95);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 recante “Norme in materia ambientale”;
- il decreto legge 13 maggio 2011, n. 70, come convertito nella legge 12 luglio 2011, n. 106 e, in particolare, l’articolo 10, commi 14 e 15;
- il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: decreto legge 201/11) e, in particolare, l’articolo 21;
- la legge 27 dicembre 2013, n. 147 (di seguito: legge 147/13), recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)”;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 e sue successive modifiche e integrazioni (di seguito: decreto legislativo 102/14);
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205 (di seguito: legge 205/17), recante “Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”;
- il decreto legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con legge 19 dicembre 2019, n. 157 (di seguito: decreto legge 124/19);
- il decreto legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante “Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19” (di seguito: decreto legge 6/20);
- il decreto legge 2 marzo 2020, n. 9, recante “Misure urgenti di sostegno per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012 (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012), recante “Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici,

- ai sensi dell'articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 23 febbraio 2020, avente ad oggetto “Disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19”;
  - il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 25 febbraio 2020, avente ad oggetto “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19”;
  - il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 1° marzo 2020, avente ad oggetto “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19”;
  - il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 2020, avente ad oggetto “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale”;
  - il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 8 marzo 2020, avente ad oggetto “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19” (di seguito: d.P.C.M. 8 marzo 2020);
  - il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 9 marzo 2020, avente ad oggetto “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale” (di seguito: d.P.C.M. 9 marzo 2020);
  - il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 marzo 2020, avente ad oggetto “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale” (di seguito: d.P.C.M. 11 marzo 2020);
  - la delibera del Consiglio dei Ministri del 31 gennaio 2020, recante “Dichiarazione dello stato di emergenza in conseguenza del rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili”;
  - la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 12 dicembre 2013, 574/2013/R/GAS e il relativo Allegato A, come successivamente modificato e integrato (di seguito: RQDG);
  - la deliberazione dell'Autorità 6 febbraio 2014, 40/2014/R/GAS e il relativo Allegato A come successivamente modificato e integrato (di seguito: Allegato A alla deliberazione 40/2014/R/GAS)
  - la deliberazione dell'Autorità 22 dicembre 2015, 646/2015/R/EEL e il relativo Allegato A, come successivamente modificato e integrato (di seguito: TIQE 2016-19);

- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR (di seguito: deliberazione 655/2015/R/IDR), e il relativo Allegato A (di seguito: RQSII), recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”;
- la deliberazione dell'Autorità 10 marzo 2016, 100/2016/R/COM (di seguito: deliberazione 100/2016/R/COM);
- la deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/COM;
- la deliberazione dell'Autorità 6 aprile 2017, 228/2017/R/COM (di seguito: deliberazione 228/2017/R/COM);
- la deliberazione dell'Autorità 27 dicembre 2017, 917/2017/R/IDR (di seguito: deliberazione 917/2017/R/IDR), e il relativo Allegato A (di seguito: RQTI), recante “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”;
- la deliberazione dell'Autorità 18 gennaio 2018, 24/2018/R/TLR (di seguito: deliberazione 24/2018/R/TLR), e il relativo Allegato A (di seguito: TUAR), recante “Regolazione dei criteri di determinazione dei corrispettivi di allacciamento e modalità di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente per i servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 2018-2021” e ss.mm.ii.;
- la deliberazione 1 febbraio 2018, 43/2018/R/GAS e il relativo Allegato A (di seguito: RQTG);
- la deliberazione dell'Autorità 1 febbraio 2018, 55/2018/E/IDR;
- la deliberazione dell'Autorità, 17 maggio 2018, 288/2018/R/COM (di seguito: 288/2018/R/COM);
- la deliberazione dell'Autorità 11 dicembre 2018, 661/2018/R/TLR (di seguito: deliberazione 661/2018/R/TLR), e il relativo Allegato A (di seguito: RQCT), recante “Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1° luglio 2019 - 31 dicembre 2021” e s.m.i.;
- la deliberazione dell'Autorità 31 ottobre 2019, 443/2019/R/RIF (di seguito: deliberazione 443/2019/R/RIF), recante “Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021” e il relativo Allegato A (di seguito: MTR);
- la deliberazione dell'Autorità 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF (di seguito: deliberazione 444/2019/R/RIF), recante “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati” e il relativo Allegato A (di seguito: TITR);
- la deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2019, 547/2019/R/IDR, recante “Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e 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” (di seguito: deliberazione 547/2019/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2019, 566/2019/R/EEL e il relativo Allegato A (di seguito: TIQE 2020-23);

- la deliberazione dell'Autorità 27 dicembre 2019, 580/2019/R/IDR, recante "Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio MTI3" (di seguito: deliberazione 580/2019/R/IDR) e il relativo Allegato A, recante "Metodo tariffario idrico 2020-2023 – MTI-3. Schemi regolatori" (di seguito: MTI-3);
- la deliberazione dell'Autorità 18 febbraio 2020, 46/2020/R/IDR "Avvio di procedimento per le valutazioni quantitative previste dal meccanismo incentivante della qualità tecnica del servizio idrico integrato di cui al titolo 7 dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 917/2017/R/IDR (RQTI)" (di seguito: deliberazione 46/2020/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 3 marzo 2019, 57/2020/R/RIF, recante "Semplificazioni procedurali in ordine alla disciplina tariffaria del servizio integrato dei rifiuti e avvio di procedimento per la verifica della coerenza regolatoria delle pertinenti determinazioni dell'ente territorialmente competente" (di seguito: deliberazione 57/2020/R/RIF);
- il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, approvato con deliberazione dell'Autorità 28 maggio 2009, ARG/GAS 64/09, come successivamente modificato ed integrato (di seguito: TIVG);
- il Testo integrato morosità gas, approvato con la deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2011, ARG/GAS 99/11, come successivamente modificato ed integrato (di seguito: TIMG);
- il Testo integrato monitoraggio retail (TIMR), approvato con la deliberazione dell'Autorità ARG/COM 151/11, come successivamente modificato ed integrato;
- il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali, approvato con deliberazione dell'Autorità 19 luglio 2012, 301/2012/R/EEL, come successivamente modificato ed integrato (di seguito: TIV);
- il Testo integrato morosità elettrica, approvato con deliberazione dell'Autorità 29 maggio 2015, 258/2015/R/EEL, come successivamente modificato e integrato (di seguito: TIMOE);
- il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente – Testo Integrato Conciliazione TICO (di seguito: TICO), approvato con la deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM, come successivamente modificato ed integrato;
- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) approvato con la deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/COM, come successivamente modificato ed integrato;
- il Testo integrato delle disposizioni in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF), approvato con la deliberazione dell'Autorità 4 agosto 2016, 463/2016/R/COM, come successivamente modificato ed integrato;

- il Comunicato dell'Autorità 18 febbraio 2020 recante “Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato” (di seguito: Comunicato 18 febbraio 2020);
- il Comunicato dell'Autorità 11 marzo 2020, in ordine all’“Emergenza COVID-19” (di seguito: Comunicato 11 marzo 2020).

**CONSIDERATO CHE:**

- l'articolo 1, comma 1, della legge 481/95 attribuisce all'Autorità *“la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nel settore dei servizi di pubblica utilità, (...) nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo. Il sistema tariffario deve altresì armonizzare gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse”*;
- più di recente, il legislatore ha assegnato all'Autorità le funzioni di regolazione e controllo dei servizi ambientali precisando che le stesse vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità dalla legge 481/95, e in particolare:
  - l'articolo 21, commi 13 e 19, del decreto-legge 201/11 ha trasferito all'Autorità *“le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici”*, con le specifiche finalità – tra quelle successivamente enunciate nel d.P.C.M. 20 luglio 2012 – di assicurare la *“tutela dei diritti e degli interessi degli utenti”*, la *“gestione dei servizi idrici in condizioni di efficienza e di equilibrio economico e finanziario”*, l’*“attuazione dei principi comunitari «recupero integrale dei costi», compresi quelli ambientali e relativi alla risorsa, e «chi inquina paga»”*;
  - l'articolo 10, comma 17, del decreto legislativo 102/14, ha attribuito all'Autorità competenze di regolazione, controllo ed enforcement nel settore del teleriscaldamento, teleraffrescamento e acqua calda per uso domestico e, in particolare, la definizione dei criteri per la determinazione dei contributi di allacciamento e delle modalità di esercizio del diritto di recesso, della trasparenza con particolare riferimento ai prezzi praticati agli utenti, degli standard di qualità del servizio, delle tariffe di cessione del calore, limitatamente ai casi in cui sussiste l'obbligo di allacciamento alla rete imposto da Comuni o Regioni, delle condizioni tecniche ed economiche per l'immissione di cascami termici nelle reti, compiti volti a *“promuovere lo sviluppo del teleriscaldamento e teleraffrescamento e della concorrenza”*;
  - l'articolo 1, comma 527, della legge 205/17, ha attribuito all'Autorità le funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati *“per garantire accessibilità, fruibilità e diffusione*

*omogenee sull'intero territorio nazionale nonché adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione, armonizzando gli obiettivi economico-finanziari con quelli generali di carattere sociale, ambientale e di impiego appropriato delle risorse, nonché di garantire l'adeguamento infrastrutturale agli obiettivi imposti dalla normativa europea, superando così le procedure di infrazione già avviate con conseguenti benefici economici a favore degli enti locali interessati da dette procedure”.*

**CONSIDERATO, ANCHE, CHE:**

- l’Organizzazione mondiale della sanità, il 30 gennaio 2020, ha dichiarato l’epidemia da virus COVID-19 un’emergenza di sanità pubblica di rilevanza internazionale, poi qualificata come “pandemia” nella dichiarazione dell’11 marzo 2020;
- al fine di fronteggiare adeguatamente possibili situazioni di pregiudizio per la collettività, con la delibera del 31 gennaio 2020, il Consiglio dei Ministri ha dichiarato per sei mesi lo stato di emergenza relativo al rischio sanitario connesso all’insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili;
- successivamente, tenuto conto delle dimensioni del fenomeno epidemico e del potenziale interessamento di più ambiti sul territorio nazionale, preso atto della straordinaria necessità ed urgenza di emanare disposizioni per contrastare l’emergenza epidemiologica da COVID-19, con il decreto-legge 6/20, sono state adottate prime misure urgenti di contrasto e contenimento della diffusione del virus;
- considerato l’evolversi della situazione epidemiologica, il carattere particolarmente diffusivo dell’epidemia e l’incremento dei casi sul territorio nazionale, il Presidente del Consiglio dei Ministri ha adottato, con il d.P.C.M. 9 marzo 2020, misure rafforzate di contrasto e contenimento al diffondersi del virus COVID-19 (di fatto estendendo all’intero territorio nazionale le misure restrittive di cui all’articolo 1 del decreto del d.P.C.M. 8 marzo 2020, inizialmente riferite alla regione Lombardia e alle province di Modena, Parma, Piacenza, Reggio nell’Emilia, Rimini, Pesaro e Urbino, Alessandria, Asti, Novara, Verbano-Cusio-Ossola, Vercelli, Padova, Treviso e Venezia), nonché – da ultimo con il d.P.C.M. 11 marzo 2020 – ulteriori misure urgenti a carattere nazionale di contenimento del contagio;
- con i provvedimenti di cui al precedente alinea sono state, in particolare, introdotte sull’intero territorio nazionale limitazioni generalizzate agli spostamenti, divieti di “ogni forma di assembramento di persone in luoghi pubblici o aperti al pubblico”, nonché la sospensione di riunioni e meeting “in cui è coinvolto personale sanitario o personale incaricato dello svolgimento di servizi pubblici essenziali o di pubblica utilità”.



**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- alla luce delle misure emergenziali sopra richiamate sono pervenute all’Autorità varie comunicazioni da parte di imprese che operano nei settori regolati e da loro associazioni, nell’ambito delle quali sono state rappresentate le azioni avviate dai gestori per proseguire regolarmente le relative attività di erogazione, sospendendo temporaneamente i servizi non essenziali alle medesime connessi e ricollocando sul territorio il personale rimasto a disposizione, al contempo garantendo modalità operative nel rispetto delle disposizioni sanitarie in vigore, e fornendo specifici contatti per ogni tipo di comunicazione legata all’emergenza in corso;
- nelle medesime comunicazioni sono state portate all’attenzione dell’Autorità:
  - le problematiche che potrebbero presentarsi *“per alcune operatività legate alla gestione [del rapporto contrattuale] dei servizi di fornitura (...) (es. gestione degli sportelli, (...), processi di posa massiva dei contatori) ovvero in merito alle prossime scadenze legate a raccolte dati anche ai fini tariffari, in particolare in materia di qualità”*;
  - la circostanza che *“la necessità di riconsiderare, secondo le attuali logiche di emergenza, le priorità nelle condizioni di erogazione dei servizi potrà ragionevolmente determinare in diffusi contesti il mancato rispetto di standard di carattere commerciale e contrattuale”*;
- con il Comunicato “Emergenza COVID-19” dell’11 marzo 2020, l’Autorità ha raccomandato che vengano adottate e condivise tra gli operatori prassi tese a garantire la massima sicurezza e protezione dal rischio di contagio di tutto il personale, con particolare attenzione a coloro che hanno funzioni o competenze essenziali per la garanzia della continuità del servizio, contestualmente chiarendo che *“la condizione di stato di emergenza, che riguarda tutto il Paese, costituisce un elemento di cui [l’Autorità medesima] terrà necessariamente conto ai fini dell’applicazione delle discipline regolatorie introdotte nei settori di propria competenza, quali, ad esempio, quelle relative agli indicatori di qualità del servizio e dei correlati effetti economici”*.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- la regolazione introdotta nei settori ambientali prevede specifici adempimenti in capo ad una pluralità di soggetti (figure professionali, strutture amministrative e organismi istituzionali anche in momenti di carattere assembleare a carattere sovracomunale ed in taluni casi provinciale e regionale);
- tra le disposizioni che prevedono adempimenti con termini ravvicinati, assumono rilievo le seguenti:  
*con riferimento al servizio idrico integrato:*
  - il comma 77.1 dell’Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR, RQSII (come modificato dalla deliberazione 547/2019/R/IDR), ai sensi del quale entro il 15 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all’Autorità e all’Ente di governo dell’ambito le informazioni e i dati di qualità

contrattuale riferiti al 31 dicembre dell'anno precedente; a tal riguardo, con il Comunicato "Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato" del 18 febbraio 2020 è stata aperta la pertinente raccolta on line (richiedendo anche di fornire il riepilogo delle prestazioni eseguite nel corso del 2018, necessario ai fini dell'applicazione del meccanismo di incentivazione di cui al Titolo XIII della RQSII), precisando che la trasmissione dei dati in questione debba essere effettuata:

- i. dai gestori entro il 16 marzo 2020 (I fase della raccolta);
  - ii. dagli Enti di governo dell'ambito (ai fini della validazione delle informazioni di competenza) entro il 27 aprile 2020 (II fase della raccolta);
- il punto 2 della deliberazione 46/2020/R/IDR, che ha individuato:
  - i. nel 17 aprile 2020 il termine perentorio per la conclusione della raccolta dati finalizzata alla valutazione del raggiungimento degli obiettivi di qualità tecnica del servizio idrico integrato definiti per ciascuna gestione per gli anni 2018 e 2019;
  - ii. nel 30 settembre 2020 il termine per l'attribuzione delle pertinenti premialità e penalità previste dal meccanismo di incentivazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato di cui al Titolo 7 dell'Allegato A alla deliberazione 917/2017/R/IDR (RQTI);
- il comma 5.3 della deliberazione 580/2019/R/IDR, che ha fissato al 30 aprile 2020 il termine entro il quale l'Ente di governo dell'ambito, o altro soggetto competente, è tenuto a predisporre la tariffa del servizio idrico integrato per il terzo periodo regolatorio 2020-2023 nell'osservanza del MTI-3 e a trasmettere, ai fini dell'approvazione da parte dell'Autorità, il pertinente schema regolatorio, inviando:
  - i. il Programma degli Interventi, con specifica evidenza del Piano delle Opere Strategiche;
  - ii. il Piano Economico-Finanziario, che esplicita il vincolo ai ricavi del gestore e il moltiplicatore tariffario teta ( $\rho$ ) che ciascun gestore dovrà applicare in ciascun ambito per le singole annualità del periodo 2020-2023, fatta salva la possibilità di eventuali aggiornamenti;
  - iii. la convenzione di gestione, contenente le modifiche necessarie a recepire la disciplina introdotta dal provvedimento in parola;
  - iv. una relazione di accompagnamento che ripercorra la metodologia applicata;
  - v. l'atto o gli atti deliberativi di predisposizione tariffaria ovvero di approvazione dell'aggiornamento del piano economico-finanziario;
  - vi. l'aggiornamento dei dati necessari;



*con riferimento al servizio di gestione dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati:*

- il comma 2.3 dell'Allegato A alla deliberazione 444/2019/R/RIF (TITR), ai sensi del quale le disposizioni in ordine agli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, si applicano:
  - a) dal 1° aprile 2020, salvo quanto previsto alla successiva lettera b);
  - b) dal 1° gennaio 2021 per: i) i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani o dei singoli servizi di raccolta e trasporto e/o di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi compresi i Comuni che gestiscono tali servizi in economia, che servono territori, anche oggetto di procedure di affidamento diverse, con una popolazione residente non eccedente 5.000 abitanti; ii) i gestori delle attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti che servono territori, anche oggetto di procedure di affidamento diverse, con una popolazione residente non eccedente 5.000 abitanti;
- il comma 8.1 della deliberazione 443/2020/R/RIF, ai sensi del quale, con riferimento all'anno 2020, l'Ente territorialmente competente è tenuto a trasmettere all'Autorità, entro 30 giorni dall'adozione delle pertinenti determinazioni ovvero dal termine stabilito dalla normativa statale di riferimento, la predisposizione del piano economico finanziario e i corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti, o dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione, elaborando gli atti, i dati e la documentazione richiamati ai commi 6.1 e 6.2 della citata deliberazione, nel rispetto dei criteri e delle modalità recati dall'Allegato A al medesimo provvedimento (MTR), nonché alla luce delle semplificazioni procedurali di cui alla deliberazione 57/2020/R/RIF; al riguardo si rammenta il recente intervento del legislatore che (con l'articolo 57-bis del decreto-legge 124/19) ha introdotto, all'articolo 1 della legge 147/13, il comma 683-bis in base al quale *“in considerazione della necessità di acquisire il piano finanziario del servizio di gestione dei rifiuti urbani, per l'anno 2020, i comuni, in deroga al comma 683 e all'articolo 1, comma 169, della legge 27 dicembre 2006, n. 296, approvano le tariffe e i regolamenti della TARI e della tariffa corrispettiva entro il 30 aprile. Tali disposizioni si applicano anche in caso di esigenze di modifica a provvedimenti già deliberati”*;

*con riferimento ai servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento:*

- il comma 13.1 dell'Allegato A alla deliberazione 24/2018/R/TLR (TUAR)
  - in materia di contributi di allacciamento e modalità per l'esercizio del diritto di recesso - che fissa al 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento il termine entro cui gli esercenti del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento sono tenuti a trasmettere all'Autorità un rapporto di riepilogo relativo alle disattivazioni e agli

scollegamenti effettuati (in cui indicare anche la tipologia di utenza e la tipologia di servizio interessato, eventuali attività opzionali connesse allo scollegamento eseguite dall'esercente su richiesta e i relativi corrispettivi, ove previsti dall'esercente);

- il comma 7.1 del menzionato TUAR, che fissa al 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento il termine entro cui gli esercenti sono tenuti a trasmettere all'Autorità un rapporto di riepilogo relativo agli allacciamenti effettuati (in cui indicare, con riferimento a ciascun allacciamento effettuato, la tipologia di utenza e la tipologia di servizio erogato, l'ammontare del corrispettivo di allacciamento applicato all'utente, l'ammontare dell'eventuale corrispettivo di salvaguardia, i costi diretti afferenti all'allacciamento considerato, la potenza contrattuale richiesta dall'utente, la distanza lineare della sottostazione di utenza dalla rete, gli eventuali costi di estensione e/o potenziamento della rete e di ogni altra opera necessaria per fornire energia termica all'utente);
- il comma 33.1 dell'Allegato A alla deliberazione 661/2018/R/TLR (RQCT), che fissa al 31 marzo di ogni anno il termine entro il quale gli esercenti, sono tenuti a comunicare all'Autorità le informazioni e i dati di qualità commerciale dei servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento di cui al medesimo articolo 33;
- in particolare, il comma 33.2 del menzionato RQCT che stabilisce che l'esercente è tenuto a comunicare, per ogni tipologia di utente: a) il valore complessivo della potenza contrattualizzata o convenzionale come risultante al 31 dicembre dell'anno precedente; b) il numero di utenze come risultante al 31 dicembre dell'anno precedente; c) il quantitativo di energia termica ceduta agli utenti nell'anno precedente; d) limitatamente ai micro esercenti, il numero di reclami scritti ricevuti dagli utenti;
- il comma 35.2 del richiamato RQCT che stabilisce che i commi da 33.3 a 33.7 si applicano a partire dal 1° gennaio 2021.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- la regolazione introdotta nei settori dell'energia elettrica e del gas prevede, tra l'altro obblighi di comunicazione di dati all'Autorità in relazione al servizio svolto;
- tra le disposizioni che prevedono adempimenti con termini ravvicinati, assumono rilievo quelle di seguito riportate:

*con riferimento al servizio di distribuzione del gas:*

- il comma 28.1 della RQDG che fissa al 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento il termine entro il quale le imprese distributrici sono tenute a fornire all'Autorità l'elenco dei comuni serviti al 31 dicembre dell'anno di riferimento e una serie di informazioni e dati relativi alla sicurezza e continuità del servizio, individuati nei successivi commi da 28.2 a 28.12 della medesima RQDG;

- il comma 64.1 della RQDG che fissa al 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento il termine entro il quale le imprese distributrici sono tenute a fornire all'Autorità dati relativi alla qualità commerciale, come precisati nei commi da 64.2 a 64.4 della medesima RQDG;

*con riferimento agli accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas:*

- il comma 11.2 dell'Allegato A alla deliberazione 40/2014/R/GAS che fissa al 30 aprile in relazione alle richieste di attivazione pervenute nell'anno precedente l'obbligo per le imprese distributrici a comunicare all'Autorità, per ogni impianto di distribuzione gestito, informazioni e dati relativi agli accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas;

*con riferimento al servizio di trasporto del gas naturale:*

- il comma 11.1 della RQTG che fissa al 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento il termine entro il quale le imprese di trasporto sono tenute a fornire all'Autorità informazioni e dati in tema di sicurezza, come indicati nei successivi commi da 11.2 a 11.5 della medesima RQTG;
- il comma 38.1 della RQTG che fissa al 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento il termine entro il quale le imprese di trasporto sono tenute a fornire all'Autorità informazioni e dati in tema di qualità commerciale, come precisati nello stesso comma 38.1.

*con riferimento al servizio di distribuzione dell'energia elettrica:*

- il comma 16.1 del TIQE 2016-19 (ed i collegati commi 42.5, 45.1, 58.1, e 136.1) fissa al 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento il termine entro il quale le imprese distributrici sono tenute a fornire all'Autorità i dati di continuità del servizio;
- il comma 70.1 del TIQE 2016-19 fissa al 30 aprile dell'anno successivo a quello di riferimento il termine entro il quale le imprese distributrici sono tenute a fornire all'Autorità i dati relativi alla qualità della tensione;
- il comma 109.1 del TIQE 2016-19 fissa al 30 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento il termine entro il quale le imprese distributrici sono tenute a fornire all'Autorità i dati di qualità commerciale;
- il comma 27.1 del TIQE 2020-23 fissa al 30 marzo 2020 il termine entro il quale le imprese distributrici possono fare istanza di adesione alla regolazione speciale del numero di interruzioni;
- il comma 27bis.4 del TIQE 2020-23 fissa al 30 aprile 2020 il termine entro il quale le imprese distributrici possono fare istanza di adesione agli esperimenti regolatori con avvio nel 2020.

*con riferimento all'attività di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale:*

- raccolte con cadenza periodica, normalmente di carattere trimestrale, finalizzate al monitoraggio dell'attività degli operatori e dell'andamento del mercato retail.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- nell’ambito delle regolazioni della qualità introdotte dall’Autorità con riferimento ai settori ambientali, si rinvencono specifiche disposizioni volte alla classificazione delle casistiche di mancato rispetto degli standard nonché alla disciplina degli indennizzi automatici, anche prevedendo circoscritti casi di esclusione e sospensione del citato diritto all’indennizzo;
- più precisamente, per quanto rileva in questa sede:  
*con riferimento alla qualità contrattuale/commerciale del servizio idrico integrato e dei servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento:*
  - tra le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità vengono ricomprese - oltre alle cause imputabili al gestore e a quelle imputabili all’utente finale/richiedente o a terzi - le “cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall’autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi” (comma 71.1, lett. a), della RQSII e comma 26.1, lett. a) della RQCT);
  - il comma 71.2 della RQSII e il comma 26.2 della RQCT dispongono che nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino tra le cause di forza maggiore (o tra quelle imputabili all’utente finale/richiedente o a terzi), il gestore/l’esercente documenti la causa del mancato rispetto;
  - il comma 73.1, lett. a), della RQSII e il comma 29.1, lett. a), della RQCT prevedono che il gestore/l’esercente non sia tenuto a corrispondere l’indennizzo automatico, tra l’altro, qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore (o a quelle imputabili all’utente finale/richiedente o a terzi);*con riferimento alla qualità tecnica del servizio idrico integrato:*
  - con la deliberazione 917/2017/R/IDR sono stati introdotti tre standard specifici di qualità tecnica (e connessi indennizzi automatici in caso di mancato rispetto), tesi a salvaguardare la continuità del servizio di acquedotto, al contempo disponendo che l’Ente di governo dell’ambito possa formulare all’Autorità motivata istanza “per la temporanea sospensione, ex post, della erogazione degli indennizzi automatici associati al mancato rispetto degli standard, nel caso in cui l’entità degli stessi sia tale da compromettere la continuità gestionale dell’operatore interessato” (comma 5.2, lett. b));
  - inoltre, al comma 5.4 della medesima deliberazione 917/2017/R/IDR è stata prevista, con riferimento agli standard specifici e generali, la possibilità per l’Ente di governo dell’ambito di formulare, ex post, motivata istanza di deroga dalle disposizioni concernenti gli indennizzi automatici e il meccanismo incentivante, “nel caso in cui il mancato rispetto dei medesimi

*standard sia dovuto al verificarsi di eventi imprevisti e imprevedibili e comunque al di fuori della sfera di responsabilità del gestore”.*

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- anche con riferimento ai settori dell’energia elettrica e del gas naturale sono previsti:
  - a) specifici obblighi informativi a carico delle imprese di distribuzione e delle imprese di vendita di dati funzionali sia ad aspetti regolatori che al monitoraggio del funzionamento del mercato;
  - b) indennizzi automatici nella disciplina della qualità commerciale, della qualità dei servizi di distribuzione e di specifici obblighi in capo ai venditori; peraltro nell’ambito di tale disciplina non è sempre esplicitato tra i casi di esclusione e sospensione del diritto all’indennizzo, il riferimento alle cause di forza maggiore;
- per quanto concerne le procedure conciliative dinanzi al Servizio Conciliazione dell’Autorità, ai sensi dell’articolo 4, commi 4.2 e 4.3, del TICO:
  - il termine per la conclusione della procedura conciliativa presso il Servizio Conciliazione è di 90 giorni solari, decorrente dalla data di proposizione della domanda completa di conciliazione;
  - il termine di cui al precedente alinea può essere prorogato per esigenze motivate e per un periodo non superiore a 30 giorni solari, su istanza congiunta delle Parti, nonché su iniziativa del Servizio Conciliazione, anche su richiesta del Conciliatore, che ravvisi la complessità della procedura, previa comunicazione alle Parti.

**RITENUTO CHE:**

- le attuali criticità, determinate dall’insorgenza di rischi per l’incolumità pubblica e privata connessi ad agenti virali trasmissibili, richiedano prime iniziative di carattere straordinario ed urgente;
- al fine di garantire la massima sicurezza a tutti i soggetti chiamati a partecipare alla ricognizione dei dati, nonché all’elaborazione e all’approvazione degli atti richiesti dalla regolazione dell’Autorità sia necessario differire taluni dei termini fissati (in particolare le scadenze più ravvicinate) in modo da assicurare – alla luce delle stringenti misure adottate a livello nazionale per il contrasto e il contenimento del diffondersi del virus COVID-19 – un ordinato processo di recepimento della regolazione;
- sia, in particolare, opportuno rideterminare i termini degli adempimenti richiamati in premessa tenuto conto della durata di 6 mesi dello stato di emergenza relativo al rischio sanitario dichiarato con delibera del Consiglio dei Ministri del 31 gennaio 2020.

**RITENUTO, POI, CHE:**

- sia opportuno chiarire – relativamente al mancato rispetto di standard di carattere contrattuale e commerciale che potrebbe derivare dalle azioni messe in atto dagli operatori per garantire le condizioni di continuità e sicurezza del servizio compatibilmente con le misure di protezione sanitaria – che, come prefigurato dall’Autorità nel Comunicato “Emergenza COVID-19” dell’11 marzo 2020, il riferito mancato rispetto per l’emergenza epidemiologica da COVID-19 possa essere ricondotto alle “*cause di forza maggiore*”, come previsto dalla regolazione settoriale, con i conseguenti effetti per il gestore/esercente in termini di esclusione dall’obbligo di corresponsione dell’indennizzo automatico nei casi di mancato rispetto degli standard specifici previsti per il servizio idrico integrato, per i servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento e per i servizi di distribuzione dell’energia elettrica e del gas e di trasporto del gas naturale;
- inoltre, in coerenza con quanto indicato nel citato Comunicato “Emergenza COVID-19” dell’11 marzo 2020, ferme restando le vigenti disposizioni in materia di indennizzi automatici previsti dalle regolazioni di settore, non potranno derivare conseguenze economicamente penalizzanti per gli operatori che avranno gestito il servizio, qualora siano conseguenza di prassi tese a garantire la massima sicurezza e protezione dal rischio di contagio di tutto il personale, con particolare attenzione a coloro che hanno funzioni o competenze essenziali per la garanzia della continuità del servizio;
- in relazione alle prestazioni commerciali dei settori regolati, chiarire che il principio generale della causa di forza maggiore opera anche ove non espressamente richiamato dalla regolazione vigente, prevedendo che gli operatori che se ne avvalgono definiscano i medesimi criteri oggettivi e documentabili di attribuzione alle cause di forza maggiore delle prestazioni commerciali previsti per i casi disciplinati dalla regolazione vigente;
- allo scopo di assicurare la continuità e la disponibilità dei servizi in condizioni di sicurezza, nonchè di garantire certezza nei rapporti giuridici, sia opportuno rinviare a successivi provvedimenti l’introduzione di eventuali ulteriori espresse deroghe e sospensioni dei meccanismi di regolazione della qualità che risultassero interferenti, nelle attuali condizioni di emergenza, con tale prioritario obiettivo, fermo restando quanto previsto – con riferimento alla qualità tecnica del servizio idrico integrato – ai commi 5.2, lett. b), e 5.4 della deliberazione 917/2017/R/IDR;
- tenuto conto dell’eventuale necessità di operatori dei settori energetici e gestori del settore idrico, clienti e utenti finali, associazioni e altri delegati, di predisporre ogni soluzione organizzativa idonea per prender parte alle procedure conciliative *online* dinanzi al Servizio Conciliazione dell’Autorità a fronte dello stato di emergenza dichiarato sull’intero territorio nazionale, garantendo in tal senso la massima flessibilità operativa senza compromettere il corretto svolgimento di tali procedure nell’interesse delle parti, sia opportuno prevedere che il termine massimo di conclusione delle procedure in argomento, dato dal combinato dei commi 4.2 e 4.3 dell’articolo 4 del TICO, attualmente fissato 120 giorni solari,



decorrenti dalla data di presentazione della domanda di conciliazione completa, sia pari a 180 giorni solari e che tale ultimo termine, peraltro in linea con l'articolo 141-quater, comma 3, lettera e), del Codice del consumo, trovi applicazione per tutte le procedure avviate dinanzi al Servizio Conciliazione in costanza del predetto stato di emergenza, nonché per le procedure in corso dinanzi al Servizio medesimo alla data di pubblicazione del presente provvedimento.

**RITENUTO, ALTRESÌ, CHE:**

- sia necessario segnalare alle competenti autorità l'opportunità di riconsiderare i termini previsti dalla normativa vigente per l'approvazione (relativi all'anno 2020) delle *“tariffe della TARI in conformità al piano finanziario del servizio di gestione dei rifiuti urbani”*, proponendo il differimento al 30 giugno 2020 del termine del 30 aprile 2020 attualmente previsto dal citato articolo 1, comma 683-bis, della legge 147/13;
- rinviare a successivo provvedimento – da adottarsi anche alla luce delle ulteriori misure che potranno essere disposte dalle autorità competenti, centrali e territoriali, per il contenimento e la gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 – l'eventuale revisione di quanto disposto con la presente deliberazione

**DELIBERA**

**Articolo 1**

*Differimento dei termini per il servizio idrico integrato*

- 1.1 I termini (di cui al comma 77.1 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR e al Comunicato 18 febbraio 2020) per la comunicazione all'Autorità delle informazioni e dei dati di qualità contrattuale riferiti al 31 dicembre 2019, sono differiti:
  - a) per i gestori, dal 16 marzo 2020 al 15 maggio 2020;
  - b) per gli Enti di governo dell'ambito, dal 27 aprile 2020 al 26 giugno 2020.
- 1.2 Sono, altresì, prorogati i termini di cui al punto 2 della deliberazione 46/2020/R/IDR, differendo:
  - a) dal 17 aprile 2020 al 17 giugno 2020, il termine perentorio per la conclusione della raccolta dati finalizzata alla valutazione del raggiungimento degli obiettivi di qualità tecnica del servizio idrico integrato definiti per ciascuna gestione per gli anni 2018 e 2019;
  - b) dal 30 settembre 2020 al 31 ottobre 2020, il termine per l'attribuzione delle pertinenti premialità e penalità previste dal meccanismo di incentivazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato di cui al Titolo 7 dell'Allegato A alla deliberazione 917/2017/R/IDR.
- 1.3 E' prorogato, poi, al 30 giugno 2020 il termine (originariamente fissato al 30 aprile

2020) di cui al comma 5.3 della deliberazione 580/2019/R/IDR, entro il quale l'Ente di governo dell'ambito, o altro soggetto competente, è tenuto a trasmettere, ai fini dell'approvazione da parte dell'Autorità, il pertinente schema regolatorio recante la predisposizione tariffaria del servizio idrico integrato per il terzo periodo regolatorio 2020-2023 in osservanza del MTI-3.

## **Articolo 2**

### *Differimento dei termini per il servizio di gestione dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati*

- 2.1 E' differito dal 1° aprile 2020 al 1° luglio 2020 il termine di cui al comma 2.3, lett. a), dell'Allegato A alla deliberazione 444/2019/R/RIF (TITR), a decorrere dal quale trovano applicazione le disposizioni in ordine agli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.
- 2.2 E' conseguentemente differito dal 30 aprile 2020 al 31 luglio 2020 il termine di cui al comma 11.1, lett. a) dell'Allegato A alla deliberazione 444/2019/R/RIF entro il quale i gestori delle attività di raccolta e trasporto e i gestori delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade sono tenuti a trasmettere al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti le informazioni rilevanti di cui ai commi 3.1, 5.1, 6.1, 7.1, 8.1 e 8.2 del TITR.

## **Articolo 3**

### *Differimento dei termini per i servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento*

- 3.1 Relativamente agli obblighi di comunicazione in materia di contributi di allacciamento e modalità per l'esercizio del diritto di recesso di cui all'Allegato A alla deliberazione 24/2018/R/TLR, è differito:
  - a) dal 31 marzo 2020 al 30 giugno 2020, il termine di cui al comma 13.1 entro cui gli esercenti del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento sono tenuti a trasmettere all'Autorità il rapporto di riepilogo (riferito all'anno 2019) relativo alle disattivazioni e agli scollegamenti effettuati;
  - b) dal 30 giugno 2020 al 30 settembre 2020, il termine di cui al comma 7.1 entro cui gli esercenti sono tenuti a trasmettere all'Autorità un rapporto di riepilogo (riferito all'anno 2019) relativo agli allacciamenti effettuati.
- 3.2 E', altresì, prorogato dal 31 marzo 2020 al 30 giugno 2020 il termine di cui al comma 33.1 dell'Allegato A alla deliberazione 661/2018/R/TLR, tenuto conto di quanto disposto dal comma 35.2, entro il quale gli esercenti sono tenuti a comunicare all'Autorità le informazioni e i dati di qualità commerciale dei servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento di cui al comma 33.2 (riferiti all'anno 2019).

#### **Articolo 4**

##### *Differimento dei termini di adempimento agli obblighi informativi per il settore elettrico e gas*

- 4.1 Per entrambi i settori dell'energia elettrica e del gas naturale sono prorogati gli obblighi informativi:
- a) del monitoraggio retail, di cui al TIMR;
  - b) dei monitoraggi sui tempi di emissione delle fatture di periodo, delle fatture di chiusura e sull'incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi e gli obblighi informativi delle imprese di distribuzione su qualità dei dati misura, di cui alla deliberazione 100/2016/R/COM e di cui al TIF;
  - c) della qualità commerciale della vendita, di cui al TIQV;
  - d) del monitoraggio relativo ai contratti contestati, di cui alla deliberazione 228/2017/R/COM;
  - e) della qualità dei servizi telefonici, di cui al TIQV;
  - f) del monitoraggio dei contratti relativi alle offerte PLACET, di cui alla deliberazione 288/2018/R/COM;
  - g) della sicurezza e continuità per il servizio di distribuzione del gas, di cui al comma 28.1 della RQDG;
  - h) della qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas, di cui al comma 64.1 della RQDG;
  - i) degli accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas di cui al comma 11.2 dell'Allegato A alla deliberazione 40/2014/R/GAS;
  - j) della sicurezza del servizio di trasporto del gas naturale, di cui al comma 11.1 della RQTG;
  - k) della qualità commerciale del servizio di trasporto del gas naturale, di cui al comma 38.1 della RQTG.
  - l) della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, di cui al comma 16.1 del TIQE 2016-19 (e collegati commi 42.5, 45.1, 58.1, e 136.1);
  - m) della qualità della tensione nelle reti di distribuzione dell'energia elettrica, di cui al comma 70.1 del TIQE 2016-19;
  - n) della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, di cui al comma 109.1 del TIQE 2016-19;
  - o) di adesione alla regolazione speciale del numero di interruzioni, di cui al comma 27.1 del TIQE 2020-23;
  - p) di adesione alla regolazione per esperimenti, di cui al comma 27bis.4 del TIQE 2020-23;
- 4.2 I termini degli obblighi informativi di cui al comma 4.1 sono prorogati fino a date successive al 3 aprile 2020 che saranno definite con successivi provvedimenti delle Direzioni competenti dell'Autorità.

## **Articolo 5**

### *Differimento dei termini di cui al TICO*

- 5.1 Il termine massimo di conclusione delle procedure conciliative dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità è fissato pari a 180 giorni solari decorrenti dalla data di presentazione della domanda di conciliazione completa e tale termine trova applicazione per tutte le procedure avviate dinanzi al Servizio Conciliazione in costanza dello stato di emergenza dichiarato sull'intero territorio nazionale, nonché per le procedure in corso dinanzi al Servizio medesimo alla data di pubblicazione del presente provvedimento.

## **Articolo 6**

### *Prime disposizioni in materia di qualità alla luce dell'emergenza da COVID-19*

- 6.1 Il mancato rispetto di standard di qualità contrattuale e commerciale 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 e al comma 26.1, lett. a) della RQCT, con gli effetti che ne conseguono per il gestore/esercente in termini di esclusione dall'obbligo di corresponsione dell'indennizzo automatico relativamente agli standard specifici previsti per il servizio idrico integrato e per i servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento.
- 6.2 Per il settore dell'energia elettrica e del gas naturale la disciplina delle cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità per cause di forza maggiore trova applicazione in relazione a tutti i provvedimenti dell'Autorità anche ove non espressamente richiamata. Limitatamente a tali casi, gli esercenti la vendita e le imprese di distribuzione di energia elettrica e gas naturale hanno la facoltà di definire i criteri oggettivi e documentabili di attribuzione alle cause di forza maggiore delle prestazioni commerciali per le quali, a causa dell'emergenza sanitaria di cui al decreto legge 6/20, non siano rispettati gli standard definiti dall'Autorità per le prestazioni disciplinate dal TIQV, TIVG, TIMOE, TIMG, TIF.
- 6.3 Allo scopo di assicurare la continuità e la disponibilità dei servizi in condizioni di sicurezza, nonché di garantire certezza nei rapporti giuridici, è rinviata a successivi provvedimenti l'introduzione di eventuali ulteriori espresse deroghe e sospensioni dei meccanismi di regolazione della qualità che risultassero interferenti, nelle attuali condizioni di emergenza, con tale prioritario obiettivo, fermo restando quanto previsto – con riferimento alla qualità tecnica del servizio idrico integrato – ai commi 5.2, lett. b), e 5.4 della deliberazione 917/2017/R/IDR.

## **Articolo 7**

### *Disposizioni finali*

- 7.1 E' rinviata a un successivo provvedimento – da adottarsi anche alla luce delle ulteriori misure che potranno essere disposte dalle autorità competenti, centrali e territoriali, per il contenimento e la gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 – l'eventuale revisione di quanto disposto con la presente deliberazione.
- 7.2 Il presente provvedimento è pubblicato sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

12 marzo 2020

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*