

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO COMPONGONO (RQTI)

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente con delibera 917/2017/R/IDR e s.m.i. ha definito la disciplina della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato, che mira al miglioramento della qualità delle prestazioni offerte dal Gestore all'utenza. Tale disciplina si basa sulla definizione del livello di prestazione offerto da ciascun operatore (detta anche classe di appartenenza) a cui vengono associati obiettivi tecnici differenziati in funzione del posizionamento iniziale dell'operatore.

Il modello di regolazione individuato è basato su un sistema di indicatori composto da:

- **prerequisiti:** rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali;
- **standard specifici:** identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente e il cui mancato rispetto prevede l'applicazione di indennizzi automatici. Tali indici comprendono:
 - “Durata massima della singola sospensione programmata” (S1) pari a 24 ore;
 - “Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile” (S2) pari a 48 ore;
 - “Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura” (S3) pari a 48 ore;
- **standard generali:** sono ripartiti in macro-indicatori e indicatori semplici che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio a cui è associato un meccanismo incentivante.

I macro-indicatori sono:

- macro-indicatore M0 – “Resilienza Idrica”, introdotto con Deliberazione ARERA n. 637/2023/R/IDR, relativo alla capacità di resilienza del sistema degli approvvigionamenti, si articola nell'indicatore M0a resilienza idrica a livello di gestione del SII, definito come rapporto tra i consumi del SII rispetto alla somma delle disponibilità idriche per il soddisfacimento del SII ed nell'indicatore M0b resilienza idrica a livello sovraordinato, definito come rapporto di tutti i consumi di acqua (non solo quelli ascrivibili al SII) e la somma delle disponibilità idriche;
- macro-indicatore M1 - "Perdite idriche", (cui è associato l'obiettivo di contenimento delle dispersioni, con efficace presidio dell'infrastruttura acquedottistica), definito tenendo congiuntamente conto sia delle perdite idriche lineari (M1a), sia delle perdite percentuali (M1b);
- macro-indicatore M2 - "Interruzioni del servizio", (cui è associato l'obiettivo di mantenimento della continuità del servizio, anche attraverso una idonea configurazione delle fonti di approvvigionamento), definito come somma delle durate delle interruzioni annue programmate e non programmate, moltiplicate per il numero di utenti finali serviti soggetti alla interruzione stessa, e rapportata al numero totale di utenti finali serviti dal gestore;
- macro-indicatore M3 - "Qualità dell'acqua erogata" (cui è associato l'obiettivo di una adeguata qualità della risorsa destinata al consumo umano), definito, secondo una logica multistadio, tenendo conto: i) dell'incidenza delle ordinanze di non potabilità; ii) del tasso di campioni interni non conformi; iii) del tasso di parametri da controlli interni non conformi;
- macro-indicatore M4 - "Adeguatezza del sistema fognario" (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue), definito - secondo una logica multistadio - considerando: i) la frequenza degli

allagamenti e/o sversamenti da fognatura; ii) l'adeguatezza normativa degli scaricatori di piena; iii) il controllo degli scaricatori di piena.

- macro-indicatore M5 "Smaltimento fanghi in discarica" (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea fanghi), definito come rapporto tra la quota dei fanghi di depurazione misurata in sostanza secca smaltita in discarica e la quantità di fanghi di depurazione misurata in sostanza secca complessivamente prodotta.
- macro-indicatore M6 "Qualità dell'acqua depurata" (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea acque), definito come tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata.

Si riporta di seguito una sintesi dell'esito dell'istruttoria svolta dall'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano nel 2024, relativamente alle performance dei due Gestori del Servizio Idrico Integrato nell'annualità 2023 ed i relativi obiettivi minimi previsti.

macro-indicatore M0 - "Resilienza idrica"

Performance Raggiunta 2023		Obiettivi da conseguire 2024/2025		
M0a	2023	M0a	2024	2025
CAP Holding S.p.A.	0,28	CAP Holding S.p.A.	-	-
MM S.p.A.	0,72	MM S.p.A.	-	-

Performance Raggiunta 2023		Obiettivi da conseguire 2024/2025		
M0b	2023	M0b	2024	2025
CAP Holding S.p.A.	0,65	CAP Holding S.p.A.	-	-
MM S.p.A.	0,64	MM S.p.A.	-	-

Classe Raggiunta 2023		Classe da raggiungere 2024/2025		
M0	2023	M0	2024	2025
CAP Holding S.p.A.	A	CAP Holding S.p.A.	A	A
MM S.p.A.	D	MM S.p.A.	+0,7% DISP	+0,7% DISP

macro-indicatore M1 - "Perdite idriche"

Performance Raggiunta 2023		Obiettivi da conseguire 2024/2025		
M1a	2023	M1a	2024	2025
CAP Holding S.p.A.	16,90	CAP Holding S.p.A.	16,56	16,23
MM S.p.A.	24,60	MM S.p.A.	23,62	22,68

Performance Raggiunta 2023		Obiettivi da conseguire 2024/2025		
M1b	2023	M1b	2024	2025
CAP Holding S.p.A.	19,98%	CAP Holding S.p.A.	-	-
MM S.p.A.	11,80%	MM S.p.A.	-	-

Classe Raggiunta 2023		Classe da raggiungere 2024/2025		
M1	2023	M1	2024	2025
CAP Holding S.p.A.	B	CAP Holding S.p.A.	B	B
MM S.p.A.	C	MM S.p.A.	C	C

macro-indicatore M2 - “Interruzioni del servizio”

Performance Raggiunta 2023		Obiettivi da conseguire 2024/2025		
M2	2023	M2	2024	2025
CAP Holding S.p.A.	0,085	CAP Holding S.p.A.	0,085	0,085
MM S.p.A.	0,404	MM S.p.A.	0,404	0,404

Classe Raggiunta 2023		Obiettivi da conseguire 2024/2025		
M2	2023	M2	2024	2025
CAP Holding S.p.A.	A	CAP Holding S.p.A.	A	A
MM S.p.A.	A	MM S.p.A.	A	A

macro-indicatore M3 - “Qualità dell’acqua erogata”

Performance Raggiunta 2023		Obiettivi da conseguire 2024/2025		
M3a	2023	M3a	2024	2025
CAP Holding S.p.A.	0,00%	CAP Holding S.p.A.	-	-
MM S.p.A.	0,00%	MM S.p.A.	-	-

Performance Raggiunta 2023		Obiettivi da conseguire 2024/2025		
M3b	2023	M3b	2024	2025
CAP Holding S.p.A.	1,52%	CAP Holding S.p.A.	1,43%	1,34%
MM S.p.A.	0,20%	MM S.p.A.	0,20%	0,20%

Performance Raggiunta 2023		Obiettivi da conseguire 2024/2025		
M3c	2023	M3a	2024	2025
CAP Holding S.p.A.	0,058%	CAP Holding S.p.A.	-	-
MM S.p.A.	0,01%	MM S.p.A.	-	-

Classe Raggiunta 2023		Obiettivi da conseguire 2024/2025		
M3	2023	M3a	2024	2025
CAP Holding S.p.A.	C	CAP Holding S.p.A.	C	C
MM S.p.A.	A	MM S.p.A.	A	A

macro-indicatore M4 - “Adeguatezza del sistema fognario”

Performance Raggiunta 2023		Obiettivi da conseguire 2024/2025		
M4a	2023	M4a	2024	2025
CAP Holding S.p.A.	0,194	CAP Holding S.p.A.	-	-
MM S.p.A.	0,549	MM S.p.A.	-	-

Performance Raggiunta 2023		Obiettivi da conseguire 2024/2025		
M4b	2023	M4b	2024	2025
CAP Holding S.p.A.	2,31%	CAP Holding S.p.A.	2,1%	2,0%
MM S.p.A.	0,0%	MM S.p.A.	0,0%	0,0%

Performance Raggiunta 2023		Obiettivi da conseguire 2024/2025		
M4c	2023	M3c	2024	2025
CAP Holding S.p.A.	0,00%	CAP Holding S.p.A.	-	-
MM S.p.A.	0,00%	MM S.p.A.	-	-

Classe Raggiunta 2023		Obiettivi da conseguire 2024/2025		
M4	2023	M3a	2024	2025
CAP Holding S.p.A.	C	CAP Holding S.p.A.	-7%M4b	-7%M4b
MM S.p.A.	A	MM S.p.A.	A	A

macro-indicatore M5 - “Smaltimento fanghi in discarica

Performance Raggiunta 2023		Obiettivi da conseguire 2024/2025		
M5	2023	M5	2024	2025
CAP Holding S.p.A.	0,00%	CAP Holding S.p.A.	0,00%	0,00%
MM S.p.A.	0,00%	MM S.p.A.	0,00%	0,00%

Performance Raggiunta 2023		Obiettivi da conseguire 2024/2025		
M5	2023	M5	2024	2025
CAP Holding S.p.A.	A	CAP Holding S.p.A.	A	A
MM S.p.A.	A	MM S.p.A.	A	A

macro-indicatore M6 - “Qualità dell’acqua depurata”

Performance Raggiunta 2023		Obiettivi da conseguire 2024/2025		
M6	2023	M6	2024	2025
CAP Holding S.p.A.	3,40%	CAP Holding S.p.A.	3,20%	3,01%
MM S.p.A.	0,83%	MM S.p.A.	-	-

Classe Raggiunta 2023		Obiettivi da conseguire 2024/2025		
M6	2023	M6	2024	2025
CAP Holding S.p.A.	B	CAP Holding S.p.A.	B	B
MM S.p.A.	A	MM S.p.A.	A	A