

Manuale d'uso per la raccolta: Dati efficienza e qualità SII

16 febbraio 2016

1	Annotazioni generali.....	4
1.1	Chi deve fornire i dati	4
1.2	Chi può accedere al sistema	5
1.3	Specifiche integrative	6
1.4	Per richiedere informazioni.....	7
2	Modalità d'uso del sistema	8
2.1	Come fare per accedere alla raccolta dati	8
2.2	Come effettuare la "Configurazione".....	11
2.3	Come compilare le maschere.....	14
2.3.1	Barra di navigazione.....	17
2.3.2	Bottoni di salvataggio e annullamento delle maschere	17
2.3.3	Bottone "Genera PDF"	18
2.3.4	Campo Note.....	19
2.4	Controlli sui dati.....	19
2.5	Invio definitivo	19
2.5.1	Cosa rappresenta l'invio definitivo	19
2.5.2	Come effettuare l'invio definitivo.....	20

2.5.3	Scheda Gestore / Scheda Ente d'Ambito	22
2.5.4	Ricevuta di Invio definitivo	23
2.5.5	Come varia lo Stato Configurazione a seguito dell'invio definitivo	23
2.6	Rettifica	24
2.7	Extra-time.....	25
2.8	Comunicazioni.....	26
3	Istruzioni per la compilazione delle maschere.....	28
3.1	Affidamento del servizio	29
3.2	Meteo-idrogeologico e Energia Elettrica	31
3.3	Acquedotto, Fognatura e Depurazione - Indagine e Dati integrativi	34
3.3.1	Acquedotto – Indagine	36
3.3.2	Acquedotto - Dati integrativi	37
3.3.3	Fognatura – Indagine	37
3.3.4	Fognatura - Dati integrativi	37
3.3.5	Depurazione – Indagine	38
3.3.6	Depurazione - Dati integrativi	38
3.4	Qualità del servizio	38
3.5	Dichiarazione veridicità	39
4	Definizioni delle grandezze richieste nella Raccolta Dati	42
4.1	Meteo-idrogeologico e Energia Elettrica	42
4.2	Acquedotto, Fognatura, Depurazione - Indagine e Dati Integrativi.....	44
4.2.1	Acquedotto - indagine	44
4.2.2	Acquedotto - dati integrativi	59
4.2.3	Fognatura - indagine	68



4.2.4	Fognatura - dati integrativi.....	72
4.2.5	Depurazione - indagine	78
4.2.6	Depurazione - dati integrativi.....	80
4.3	Qualità del servizio	86
4.3.1	Scheda Informativa: Anagrafica carta dei servizi	87
4.3.2	Sezione "CARTA DEI SERVIZI"	87
4.3.3	Sezione "RISULTATI"	88
4.3.4	Scheda Informativa: Avvio rapporto contrattuale	89
4.3.5	Scheda Informativa: Accessibilità al servizio	90
4.3.6	Scheda Informativa: Gestione rapporto contrattuale.....	90
4.3.7	Scheda Informativa: Continuità del servizio.....	91
4.3.8	Scheda Informativa: Disponibilità di procedure di risoluzione alternativa delle controversie	92
5	Riferimenti normativi e bibliografia	94

1 Annotazioni generali

Premessa

Ai sensi dell'art. 3, lettera n), del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 20 luglio 2012 (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012), della deliberazione 536/2013/E/IDR, successivamente confluita nella deliberazione 374/2014/R/IDR e nella deliberazione 6/2015/R/IDR, e ai sensi dell' art. 41.1 della deliberazione 643/2013/R/IDR, gli Enti di Governo d'Ambito (di seguito: EGA) sono tenuti a comunicare all'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) dati e informazioni relative all'efficienza del servizio idrico integrato, ivi incluso il servizio di misura.

L'Autorità, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera n), della legge 481/95, verifica altresì la congruità delle misure adottate dai gestori al fine di assicurare la parità di trattamento tra gli utenti, garantire la continuità della prestazione dei servizi e verificare periodicamente la qualità e l'efficacia delle prestazioni.

Con la determina 5/2014-DSID l'Autorità ha avviato la prima raccolta dei dati relativi all'efficienza e alla qualità del servizio con riferimento agli anni solari 2012 e 2013.

I dati richiesti in questa seconda edizione della raccolta si riferiscono all'anno 2014. I gestori e gli EGA troveranno precaricati i dati relativi agli affidamenti del servizio precedentemente dichiarati all'Autorità nella raccolta dati avviata con la determina 4/2015-DSID.

I dati devono essere inviati dai Gestori entro il **15 marzo 2016** e entro il **25 marzo 2016** dagli EGA.

1.1 Chi deve fornire i dati

Devono partecipare alla rilevazione tutti gli EGA individuati dalle regioni ai sensi dell'art. 2, comma 186-bis, della Legge 23 dicembre 2009, n. 191.

Devono altresì partecipare alla rilevazione i Gestori che, alla data dell'apertura della raccolta dati, gestiscono il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi¹ che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia, con riferimento agli affidamenti relativi alla data del 31 dicembre 2014, anche qualora non si occupino della fatturazione o comunque della fornitura di tali servizi direttamente all'utenza finale. Sono esclusi dalla raccolta dati unicamente i soggetti che non gestiscono alcun servizio come ad esempio i soggetti che effettuano la sola fatturazione per conto di altri Gestori e quelli che comprano e rivendono servizi all'ingrosso senza gestire impianti o tratti di rete.

Ove fossero intervenute variazioni del perimetro di attività, ovvero variazioni del territorio gestito (interconnessione di impianti esistenti, fusioni e acquisizioni societarie, ecc.), rispetto al periodo a cui fanno riferimento i dati da trasmettere, i medesimi EGA sono tenuti a conciliare i dati delle precedenti gestioni in base a criteri di ragionevolezza e verificabilità, fornendone adeguato riscontro. Le modifiche intervenute dovranno essere comunicate tempestivamente all'anagrafica e agli uffici dell'Autorità.

1.2 Chi può accedere al sistema

Possono accedere al sistema solo gli EGA e i Gestori del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono che risultano accreditati presso l'Anagrafica Operatori dell'Autorità (<http://www.autorita.energia.it/it/anagrafica.htm>). Al sistema di raccolta dati possono accedere unicamente il rappresentante legale, ovvero il direttore e le persone da lui eventualmente delegate per la raccolta ed il caricamento dei dati.

Per delegare personale del proprio Ente/Società al caricamento dei dati, è necessario che il rappresentante legale utilizzi la funzionalità "Gestione utenze" dell'Anagrafica Operatori.

¹ Per le definizioni delle attività del servizio idrico integrato (Acquedotto, Fognatura e Depurazione) si fa riferimento all'Articolo 1 dell'Allegato A alla deliberazione 664/2015/R/IDR.

1.3 Specifiche integrative

La raccolta dati presenta la stessa struttura sia che il compilante sia il Gestore o l'EGA.

La prima compilazione delle maschere dovrà avvenire ad opera del Gestore/i dell'ATO. Una volta concluso il caricamento dei dati da parte del Gestore (tramite il bottone "*Invio definitivo*" presente nella scheda "Gestore" e descritto al paragrafo 2.5), l'EGA potrà visualizzare i dati presenti nelle maschere e procedere alla conferma o alla modifica dei medesimi dati. A seguito dell'"*invio definitivo*" da parte dell'EGA (tramite il bottone "*Invio definitivo*" presente nella scheda "Ente d'Ambito" e descritto al paragrafo 2.5), i dati caricati dal medesimo saranno visibili anche al Gestore. In caso di modifica, da parte dell'EGA, dei dati caricati dal Gestore, quest'ultimo visualizzerà, oltre ai dati da lui riportati, anche quelli che sono stati modificati dall'EGA (maggiori dettagli sono riportati al paragrafo 2.5). **L'unico soggetto autorizzato all'invio dei dati all'Autorità è l'EGA** (tramite il bottone "*Invio definitivo*" presente nella scheda "Ente d'Ambito"). E' pertanto necessario che l'"*invio definitivo*" del Gestore sia effettuato entro la data indicata in premessa per i Gestori, al fine di permettere all'EGA di eseguire i propri controlli sui dati e di adempiere alla validazione e alla trasmissione dei medesimi all'Autorità entro i tempi previsti per i medesimi EGA.

A completamento della raccolta dati, è richiesto sia all'EGA che al Gestore/i dell'ATO di allegare nell'apposita sezione "Dichiarazione veridicità" (paragrafo 3.5) una dichiarazione firmata dal legale rappresentante attestante la veridicità dei dati riportati e, ove rileva, la conformità e riconciliabilità con quelli dichiarati ai fini tariffari, nonché con quelli desumibili dai bilanci certificati, dai libri cespiti e dalla documentazione contabile del Gestore.

Tutte le informazioni trasmesse devono essere conservate per 3 anni dall'EGA e dal Gestore/i dell'ATO in modo ordinato e devono essere rese accessibili su richiesta dell'Autorità.

I dati rivestono natura riservata e confidenziale, pertanto non verranno diffusi se non in forma aggregata.

1.4 Per richiedere informazioni

Per eventuali informazioni, richieste di chiarimento e/o supporto di tipo tecnico è possibile contattare il numero verde:



attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30. In alternativa è disponibile l'indirizzo di posta elettronica: infoanagrafica@autorita.energia.it. Nelle mail è sempre necessario indicare:

- Ragione Sociale, Partita IVA e eventuale ID_AEEG² del soggetto per il quale si sta inviando la richiesta e un recapito telefonico del referente;
- l'oggetto della richiesta di informazioni precisando se è relativa alla rilevazione dei dati di efficienza o di qualità.

² L'ID AEEG è il codice identificativo assegnato all'atto dell'iscrizione all'anagrafica operatori.

2 Modalità d'uso del sistema

2.1 Come fare per accedere alla raccolta dati

Per accedere alla raccolta “*Dati efficienza e qualità SII*” è necessario autenticarsi inserendo i propri dati di accesso nell'apposita sezione (Figura 2.1) del sito <https://www.autorita.energia.it/raccolte-dati2>.



Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico

Inserisci Login e Password

Login

Password

LOGIN ANNULLA

Per sicurezza dovresti effettuare il logout e chiudere tutte le finestre del browser quando hai finito di utilizzare servizi che necessitano autenticazione.

Per chiarimenti e supporto di tipo tecnico:



dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30. oppure:

infoanagrafica@autorita.energia.it (indicare sempre la Ragione Sociale e la PIVA del soggetto per cui si sta scrivendo).

Figura 2.1: pagina di accesso

A seguito dell'autenticazione, l'utente verrà indirizzato alla pagina “*Elenco Raccolte*”, che mostra l'elenco delle raccolte dati a cui l'utente è abilitato. L'unica voce che verrà visualizzata in questa sezione è quella relativa alla raccolta “*Dati efficienza e qualità SII*” (riquadro rosso in Figura 2.2).

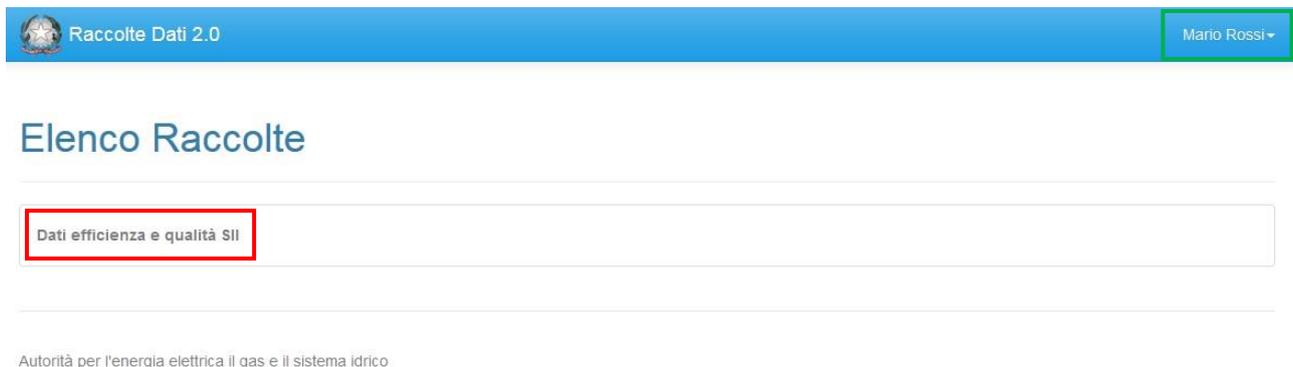
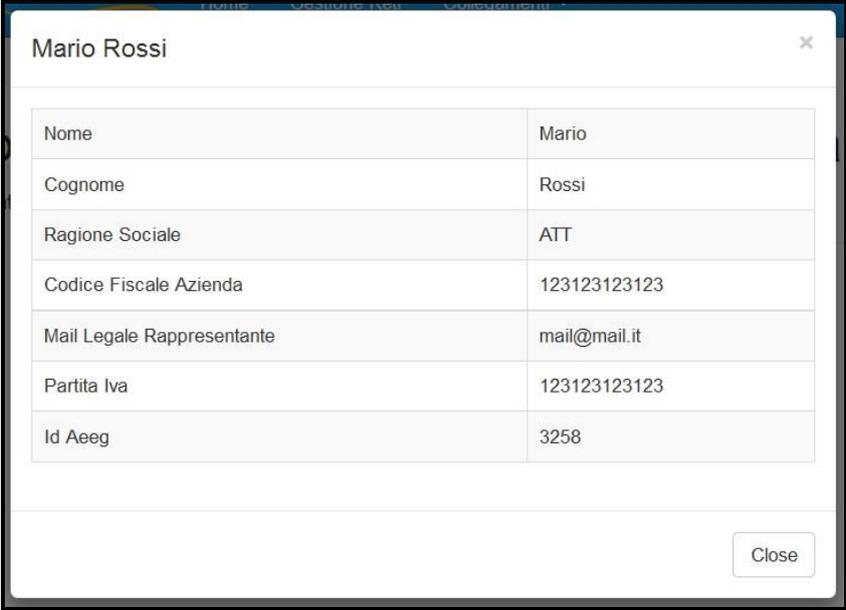


Figura 2.2: pagina “Elenco Raccolte”

Nella medesima pagina, in alto a destra, sono mostrati nome e cognome della persona che ha effettuato l'accesso al sistema (riquadro verde della Figura 2.2). Tale voce consente di disconnettersi dal sistema attraverso il bottone “*Disconnetti*” o di visualizzare, tramite il bottone “*Dettaglio Utente*” (Figura 2.3), le informazioni sull'operatore (Figura 2.4).



Figura 2.3: sezione Utente



Mario Rossi	
Nome	Mario
Cognome	Rossi
Ragione Sociale	ATT
Codice Fiscale Azienda	123123123123
Mail Legale Rappresentante	mail@mail.it
Partita Iva	123123123123
Id Aeeg	3258

Close

Figura 2.4: dettaglio Utente

Cliccando sul link relativo alla raccolta (riquadro rosso in Figura 2.2), si accede alla pagina “*Elenco Edizioni*” (Figura 2.5), che contiene le informazioni generali sulla raccolta:

- edizione;
- stato della raccolta (aperta o chiusa);
- periodo di svolgimento della raccolta (data di apertura e di chiusura).

Home > Dati efficienza e qualità SII

Elenco Edizioni

Indietro

#	Nome Edizione	Stato	Data Apertura	Data Chiusura
1	Anno solare 2014	Aperta	01-07-2015	31-01-2016

Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico

Figura 2.5: pagina “Elenco Edizioni”

Il bottone “*Indietro*” (riquadro giallo in Figura 2.5), presente da questo punto del sistema in ogni pagina, permette di tornare alla pagina precedente rispetto a quella in cui ci si trova.

ATTENZIONE: durante la navigazione all'interno del sistema, usare i bottoni presenti in maschera (per esempio: *Indietro*) e non quelli del browser.

Il bottone “*Manuale Utente*”, presente, come il bottone “*Indietro*”, da questo punto del sistema in ogni pagina, permette di scaricare in qualsiasi momento un file pdf che contiene il presente “*Manuale d'uso per la raccolta*”.

2.2 Come effettuare la “Configurazione”

Accedendo all'edizione “*Anno Solare 2014*” della raccolta “*Dati efficienza e qualità SII*”, viene visualizzata la pagina “*Elenco Configurazioni*” (Figura 2.6) dove sono presenti tutte le configurazioni inerenti a questa raccolta.

Dati efficienza e qualità SII Anno solare 2014

◀ Indietro

Elenco Configurazioni Comunicazioni Configurazione

Per modificare la configurazione utilizzare l'apposito tab

ATO PROVA 1 - GESTORE PROVA	Invio Definitivo
Clicca sul nome dell'etichetta per iniziare la compilazione... 0/5	Clicca sul nome dell'etichetta per iniziare la compilazione... 11/11
Non è presente alcun documento da scaricare	Ricevuta Invio Definitivo
Stato configurazione: APERTA	Stato configurazione: INVIATA

Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico [Manuale Utente](#)

Figura 2.6: scheda “Elenco Configurazioni”

Le configurazioni sono rappresentate da diverse coppie ATO-Gestore (riquadri verdi in Figura 2.6). A ciascuna coppia ATO-Gestore è associata una lista di maschere da compilare (Figura 2.9), che verranno descritte in dettaglio nel seguito.

Al primo accesso alla raccolta, l'utente troverà precaricate tutte le coppie ATO-Gestore, nonché le informazioni relative agli affidamenti (comuni serviti, servizi gestiti, tipologia di affidamento) ad esso riferite. Tali informazioni sono state generate sulla base delle informazioni comunicate dagli EGA con la “*Raccolta Affidamenti del SII*”, avviata ai sensi della Determina 4/2015-DSID.

E' possibile modificare le configurazioni utilizzando la scheda “*Configurazione*”, posta a fianco della scheda “*Comunicazioni*”. La funzionalità della scheda è differente a seconda che l'utente che ha effettuato l'accesso alla raccolta sia un Gestore o un EGA. In particolare:

- nel caso l'utente sia un Gestore, la scheda permette di selezionare gli ATO in cui opera (Figura 2.7);
- nel caso l'utente sia un EGA, la scheda permette di selezionare i Gestori presenti nel territorio (Figura 2.8).

Una volta selezionati i nuovi ATO o i nuovi Gestori, è necessario premere il bottone “*Salva*” affinché le modifiche vengano recepite dal sistema, e affinché le configurazioni vengano mostrate nella scheda “*Elenco Configurazioni*”. Il bottone “*Annulla*” riporta alla pagina “*Elenco Edizioni*” (Figura 2.5).

Elenco Configurazioni Comunicazioni Configurazione

CONFIGURAZIONE PER GESTORE

<input type="checkbox"/>	Seleziona gli ATO
<input type="checkbox"/>	ATO MOLISE
<input type="checkbox"/>	ATO 2 - BIELLESE, VERCELLESE, CASALESE
<input type="checkbox"/>	ATO 1 - MARCHE NORD PESARO E URBINO
<input type="checkbox"/>	ATO B - BACCHIGLIONE
<input type="checkbox"/>	ATO BR - BRENTA
<input type="checkbox"/>	ATO 5 - ASTIGIANO, MONFERRATO

Salva Annulla

Figura 2.7: scheda “Configurazione” per Gestore

CONFIGURAZIONE PER ENTE D'AMBITO

ATO PROVA	
<input type="text" value="Gestore"/>	

Aggiungi Riga

Salva

Annulla

Figura 2.8: scheda “Configurazione” per EGA

2.3 Come compilare le maschere

Per accedere all'elenco delle maschere da compilare (Figura 2.9) è necessario premere sul riquadro blu che, nella scheda “*Elenco Configurazioni*”, riporta ciascuna coppia ATO-Gestore.

Dati efficienza e qualità SII Anno solare 2014

◀ Indietro

Affidamento del servizio	Legenda <input type="checkbox"/> Maschere disabilitate <input type="checkbox"/> Maschere da compilare <input checked="" type="checkbox"/> Maschere in compilazione <input checked="" type="checkbox"/> Maschere compilate
Meteo-idrogeologico e Energia Elettrica	
Acquedotto - Indagine	
Acquedotto - Dati integrativi	
Fognatura - Indagine	
Fognatura - Dati integrativi	
Depurazione - Indagine	
Depurazione - Dati integrativi	
Qualità del servizio uso civile domestico	
Qualità del servizio uso civile non domestico	
Qualità del servizio altri usi	
Dichiarazione veridicità	

Figura 2.9: elenco delle maschere da compilare

L'elenco completo delle maschere da compilare, per ciascuna coppia ATO-Gestore, è il seguente:

- Affidamento del servizio (dati precaricati, da confermare o modificare in caso di variazione);
- Meteo-idrogeologico e Energia Elettrica;
- Acquedotto – Indagine;
- Acquedotto - Dati integrativi;
- Fognatura – Indagine;
- Fognatura – Dati integrativi;
- Depurazione – Indagine;

- Depurazione – Dati integrativi;
- Qualità del servizio uso civile domestico;
- Qualità del servizio uso civile non domestico;
- Qualità del servizio altri usi;
- Dichiarazione veridicità.

In base alla tipologia di servizio svolto dal Gestore nell'ATO (acquedotto/fognatura/depurazione), le maschere relative ad Acquedotto (Indagine e Dati integrativi), Fognatura (Indagine e Dati integrativi) e Depurazione (Indagine e Dati integrativi) verranno o meno abilitate alla compilazione.

Con il procedere dell'attività di caricamento dei dati, nell'elenco di Figura 2.9, ciascuna maschera assumerà una colorazione che ne indica lo stato di avanzamento della compilazione. La legenda è mostrata nel riquadro rosso di Figura 2.9 e viene nel seguito riportata:

-  (Colore grigio tenue): maschere disabilitate;
-  (Colore bianco): maschere da compilare;
-  (Colore blu): maschere in compilazione;
-  (Colore verde): maschere compilate.

Ciascuna maschera presenta delle funzionalità comuni a tutte le maschere, nel seguito descritte, ovvero:

- barra di navigazione;
- bottoni di salvataggio e annullamento delle maschere;

- bottone “Genera PDF”;
- Campo Note.

2.3.1 Barra di navigazione

All’inizio di ogni pagina del sistema è presente una barra di navigazione che mostra la sezione in cui si trova l’utente. Un esempio di barra di navigazione è mostrato in Figura 2.10. I nomi delle sezioni sono dei link che permettono il rapido spostamento da una sezione ad un’altra.



Home > Dati efficienza e qualità SII > Anno solare 2014 > ATO PROVA - GESTORE PROVA > Affidamento del servizio

Figura 2.10: barra di navigazione; l’esempio mostra che l’utente si trova nella maschera “Affidamento del servizio”

2.3.2 Bottoni di salvataggio e annullamento delle maschere

Sul fondo di ciascuna maschera sono presenti i seguenti bottoni (Figura 2.11):

- “Salva”: permette il salvataggio totale dei dati imputati;

ATTENZIONE: i dati non vengono salvati in automatico, bisogna sempre darne esplicita conferma attraverso il bottone “Salva”. Ogni volta che si rientra in una maschera saranno presenti i dati riferiti all’ultimo salvataggio effettuato.

- “Salva Bozza”: permette di salvare una bozza della maschera. Eventuali controlli sui dati verranno ignorati, per poi essere effettuati in fase di salvataggio totale della maschera;

ATTENZIONE: utilizzando il bottone “Salva Bozza” dopo aver modificato dei dati, la maschera assume lo stato “In compilazione” (colore blu di Figura 2.9).

- “Annulla” e “Indietro”: permettono di tornare all’elenco delle maschere da compilare.



Figura 2.11: bottoni di salvataggio e annullamento delle maschere

2.3.3 Bottone “Genera PDF”

Il bottone “Genera PDF” permette di visualizzare e/o scaricare in qualsiasi momento un file pdf (*portable data format*) che riporta i dati inseriti fino a quel momento e il relativo stato di avanzamento della compilazione.



Figura 2.12: bottone “Genera PDF”

ATTENZIONE: Il pdf riporta sempre i dati relativi all’ultimo salvataggio effettuato dall’utente. Pertanto, se viene usata la funzione “stampa pdf” prima di salvare, il pdf risulterà contenere i dati precedenti all’ultimo salvataggio (e al limite sarà vuoto se i dati, pur visibili a video, non sono stati mai salvati). Il file pdf è scaricabile anche prima che sia effettuato l’invio definitivo dei dati.

2.3.4 Campo Note

Sul fondo di ciascuna maschera è riportato uno spazio che permette all'utente di inserire, in forma di testo, eventuali note relative ai dati riportati nella medesima maschera, come per esempio l'utilizzo di metodi di stima per la produzione di alcuni dati. Si evidenzia che, a differenza della prima edizione della raccolta dati, nella presente edizione non è richiesto l'invio di una "*Relazione di accompagnamento*". Pertanto, tutte le informazioni ritenute utili per una migliore comprensione dei dati devono essere riportate nel relativo "*Campo Note*".

2.4 Controlli sui dati

Al momento del salvataggio dei dati caricati, mediante il bottone "*Salva*", il sistema esegue una serie di controlli sul formato dell'input e controlli specifici di consistenza del dato, ovvero controlli che escludono dati evidentemente errati. I controlli di consistenza specifici per ciascuna maschera sono descritti in dettaglio nel seguito (Capitolo 3). In caso di errore, il sistema restituisce un messaggio di descrizione dell'errore commesso e il campo errato è posto in evidenza.

2.5 Invio definitivo

2.5.1 Cosa rappresenta l'invio definitivo

L'"*invio definitivo*" è il momento in cui l'utente comunica che la raccolta è completa, pienamente veritiera e i dati sono utilizzabili dall'Autorità per le finalità connesse ai compiti del regolatore. Tuttavia, questa nuova edizione di raccolta "*Dati efficienza e qualità SII*" prevede due tipologie di "*invio definitivo*":

- l'"*invio definitivo*" presente nella scheda "*Gestore*" e, di conseguenza, eseguito dal Gestore, che costituisce l'operazione mediante la quale esso mette a disposizione i propri dati all'EGA territorialmente competente; questa tipologia di invio non rappresenta la comunicazione dei dati all'Autorità, fatto salvo il caso di inerzia dell'EGA o di EGA non iscritto all'anagrafica;

- l'“*invio definitivo*” presente nella scheda “*Ente d'Ambito*” e, di conseguenza, eseguito dall'EGA, che costituisce l'operazione mediante la quale i dati relativi a ciascuna coppia ATO-Gestore sono comunicati all'Autorità.

Per quanto sopra riportato, pertanto, è richiesto che siano dapprima i Gestori a provvedere alla compilazione delle maschere e che, in un secondo momento e entro i termini stabiliti dall'Autorità, gli EGA validino ed eventualmente rettifichino i dati ricevuti dal/i Gestore/i dell'ATO.

ATTENZIONE: Dopo aver compilato la raccolta è necessario effettuare l'invio definitivo, altrimenti i dati inseriti non saranno ritenuti validi.

2.5.2 Come effettuare l'invio definitivo

Al fine di agevolare il lavoro degli utenti, l'operazione di “*invio definitivo*” è consentita per ciascuna coppia ATO-Gestore presente nella scheda “*Elenco Configurazioni*”.

Il bottone per effettuare l'“*invio definitivo*” è presente in due punti del sistema:

- nella pagina “*Elenco Configurazioni*” (riquadro verde in Figura 2.13);
- all'interno della configurazione (riquadro verde in Figura 2.14).

L'“*invio definitivo*” è possibile quando tutte le maschere abilitate di una configurazione sono state compilate. E' possibile verificare che tutte le maschere sono complete in due modi:

- controllando l'indicazione del numero, rispetto al totale atteso, riportato sotto il bottone “*Invio definitivo*” nella pagina “*Elenco Configurazioni*” (riquadro blu in Figura 2.13);
- controllando lo stato di completamento delle maschere nell'elenco riportato all'interno di ciascuna configurazione; in particolare possono essere presenti solamente i seguenti stati di completamento: “*Maschere compilate*” oppure “*Maschere disabilitate*” (riquadro blu in Figura 2.14).



Figura 2.13: bottone “Invio Definitivo” nella pagina “Elenco Configurazioni”



Figura 2.14: bottone “Invio Definitivo” all’interno della configurazione

2.5.3 Scheda Gestore / Scheda Ente d'Ambito

Una volta che il Gestore ha effettuato l'”*invio definitivo*” per una configurazione (coppia ATO-Gestore), il sistema creerà, in corrispondenza di ciascuna maschera abilitata, una scheda denominata “*Gestore*”. Analogamente, una volta che l'EGA ha effettuato l'”*invio definitivo*”, il sistema creerà, in corrispondenza di ciascuna maschera abilitata, una scheda denominata “*Ente d'Ambito*” (Figura 2.15).



Figura 2.15: scheda “Gestore” / scheda “Ente d'ambito”

Le schede, che riportano i dati dichiarati da ciascun soggetto, saranno entrambe visibili sia dal Gestore che dall'EGA.

Dopo l'”*invio definitivo*”, per il Gestore non sarà compilabile né la scheda “*Gestore*”, né quella “*Ente d'Ambito*” (che non sarà mai compilabile dal Gestore), mentre per l'EGA sarà compilabile la scheda “*Ente d'Ambito*”, ma non la scheda “*Gestore*” (che non sarà mai compilabile dall'EGA). In particolare l'EGA troverà precaricati, nella scheda “*Ente d'Ambito*”, i dati inseriti dal Gestore e potrà poi modificarli o confermarli.

ATTENZIONE: per un Gestore o un EGA non sarà mai possibile la compilazione della scheda della controparte.

2.5.4 Ricevuta di Invio definitivo

Una volta effettuato l'”*invio definitivo*”, il rappresentante legale e i delegati abilitati alla raccolta riceveranno un'email contenente la ricevuta dell'”*invio definitivo*” appena effettuato. La ricevuta è anche scaricabile accedendo al link visibile nel riquadro rosso di Figura 2.16.

ATTENZIONE: ad invio definitivo effettuato le maschere non sono più modificabili, se non su esplicita autorizzazione dell'Autorità.



Figura 2.16: link per lo scaricamento della "Ricevuta Invio Definitivo"

2.5.5 Come varia lo Stato Configurazione a seguito dell'invio definitivo

A seconda del momento in cui l'utente accede alla raccolta, lo "Stato configurazione", mostrato per ciascuna coppia ATO-Gestore nella scheda "Elenco Configurazioni", può assumere una delle seguenti voci tra loro alternative:

- "Aperta": rappresenta la condizione per cui la sessione di caricamento dei dati è aperta e i dati non sono ancora stati trasmessi mediante l'”*invio definitivo*”;
- "Scaduta": rappresenta la condizione per cui è stato superato il termine per la chiusura della raccolta dati e non è stato effettuato l'”*invio definitivo*” dei dati;

- “Inviata”: rappresenta la condizione per cui è stato eseguito l’*“invio definitivo”* dei dati;
- “*Extra-time*”: rappresenta la condizione per cui la sessione di caricamento dei dati è aperta in via straordinaria, in una data seguente a quella del termine della raccolta dati, al fine di permettere la conclusione dei lavori di caricamento dei dati e l’*“invio definitivo”* degli stessi;
- “Rettifica”: rappresenta la condizione per cui la sessione di caricamento dei dati è aperta in via straordinaria, in una data seguente a quella del termine della raccolta dati, al fine di permettere la rettifica dei dati già caricati e inviati definitivamente entro i termini previsti per la raccolta dati.

Terminata l’operazione di “*invio definitivo*” lo “*Stato configurazione*”, è identificato dalla voce “*Inviata*” (Figura 2.16).

2.6 Rettifica

L’utilizzo della “*Rettifica*” è limitato ai casi eccezionali in cui l’utente ritiene necessario rettificare alcuni dati precedentemente dichiarati.

L’EGA, dopo aver effettuato l’*“invio definitivo”*, può richiedere all’Autorità (tramite e-mail inviata a: “indirizzo mail”) l’abilitazione alla rettifica dei dati dichiarati.

L’Autorità può decidere se:

- a) abilitare la richiesta di rettifica: in questo caso l’EGA troverà il bottone “*Richiedi Rettifica*” all’interno della pagina con la lista delle maschere da compilare per la configurazione richiesta. Nel momento in cui l’operatore cliccherà sul bottone, l’Autorità potrà concederla (fornendo l’indicazione del termine massimo previsto per il caricamento delle rettifiche), oppure negarla;
- b) concedere direttamente la rettifica senza passare per l’abilitazione in modo che si possa procedere subito con l’inserimento dei dati fino alla scadenza scelta dall’Autorità.

La rettifica può essere richiesta solo dall'EGA e può essere concessa, dall'Autorità, solo ad esso oppure, su esplicita richiesta dell'EGA, in contemporanea anche al Gestore dell'ATO interessato.

Quando viene concessa una rettifica di qualsiasi tipo, sia il Gestore che l'EGA non vedranno più la scheda della controparte (vedi paragrafo 2.5.3), che sarà nuovamente visibile solamente in seguito all'"*invio definitivo*" di una o entrambe le parti.

Nel caso la configurazione venga riaperta anche al Gestore, i dati di quest'ultimo verranno sovrascritti con quelli forniti dall'EGA nel precedente "*invio definitivo*". Nel frattempo l'EGA non potrà modificare i dati della raccolta.

Una volta che il Gestore avrà effettuato nuovamente l'"*invio definitivo*", i dati dichiarati dall'EGA verranno sostituiti con quelli aggiornati dal Gestore. A questo punto l'EGA potrà modificarli o confermarli.

2.7 Extra-time

L'utilizzo dell'"*Extra-time*" è limitato ai casi eccezionali in cui l'utente, per motivazioni non dipendenti dallo stesso, non riesce a completare il caricamento dei dati entro il termine indicato in premessa, pur disponendo di tutti i dati richiesti.

L'EGA può richiedere all'Autorità (tramite e-mail inviata a: infoanagrafica@autorita.energia.it), in caso di raccolta scaduta, l'abilitazione all'"*Extra-time*" per poter procedere alla compilazione dei dati richiesti.

L'Autorità può decidere se:

a) abilitare la richiesta: in questo caso l'EGA troverà il bottone "*Richiedi extra time*" all'interno della pagina con la lista delle maschere da compilare per la configurazione richiesta. Nel momento in cui l'operatore premerà il bottone, l'Autorità potrà concedere (fornendo l'indicazione del termine massimo previsto per il caricamento dei dati), oppure negare l'abilitazione all'"*Extra-time*".

b) concedere direttamente l'“*Extra-time*” senza passare per l'abilitazione in modo che si possa procedere subito con l'inserimento dei dati fino alla scadenza scelta dall'Autorità.

L'“*Extra-time*” può essere richiesto solo dall'EGA e può essere concesso, dall'Autorità, solo ad esso oppure, su esplicita richiesta dell'EGA, in contemporanea anche al Gestore dell'ATO interessato (nel caso in cui entrambi non abbiamo effettuato l'“*invio definitivo*” entro i tempi previsti). Nel caso in cui l'“*Extra-time*” venisse concesso ad entrambi, l'EGA dovrà attendere l'“*invio definitivo*” del Gestore prima di poter procedere alla compilazione delle maschere della configurazione considerata.

2.8 Comunicazioni

In caso di necessità, sia il Gestore che l'EGA potranno comunicare con l'Autorità anche tramite un secondo canale creato appositamente e rappresentato dalla scheda denominata “*Comunicazioni*”, posta a fianco delle schede “*Elenco Configurazioni*” e “*Configurazione*” (Figura 2.17). La comunicazione potrà avere luogo solamente nel caso in cui sia l'Autorità ad inviare il primo messaggio all'operatore.

Dati efficienza e qualità SII Anno solare 2014

← Indietro

Elenco Configurazioni

Comunicazioni

Configurazione

Mussum ipsum cacilds

11 hours ago via Twitter

Mussum ipsum cacilds, vidis ltrio abertis. Consetis adipiscings elitis. Pra lá , depois divoltis porris, paradis. Paisis, filhis, espiritis santis. Mé falz elementum girarzis, nisi eros vermeio, in elementis mé pra quem é amistosis quis leo. Manduma pindureta quium dia nois paga. Sapien in monti palavrís qui num significa nadis i pareci latim. Interessantiss quisso pudia ce receita de bolis, mais bolis eu num gostis.



Mussum ipsum cacilds

Mussum ipsum cacilds, vidis ltrio abertis. Consetis adipiscings elitis. Pra lá , depois divoltis porris, paradis. Paisis, filhis, espiritis santis. Mé falz elementum girarzis, nisi eros vermeio, in elementis mé pra quem é amistosis quis leo. Manduma pindureta quium dia nois paga. Sapien in monti palavrís qui num significa nadis i pareci latim. Interessantiss quisso pudia ce receita de bolis, mais bolis eu num gostis.

Suco de cevadiss, é um leite divinis, qui tem lupuliz, matis, aguis e fermentis. Interagi no mé, cursus quis, vehicula ac nisi. Aenean vel dui dui. Nullam leo erat, aliquet quis tempus a, posuere ut mi. Ut scelerisque neque et turpis posuere pulvinar pellentesque nibh ullamcorper. Pharetra in mattis molestie, volutpat elementum justo. Aenean ut ante turpis. Pellentesque laoreet mé vel lectus scelerisque interdum cursus velit auctor. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam ac mauris lectus, non scelerisque augue. Aenean justo massa.



Figura 2.17: scheda “Comunicazioni”

Le comunicazioni elencate nella pagina sono riferite alla raccolta e al periodo di riferimento selezionato.

3 Istruzioni per la compilazione delle maschere

Nel presente capitolo sono mostrate le principali indicazioni per il completamento delle maschere, nonché i controlli di consistenza e di congruenza che il sistema esegue sui dati al momento del loro salvataggio. Per le definizioni e la descrizione delle grandezze richieste si rimanda invece al Capitolo 4.

Come precedentemente accennato, l'elenco completo delle maschere da compilare è il seguente:

- Affidamento del servizio (dati precompilati);
- Meteo-idrogeologico e Energia Elettrica;
- Acquedotto – Indagine;
- Acquedotto - Dati integrativi;
- Fognatura – Indagine;
- Fognatura – Dati integrativi;
- Depurazione – Indagine;
- Depurazione – Dati integrativi;
- Qualità del servizio uso civile domestico;
- Qualità del servizio uso civile non domestico;
- Qualità del servizio altri usi;
- Dichiarazione veridicità.

3.1 Affidamento del servizio

Al primo accesso alla raccolta, l'utente troverà precompilata la maschera *Affidamento del servizio*. In particolare, le informazioni che vi sono riportate derivano dai dati comunicati dagli EGA, con la *"Raccolta Affidamenti del SII"*, avviata ai sensi della Determina 4/2015-DSID.

In presenza di errori o variazioni rispetto a quanto comunicato ad Aprile 2015, è possibile modificare i dati.

In base alle tipologie di servizio riportate nella maschera *Affidamento del servizio* (acquedotto, fognatura, depurazione) verranno abilitate le maschere relative ad Acquedotto (Indagine e Dati integrativi), Fognatura (Indagine e Dati integrativi) e Depurazione (Indagine e Dati integrativi).

Il bottone *"Aggiungi Riga"* serve per inserire un'ulteriore riga da compilare all'interno della maschera. Qualora sia stata inserita per errore una riga, è possibile rimuoverla tramite il bottone *"Cestino"*, visibile in Figura 3.1.

Ogni ulteriore riga aggiunta in maschera sarà composta dai seguenti campi (Figura 3.1):

- *ISTAT comune*: è un campo non editabile, che si valorizza automaticamente una volta selezionato il comune;
- *Comune*: è un campo in autocompletamento; per far sì che sia compilato correttamente, è necessario scegliere il comune dai suggerimenti del sistema;
- *Titolo Giuridico*: è un menù a tendina che permette la scelta tra diverse opzioni;
- *Affidamento del servizio*:
 - *Tipo*: è un menù a tendina che permette la scelta tra diverse opzioni;
 - *Data inizio*: è un campo di tipo calendario che permette di scegliere una data; la "Data inizio" deve essere precedente alla "Data fine";

- *Data fine*: è un campo di tipo calendario che permette di scegliere una data; la “Data fine” deve essere successiva alla “Data inizio”;
- *Servizio*: è un menù a tendina che permette la scelta tra le opzioni *Acquedotto*, *Fognatura* e *Depurazione*; la selezione di uno o più servizi definisce l'abilitazione delle maschere di Indagine e di Dati integrativi associate al servizio stesso;
- *Denominazione della società che esegue la fatturazione*:
 - *Partita IVA*: è un campo non editabile, che si valorizza automaticamente una volta selezionata la ragione sociale;
 - *Ragione sociale*: è un campo in autocompletamento; per far sì che sia compilato correttamente, è necessario scegliere la ragione sociale dai suggerimenti del sistema.

In maschera è presente il seguente vincolo, che impedisce il salvataggio:

- non si può inserire due volte la stessa coppia Comune/Servizio.

Affidamento del servizio

[Genera PDF](#) [Indietro](#)

ENTE D'AMBITO

ISTAT Comune	Comune	Titolo Giuridico	Affidamento del Servizio			Servizio	Denominazione della società che esegue la fatturazione		
			Tipo	Data Inizio	Data Fine		Partita IVA	Ragione Sociale	
01514	Milano	Affidamento salvaguard...	Affidamento del SII con...	22/10/2015	26/10/2015	Acquedotto	aaabc	abc	
05809	Roma	Altra forma gestionale/...	Affidamento del SII a s...	01/10/2014	01/04/2021	Fognatura		te	
00127	Torino	Affidamento conforme ...	Aziende speciali	01/01/1989	31/12/2017	Depurazione		za	

[Aggiungi Riga](#)

Note

[Salva](#) [Salva Bozza](#) [Annulla](#)

Figura 3.1: maschera "Affidamento del Servizio"

3.2 Meteo-idrogeologico e Energia Elettrica

La maschera "Meteo-idrogeologico e Energia Elettrica", influisce sulla compilazione della maschera "Acquedotto - Dati integrativi" e deve essere compilata in anticipo rispetto a quest'ultima.

Tale vincolo è dato dal controllo imposto tra le due maschere, ossia: se nella maschera "Meteo-idrogeologico e Energia Elettrica" nel campo "Se sì, indicare quali servizi sono stati interessati" è stata selezionata la voce "Acquedotto", allora il valore inserito nel campo "Durata delle sospensioni d'uso idropotabile dovute a cause di forza maggiore" della maschera "Acquedotto-Dati integrativi" dovrà essere > 0.

ATTENZIONE: Ad ogni salvataggio della maschera "Meteo-idrogeologico e Energia Elettrica" lo stato della maschera "Acquedotto - Dati integrativi" verrà cambiato in "Maschera in compilazione".

Nella presente maschera (Figura 3.2 e Figura 3.3) valgono le seguenti regole e vincoli:

- i campi contrassegnati con * devono essere obbligatoriamente compilati;
- i campi relativi a *kW* e *€* accettano 2 decimali, quelli relativi a *€/kWh* accettano 3 decimali, i restanti campi sono interi;
- scegliendo *SI* per il campo *“Nel corso dell'anno si sono verificati eventi climatici critici che hanno provocato interruzioni dei servizi superiori alle 24 ore?”*, è obbligatorio scegliere un'opzione per il campo *“Se sì, indicare quali servizi sono stati interessati?”*;
- il campo *“Consumo di energia elettrica (non corretto per le perdite standard)”* è di tipo *“tot smart”*, ovvero si aggiorna automaticamente sulla base dei valori inseriti nei campi *“di cui...”* associati ad esso, calcolandone la somma;
- i campi della colonna *“Totale”*, ad eccezione che per la voce *“Costo medio della fornitura elettrica”*, non sono editabili e si aggiornano in automatico determinando la somma dei valori inseriti nei campi della stessa riga.

Meteo-idrogeologico e Energia Elettrica

◀ Indietro

I campi con * devono essere obbligatoriamente compilati.

Espandi / Comprimi SITUAZIONE METEO-IDROGEOLOGICA	
* Nel corso dell'anno si sono verificati eventi climatici critici che hanno provocato interruzioni dei servizi superiori alle 24 ore?	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
* Se sì, indicare quali servizi sono stati interessati	<input type="checkbox"/> Acquedotto <input type="checkbox"/> Fognatura <input type="checkbox"/> Depurazione
Nel corso dell'anno o in passato sono stati svolti studi idrogeologici sul territorio gestito?	Seleziona un'opzione ▼

Figura 3.2: maschera “Meteo-idrogeologico e Energia Elettrica”

Espandi / Comprimi FORNITURA ELETTRICA PER SERVIZI ACQUEDOTTO, FOGNATURA E DEPURAZIONE

	AT	MT	BT	Totale
* Numero di punti di prelievo energia elettrica	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
* Potenza totale impegnata	<input type="text"/> kW	<input type="text"/> kW	<input type="text"/> kW	<input type="text"/> kW
* Consumo di energia elettrica (non corretto per le perdite standard)	<input type="text"/> kWh	<input type="text"/> kWh	<input type="text"/> kWh	<input type="text"/> kWh
* di cui per servizio di acquedotto	<input type="text"/> kWh	<input type="text"/> kWh	<input type="text"/> kWh	<input type="text"/> kWh
* di cui per servizio di fognatura	<input type="text"/> kWh	<input type="text"/> kWh	<input type="text"/> kWh	<input type="text"/> kWh
* di cui per servizio di depurazione	<input type="text"/> kWh	<input type="text"/> kWh	<input type="text"/> kWh	<input type="text"/> kWh
* di cui per altre attività idriche	<input type="text"/> kWh	<input type="text"/> kWh	<input type="text"/> kWh	<input type="text"/> kWh
* di cui per servizi comuni (es. uffici)	<input type="text"/> kWh	<input type="text"/> kWh	<input type="text"/> kWh	<input type="text"/> kWh
* Costo medio della fornitura elettrica	<input type="text"/> €/kWh	<input type="text"/> €/kWh	<input type="text"/> €/kWh	<input type="text"/> €/kWh
Energia elettrica autoprodotta	<input type="text"/>			<input type="text"/> kWh
Nel corso dell'anno è stata utilizzata EE autoprodotta da fonti rinnovabili?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Biogas <input type="checkbox"/> Fotovoltaico <input type="checkbox"/> Microturbine <input type="checkbox"/> Eolico <input type="checkbox"/> Altro			
Ammontare degli incentivi riconosciuti per la produzione di EE da fonti rinnovabili	<input type="text"/>			€
Ammontare dei titoli di efficienza energetica riconosciuti nel corso dell'anno	<input type="text"/>			€
Nel corso dell'anno è stata conseguita la qualifica di SEU o SEESEU?	<input type="text"/>			Seleziona un'opzione ▼
Se sì, la qualifica è stata conseguita automaticamente oppure a seguito di opportuna istruttoria da parte del GSE?	<input type="text"/>			Seleziona un'opzione ▼

Note

Salva Salva Bozza Annulla

Figura 3.3: maschera “Meteo-idrogeologico e Energia Elettrica”

3.3 Acquedotto, Fognatura e Depurazione - Indagine e Dati integrativi

Le maschere *Acquedotto*, *Fognatura* e *Depurazione* vengono abilitate qualora almeno un comune salvato nella maschera *Affidamento del Servizio* abbia nel campo "Servizio", rispettivamente, la voce *Acquedotto*, *Fognatura* e *Depurazione*.

Nelle maschere valgono le seguenti regole e vincoli:

- i campi contrassegnati con * devono essere obbligatoriamente compilati;
- i campi relativi a km^2 , m^3 , km , *giorni*, mm , m *colonna acqua*, *Tonn SS*, *ab*giorni* e m accettano 2 decimali, i restanti campi sono interi;
- in caso di campi associati ad un menù a tendina, se viene valorizzato il campo, è obbligatorio valorizzare il menù a tendina associato e viceversa;
- in caso si selezionino o si compilino campi di tipo "Altro", deve essere obbligatoriamente compilato il campo di testo associato (per esempio: "di cui altri usi (specificare)" della maschera "Acquedotto – Indagine" oppure l'opzione "Altro (max 4.000 caratteri)" nella maschera "Depurazione - Dati integrativi");
- in caso di campo e rispettivi "di cui..." NON obbligatori, valgono le seguenti regole:
 - il campo e i rispettivi "di cui..." possono essere lasciati vuoti;
 - si può compilare il campo e non compilare i rispettivi "di cui...";
 - se viene valorizzato uno dei "di cui...", deve essere compilato con un valore maggiore di 0 anche il relativo campo.

In fondo ad ogni maschera sono presenti una o più sezioni strutturate a matrice, il cui comportamento è illustrato di seguito:

- se viene compilato un campo della matrice che non appartenga alla riga o alla colonna “*Totale*”, è obbligatorio compilare la matrice per intero; nel caso in cui non si disponga di un dato per un campo, quest’ultimo può essere compilato con un valore pari a 0;
- qualora non si disponga dei dati disaggregati, è possibile compilare solo i totali della matrice;
- se la matrice è relativa al “*Numero misuratori per tipologia e età di fabbricazione*” (presente in ogni maschera di *Indagine*), è obbligatorio valorizzare sia la riga che la colonna “*Totale*” (riquadri blu in Figura 3.4);

Espandi / Comprimi

Numero misuratori per tipologia e età di fabbricazione (-)					
Tipologia misuratori	≤ 5 anni	6-10 anni	11-15 anni	> 15 anni	Totale
Meccanici	<input type="text"/>				
Elettromagnetici	<input type="text"/>				
Ultrasuoni	<input type="text"/>				
Altro	<input type="text"/>				
Totale	<input type="text"/>				

Figura 3.4: matrice “Numero misuratori per tipologia e età di fabbricazione”

- se la matrice è di diverso tipo (tutte quelle delle maschere *Dati integrativi*), è obbligatorio valorizzare la sola colonna “*Totale*” (riquadro blu in Figura 3.5), nel caso in cui non si disponga del dettaglio del totale per riga, è possibile compilare la colonna “*Totale*” con valori pari a 0, e compilare la riga “*Totale*” con i dati richiesti.

Espandi / Comprimi

Numero manufatti per tipologia e età di messa in funzione (-)					
Manufatti rete acquedotto	≤ 5 anni	6-10 anni	11-15 anni	> 15 anni	Totale
opere di presa (da fonti sotterranee e superficiali)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
impianti di pompaggio	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
serbatoi	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
potabilizzatori	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
TOTALE	1	1	1	1	4

Figura 3.5: esempio di matrice diversa dalla precedente, relativa alla maschera “Acquedotto - Dati integrativi”

Nei successivi paragrafi sono specificati i controlli delle singole maschere.

3.3.1 Acquedotto – Indagine

Vincoli presenti in maschera, aggiuntivi rispetto a quelli illustrati nel paragrafo 3.3:

- il campo “*Volume di acqua prelevato dall'ambiente (ex A02)*” deve corrispondere alla somma dei suoi “*di cui...*”;
- per i campi “*Numero di utenze totali (UtT)*” e “*Numero di utenze dotate di misuratore*”, vale la seguente regola di compilazione: se si valorizza un “*di cui...*”, è obbligatorio valorizzare anche tutti gli altri associati a quel campo; nel caso in cui non si disponga di un dato, quest'ultimo può essere compilato con un valore pari a 0;
- il campo “*Lunghezza rete principale*” deve corrispondere alla somma dei suoi “*di cui...*”;
- per il campo “*Modalità autolettura*”, se viene scelta l'opzione “*Nessuna*”, non sarà possibile selezionare un'altra opzione.

3.3.2 Acquedotto - Dati integrativi

Vincoli presenti in maschera, aggiuntivi rispetto a quelli illustrati nel paragrafo 3.3:

- il campo *“Lunghezza rete georeferenziata”* deve essere maggiore o uguale alla somma dei rispettivi *“di cui...”*;
- il campo *“Numero interventi di riparazione/sostituzione non programmati sulla rete di distribuzione principale”* deve essere maggiore o uguale alla somma dei rispettivi *“di cui...”*;
- il campo *“Durata delle sospensioni d'uso idropotabile dovute a cause di forza maggiore”* dovrà essere > 0 se nella maschera *“Meteo-idrogeologico e Energia Elettrica”* nel campo *“Se sì, indicare quali servizi sono stati interessati”* è stata selezionata la voce *“Acquedotto”* (vedi paragrafo 3.2).

3.3.3 Fognatura – Indagine

Per la maschera è presente un solo vincolo, aggiuntivo rispetto a quelli illustrati nel paragrafo 3.3:

- per i campi *“Lunghezza rete fognaria principale (LF)”* e *“Numero utenze allacciate alla fognatura”*, vale la seguente regola di compilazione: se si valorizza un *“di cui...”*, è obbligatorio valorizzare anche tutti gli altri associati a quel campo; nel caso in cui non si disponga di un dato, quest'ultimo può essere compilato con un valore pari a 0.

3.3.4 Fognatura - Dati integrativi

Per la maschera è presente un solo vincolo, aggiuntivo rispetto a quelli illustrati nel paragrafo 3.3:

- il campo *“Numero interventi di riparazione/sostituzione non programmati sulle reti fognarie”* deve essere maggiore o uguale alla somma dei suoi *“di cui...”*.

3.3.5 Depurazione – Indagine

Non ci sono ulteriori vincoli per la maschera oltre a quelli già specificati nel paragrafo 3.3.

3.3.6 Depurazione - Dati integrativi

Nella maschera è presente un solo vincolo, aggiuntivo rispetto a quelli illustrati nel paragrafo 3.3:

- se per il campo *“Tipologia di trattamenti terziari avanzati presenti negli impianti di depurazione”* viene selezionata un’opzione, è obbligatorio selezionare almeno un’opzione per il campo *“Tipologia di inquinanti per cui si sono resi necessari i trattamenti terziari avanzati”*.

3.4 Qualità del servizio

Le informazioni richieste devono essere dettagliate per tipologia di utenza e, in particolare, vengono distinte per i seguenti usi, ad ognuno dei quali è associata una specifica maschera “Qualità del servizio”:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico (inteso come consumi pubblici quali scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- altri usi (relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere con esclusione di quello produttivo).

N.B.: i campi con sfondo grigio non devono essere compilati.

Per le definizioni dei fattori e degli indicatori di qualità, occorre fare riferimento al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999.

Per ciascun tipo d’uso la maschera di immissione dati è composta dalle seguenti 6 SCHEDE INFORMATIVE:

- “Anagrafica carta dei servizi”
- “Avvio rapporto contrattuale”
- “Accessibilità al servizio”
- “Gestione rapporto contrattuale”
- “Continuità del servizio”;
- “Disponibilità di procedure di risoluzione alternativa delle controversie”.

Nel caso in cui i servizi siano svolti in maniera integrata ossia dallo stesso soggetto che li fattura all’utenza finale, devono essere compilate tutte le SCHEDE INFORMATIVE presenti nei moduli.

Viceversa, nel caso in cui i servizi siano svolti separatamente e la fatturazione avviene ai sensi dell’articolo 156, comma 1, del d.lgs. 152/2006, i dati imputati nelle SCHEDE INFORMATIVE “Avvio rapporto contrattuale”, “Accessibilità al servizio”, “Gestione rapporto contrattuale” e “Disponibilità di procedure di risoluzione alternativa delle controversie” dovranno includere i dati e le informazioni relative sia agli utenti del Gestore dell’acquedotto sia a quelli del Gestore della fognatura e/o della depurazione.

In quest’ultimo caso il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è tenuto a compilare esclusivamente le SCHEDE “Anagrafica carta dei servizi” e “Continuità del servizio”.

3.5 Dichiarazione veridicità

Una volta terminato il caricamento dei dati, agli utenti è richiesto l’up-load di un file pdf contenente la dichiarazione di veridicità dei dati comunicati (Figura 3.6). La dichiarazione va firmata dal legale rappresentante. Per l’EGA non sarà possibile concludere l’*”invio definitivo”* dei dati se non è preliminarmente effettuata questa operazione.

Dichiarazione veridicità

GESTORE

Dichiarazione Veridicità

Scegli file Nessun file selezionato Allega

Salva Salva Bozza Annulla

Figura 3.6: maschera “Dichiarazione veridicità”

Nella pagina seguente è riportato il format da seguire nella predisposizione della Dichiarazione di veridicità.

DICHIARAZIONE DI VERIDICITÀ

RESA NELL'AMBITO DELLE DISPOSIZIONI DI CUI ALLA DETERMINA 1/2016 - DSID

Il/La sottoscritto/a

Nato/a a il

Residente in Via

In qualità di legale rappresentante della Società/Ente di governo dell'ambito

Avente sede legale in Via

Codice Fiscale Partita IVA

Telefax Telefono

Indirizzo e-mail

DICHIARA

- che i dati e le informazioni trasmessi sono completi e veritieri;
- che le informazioni e i dati trasmessi trovano corrispondenza, ove rileva, nei valori contenuti nelle fonti contabili obbligatorie, tenute ai sensi di legge, del gestore del servizio idrico integrato o del proprietario degli impianti;
- che le informazioni e i dati sono conformi e riconciliabili con quelli dichiarati ai fini tariffari.

La presente dichiarazione costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Data

In fede

.....

4 Definizioni delle grandezze richieste nella Raccolta Dati

In questo capitolo sono fornite agli utenti indicazioni di dettaglio riguardo al tipo di dati oggetto della raccolta “*Dati efficienza e qualità SII*”.

Alcune sezioni del presente Manuale sono integrate con appositi box che riportano, sotto forma di FAQ, indicazioni di maggior dettaglio per una migliore comprensione di alcuni campi da compilare.

4.1 Meteo-idrogeologico e Energia Elettrica

Nella prima parte della maschera indicare alcune informazioni relative alla situazione meteo-idrogeologica del territorio affidato al Gestore. In particolare, riportare se nel corso dell'anno si sono verificati eventi climatici critici nonché situazioni di carenza di approvvigionamento idrico che hanno provocato interruzioni dei servizi superiori alle 24 ore. In caso affermativo, indicare quali servizi (tra acquedotto, fognatura e depurazione) sono stati interessati dagli eventi. Infine, indicare se nel corso dell'anno o in passato sono stati svolti studi idrogeologici relativi al territorio gestito.

Nella seconda parte della maschera, relativa alla fornitura elettrica per i servizi del SII, indicare, per ciascuna delle tre tipologie di fornitura (alta tensione - AT, media tensione - MT e bassa tensione - BT), i dati relativi a:

- numero di punti di prelievo dell'energia elettrica delle tre tipologie di fornitura e totale;
- potenza totale impegnata (sommatoria delle singole potenze impegnate sui punti di prelievo) e totale delle tre tipologie di fornitura;
- consumo di energia elettrica di competenza dell'anno considerato, ovvero il valore di energia elettrica sottoposta a tariffa di trasporto, quindi non corretta per le perdite standard come previsto dalla deliberazione 65/2012/R/EEL (valore di norma presente nelle fatture), al netto dell'energia autoprodotta. I consumi di energia elettrica, per ciascuna tipologia di fornitura, vanno suddivisi in funzione della tipologia di servizio (acquedotto, fognatura, depurazione, altre attività idriche, come definite nella deliberazione 664/2015/R/IDR, e servizi comuni come per esempio le forniture agli

uffici³); nel caso non fossero noti i valori disaggregati per tipologia di servizio, per ciascuna tipologia AT, MT, BT inserire i totali in corrispondenza della dicitura "Consumo di energia elettrica (non corretto per le perdite standard)" lasciando vuote le celle dei valori parziali;

- costo medio sostenuto per le forniture di energia elettrica nell'anno di riferimento, calcolato, per ciascuna tipologia AT, MT, BT, come rapporto fra la sommatoria di tutti i valori fatturati (€) e il relativo consumo di energia elettrica (non corretto per le perdite standard). Utilizzare almeno tre cifre decimali. In corrispondenza della colonna "Totale", riportare inoltre il costo medio totale della fornitura elettrica determinato mediante il rapporto fra il valore complessivo fatturato (€) e il valore complessivo dei consumi di energia elettrica (non corretti per le perdite standard).

Indicare, se presente, il quantitativo di energia elettrica autoprodotta nell'anno.

Indicare se nel corso dell'anno è stata utilizzata energia da fonti rinnovabili prodotta all'interno del proprio perimetro industriale. Selezionare l'eventuale tipologia di fonte rinnovabile autoprodotta.

Indicare se sono stati riconosciuti Titoli di efficienza energetica e/o incentivi per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili.

Indicare, infine, se il Gestore ha conseguito la qualifica di Sistema Efficiente di Utente (SEU) o Sistema Esistente Equivalente ai Sistemi Efficienti di Utente (SESEU), in modo automatico oppure a seguito di istruttoria da parte del Gestore Servizi Energetici (GSE).

FAQ n. 1

Come va trattato il caso di un impianto identificato da un'unica fornitura elettrica ad utilizzo promiscuo da parte di un Gestore A (in maniera prevalente) e in sub-distribuzione dal Gestore B (in maniera residuale) e localizzato nel territorio di competenza del Gestore B?

Nell'esempio riportato il punto di prelievo va conteggiato nella scheda del Gestore B, essendo funzione della zona geografica di localizzazione. Il valore della Potenza totale impegnata va riportato nella scheda del Gestore B, essendo anch'esso funzione della zona geografica di localizzazione. Il consumo di energia elettrica va ripartito fra i due Gestori in funzione del volume trattato e/o sollevato. Nel caso non fosse disponibile la misura dei volumi di competenza del Gestore A e del Gestore B è possibile ricorrere a metodi di stima attendibili e

³ Per le forniture di energia elettrica ai servizi comuni, se presenti, indicare nel Campo Note se il dato è riferibile a un misuratore dedicato ai soli servizi comuni oppure se è riferibile a stime di suddivisione dei consumi.

accuratamente descritti nel Campo Note della maschera.

FAQ n. 2

In corrispondenza della “Potenza totale impegnata”, è richiesto l’inserimento della sommatoria annuale oppure della media mensile?

Il valore che deve essere indicato in corrispondenza della voce “Potenza totale impegnata” è la media annuale dei valori mensili indicati in bolletta.

FAQ n. 3

Nel caso esistano punti di prelievo che alimentano sia un impianto di depurazione che un servizio di fognatura dove va conteggiato il consumo di energia elettrica?

L'esempio tipico che sembra poter essere qui ricompreso è quello di una centrale di sollevamento dei liquami posta all'ingresso di un impianto di depurazione. In questo caso, il consumo elettrico va interamente attribuito all'impianto di depurazione. In altri eventuali casi, il consumo va ripartito tra fognatura e depurazione secondo le seguenti proporzioni: 10% del consumo totale alla fognatura, 90% del consumo totale alla depurazione.

4.2 Acquedotto, Fognatura, Depurazione - Indagine e Dati Integrativi

4.2.1 Acquedotto - indagine

In questo modulo sono raccolte tutte le richieste relative al servizio di acquedotto fornito, eventualmente, dal Gestore, relative alla raccolta prevista dalla Deliberazione 374/2014/R/IDR, poi confluita nella deliberazione 6/2015/R/IDR. Con servizio di acquedotto si intende l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione finalizzate alla fornitura idrica. Nel seguito saranno mostrate in dettaglio le voci ricomprese nella richiesta dati. Ove richiesto, indicare se il dato inserito deriva da operazioni di stima (“stimato”) o se è un valore effettivamente rilevato tramite la lettura di un apposito strumento (“rilevato”).

4.2.1.1 Numero fonti di approvvigionamento di acqua destinata al consumo umano*

Indicare il numero di opere di captazione o derivazione di acqua per uso potabile da corpi idrici (acque sotterranee, corsi d'acqua superficiali, laghi, bacini artificiali, acque marine o salmastre). Si precisa che, per le opere di captazione multiple come i campi pozzi o i gruppi di sorgenti, è necessario conteggiare ciascun singolo pozzo o sorgente che compongono l'opera multipla. In corrispondenza dei "di cui" inserire il numero di fonti dotate di misuratore funzionante.

4.2.1.2 Numero reti di acquedotto*

Indicare il numero di reti di acquedotto gestite, definite come l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione finalizzate alla fornitura idrica che possono essere considerate idraulicamente distinte da altre reti di acquedotto adiacenti. Una rete di acquedotto può includere più di una rete di distribuzione (Figura 4.1).

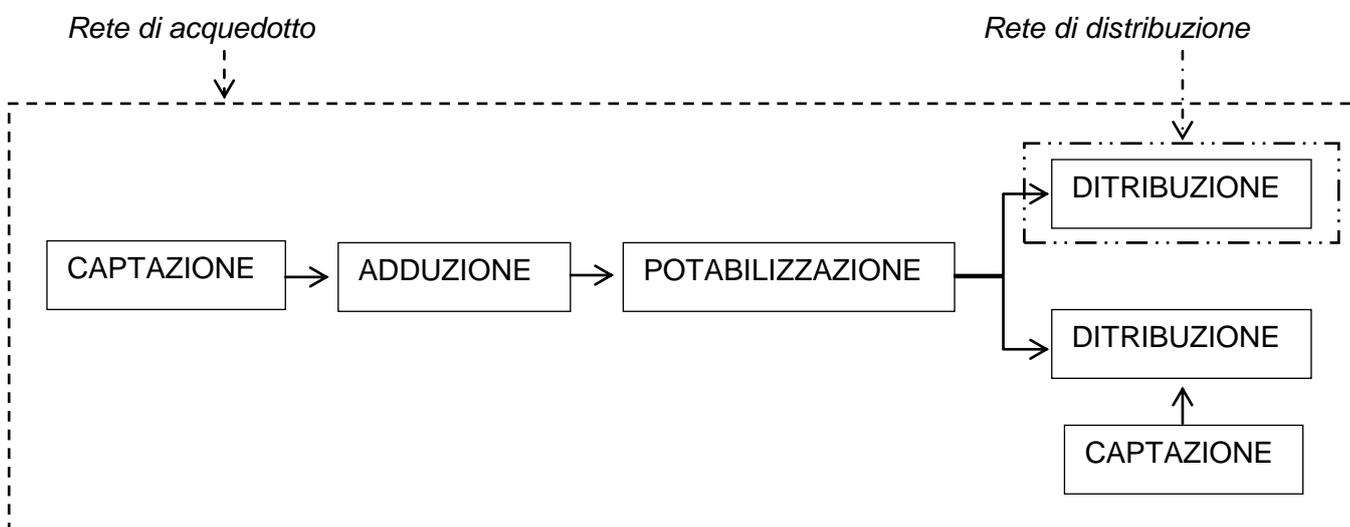


Figura 4.1: schema esemplificativo di rete di acquedotto e rete di distribuzione

4.2.1.3 Numero reti di distribuzione

Indicare il numero di reti di distribuzione gestite. Per rete di distribuzione si intende l'insieme delle *“infrastrutture necessarie a rendere disponibile l'acqua captata e/o addotta, destinata al consumo umano. Sono incluse le centrali di sollevamento, le torri piezometriche, i serbatoi di testata, intermedi e di estremità con funzione di carico, di riserva e di compenso, ove presenti. Tali infrastrutture sono finalizzate alla fornitura agli utenti finali, siano essi pubblici, domestici – condominiali o singoli – e assimilabili, eventualmente industriali e agricoli, inclusa la vendita forfettaria di acqua, fra cui le forniture temporanee, le forniture a fontane comunali e bocche antincendio, nonché la distribuzione e vendita di acqua non potabile ad uso industriale, agricolo o igienico-sanitario, qualora effettuata mediante l'utilizzo, seppur parziale, delle medesime infrastrutture utilizzate per la distribuzione di acqua potabile nel rispetto delle normative sanitarie vigenti”*.

Si specifica che:

- nel caso in cui una rete di distribuzione sia alimentata da più di un serbatoio verrà conteggiata come unica rete di distribuzione e dunque come singola “rete di distribuzione”;
- nel caso, all'opposto, un singolo serbatoio alimenta due o più reti di distribuzione idraulicamente distinte attraverso altrettante condotte suburbane di avvicinamento alle reti si devono considerare tante reti di distribuzione quante sono le condotte suburbane, in uscita da un serbatoio, che alimentano altrettante reti;
- nel caso un serbatoio alimentato da una rete di distribuzione alimenta a sua volta una rete di distribuzione posta a valle del medesimo, devono essere considerate due reti di distribuzione distinte;
- nel caso una rete di distribuzione di dimensioni medio-grandi sia stata oggetto di distrettualizzazione⁴, la rete medesima va conteggiata come un'unica rete.

⁴ Per distrettualizzazione si intende la tecnica di suddividere in distretti omogenei una intera rete di distribuzione per qualsivoglia finalità (controllo delle pressioni, determinazione del bilancio idrico, ottimizzazione della ricerca delle perdite idriche, ecc.). Le piccole reti possono essere considerate distretti “naturalisti”.

4.2.1.4 Numero reti di distribuzione con distrettualizzazione fisica

Indicare il numero di reti di distribuzione gestite e sottoposte a distrettualizzazione fisica mediante l'azionamento di valvole di sezionamento e strumenti di misura, nelle quali sono quindi esistenti distretti idraulici indipendenti.

4.2.1.5 Numero reti di distribuzione con distrettualizzazione di "misura" o virtuale

Indicare il numero di reti di distribuzione gestite e nelle quali sono esistenti distretti "virtuali", ovvero ottenuti mediante l'installazione di misuratori di portata/volume in rete che consentano di conoscere i volumi distribuiti in più distretti di un'unica porzione di rete idraulicamente non separata. In questo caso, la parzializzazione delle reti avviene soltanto in termini di misura delle caratteristiche idrauliche (pressione, portata,...) di un'area distrettualizzata senza alcun azionamento di organi di intercettazione.

4.2.1.6 Focus distretti nelle reti di distribuzione

Se nel punto 4.2.1.4 oppure nel punto 4.2.1.5 è stato inserito un valore superiore a zero, il sistema propone una ulteriore richiesta volta a censire i distretti, secondo lo schema riportato nella seguente Tabella 4.1.

Tabella 4.1: dettaglio distretti nelle reti di distribuzione

Denominazione distretto di distribuzione monitorato	Lm (km)	Nc	Lallaccio (km)	P (m)	CARL (m ³)	ILI

Per la compilazione della Tabella, considerare le seguenti definizioni:

- denominazione distretto di distribuzione monitorato: nome dei Comuni ricompresi, anche parzialmente, nel distretto di distribuzione; nel caso di Comuni molto grandi, per i quali i distretti di distribuzione costituiscono porzioni del Comune, o quartieri, indicare i nominativi di ogni quartiere o zona inclusa nel distretto di distribuzione considerato;
- Lm = lunghezza della rete principale nel distretto di distribuzione (in km);
- Nc = numero di prese della rete nel distretto di distribuzione; indicare nel Campo Note eventuali criteri di stima utilizzati per determinare il presente dato;
- Lallaccio = lunghezza totale delle condotte di allaccio nel distretto di distribuzione (in km), come definita al punto 4.2.1.34; indicare nel Campo Note eventuali criteri di stima utilizzati per determinare il presente dato;
- P = pressione media di esercizio nel distretto di distribuzione (in m), come definita al punto 4.2.2.4;
- CARL = perdite idriche reali del distretto di distribuzione, come definite al punto 4.2.1.26 (in m³);
- ILI = *Infrastructure Leakage Index* (ILI). Indicare, per il distretto considerato, il valore dell'ILI come definito da IWA Task Force (2003), ovvero il rapporto tra le perdite reali (CARL) e le cosiddette perdite reali fisiologiche (*Unavoidable Annual Real Losses*, UARL). UARL include una quantità di perdita reale proporzionale alle specifiche caratteristiche della rete in oggetto quali: lunghezza rete, numero prese, posizione contatori e pressione media operativa, secondo la formula:

$$UARL (m^3/anno) = (6,57 \times Lm + 0,256 \times Nc + 9,13 \times L_{allaccio}) \times P$$

4.2.1.7 Popolazione residente nei comuni serviti dalle reti di acquedotto*

Indicare la popolazione residente nei comuni serviti dalle reti di acquedotto e pubblicata da ISTAT nell'aggiornamento del 2014.

4.2.1.8 Popolazione fluttuante nei comuni serviti dalle reti di acquedotto*

Indicare il numero di abitanti non residenti che, nei comuni per i quali viene svolto il servizio di acquedotto, si aggiungono in taluni periodi dell'anno; indicare il valore di presenze giornaliere nel giorno di massima numerosità (ad esempio, nelle zone con turismo estivo il periodo di massima numerosità coincide con le settimane a cavallo del ferragosto; in città affette da forte presenza di persone non residenti per motivi di studio o lavoro – città universitarie – potrebbe essere un altro momento dell'anno); il dato vuole fornire indicazioni sul valore massimo per il dimensionamento

delle reti del SII per garantire un adeguato servizio. Per il calcolo o si hanno dati di rilevazione delle presenze o si possono usare stime derivate da studi “indiretti” (quali produzione di rifiuti, aumento di consumo di altri servizi), oppure si deducono dai dati ISTAT relativi a esercizi ricettivi (alberghi, B&B, campeggi, ecc. – individuazione dei posti letto), sommati alle seconde case, stimando una presenza media ragionevole di persone. Riportare nel Campo Note le modalità di produzione del numero.

4.2.1.9 Superficie (SUA)

Indicare la superficie totale in km² del territorio in concessione relativo al servizio di acquedotto.

4.2.1.10 Volume di acqua dolce disponibile per i diversi usi

Indicare il volume complessivamente disponibile in ambiente per usi civili e usi diversi dal civile (agricolo-zootecnico, industriale, altri usi non civili). Questo volume, confrontato con il volume prelevato complessivamente dall'ambiente, è quello utilizzabile per la rilevazione di un eventuale stato di carenza idrica nel territorio.

4.2.1.11 Volume di acqua prelevato dall'ambiente (ex A02)*

Indicare il volume prelevato dall'ambiente per uso idropotabile. La voce può essere fatta indicativamente corrispondere al termine A02 definito nel D.M. 99/1997. In corrispondenza dei “di cui” inserire il valore dei volumi riferiti alle tre tipologie di provenienza delle acque prelevate, ovvero da sorgente, fonti sotterranee o corpi idrici superficiali (derivazioni da fiumi, laghi o invasi o acque marine).

4.2.1.12 Volume di acqua potabile prodotta dal Gestore*

Indicare il volume di acqua potabile prodotta dal Gestore, sia che essa provenga direttamente dall'ambiente o da impianti di potabilizzazione gestiti dal Gestore, pronta per essere immessa nelle reti di distribuzione. A tal proposito si veda il bilancio idrico annuale proposto dalla Commissione Europea nel documento “EU Reference Document - Good Practices on Leakage Management - WFD CIS WG PoM – Main report” (2015). Nella Figura 4.2 è mostrato un bilancio idrico annuale per le reti di distribuzione che, partendo dal bilancio EU, presenta alcune modifiche apportate da AEEGSI.

Volume di acqua potabile importato in distribuzione (A07distr)		Volume di acqua potabile esportata dalla distribuzione (A08distr)				
Volume di acqua potabile prodotto dal gestore	Volume di input nelle reti di distribuzione (SIVdistr)	Volume di acqua potabile immesso nelle reti di distribuzione	Volume autorizzato misurato e fatturato dell'acqua consumata (esclusa acqua esportata)			
			Volume autorizzato non misurato e fatturato dell'acqua consumata (esclusa acqua esportata)			
		Volume di acqua non fatturata (NRW)	Volume autorizzato non fatturato dell'acqua consumata (UAC)	Volume misurato e non fatturato autorizzato dell'acqua consumata		
				Volume non misurato e non fatturato autorizzato dell'acqua consumata		
			Perdite idriche totali (WL)	Perdite idriche apparenti (AL)	Volume non autorizzato dell'acqua consumata (exA14)	
Perdite idriche reali (CARL)	Errori di misura all'utenza (exA16)			Da serbatoi, condotte principali e di allaccio fino al misuratore d'utenza		

Figura 4.2: bilancio idrico annuale per le reti di distribuzione (EU reference document, 2015 – modificato AEEGSI)

4.2.1.13 Volume di acqua potabile importato da altre reti di acquedotto (ex A07)*

Indicare il volume di acqua potabile prelevato da acquedotti gestiti da altri Gestori, se presente (Figura 4.2). La voce può essere fatta indicativamente corrispondere al termine A07 definito nel D.M. 99/1997. In corrispondenza del “di cui” inserire il volume di acqua potabile importato da altri sistemi di acquedotto e immesso nelle reti di distribuzione gestite (A07distr).

4.2.1.14 Volume di input nelle reti di distribuzione (SIVdistr)*

Il volume di acqua potabile in ingresso alle reti di distribuzione è determinato come somma del volume di acqua potabile prodotta dal Gestore e del volume di acqua potabile importato da altre reti di acquedotto e immesso nelle reti di distribuzione gestite (Figura 4.2).

4.2.1.15 Volume di acqua potabile esportato verso altre reti di acquedotto (ex A08)*

Indicare il volume (misurato e non misurato) consegnato ad acquedotti gestiti da altri Gestori, se presente (Figura 4.2). Includere tutte le utenze con tariffa in sub-distribuzione, quali ad esempio le Aree di Sviluppo Industriale, i Consorzi di Bonifica, ecc., anche se non soggette a regolazione dell'Autorità. La voce può essere fatta indicativamente corrispondere al termine A08 definito nel D.M. 99/1997. In corrispondenza del "di cui" inserire il volume di acqua potabile esportato verso altre reti di acquedotto e estratto dalle reti di distribuzione gestite (A08distr).

4.2.1.16 Volume di acqua potabile immesso nelle reti di distribuzione*

Il volume di acqua potabile immesso nelle reti di distribuzione è determinato mediante la seguente differenza (Figura 4.2): $SIVdistr - A08distr$.

4.2.1.17 Volume autorizzato misurato e fatturato dell'acqua consumata (esclusa acqua esportata)*

Indicare il volume fatturato di acqua consumata e misurata nell'insieme di tutte le reti di distribuzione gestite, con esclusione dell'eventuale volume fatturato per la cessione di acqua a reti di acquedotto gestite da altri gestori, sia che la cessione avvenga in adduzione che in distribuzione (Figura 4.2).

4.2.1.18 Volume autorizzato non misurato e fatturato dell'acqua consumata (esclusa acqua esportata)*

Indicare il volume fatturato di acqua consumata ma non misurata nell'insieme di tutte le reti di distribuzione gestite, con esclusione dell'eventuale volume fatturato per la cessione di acqua a reti di acquedotto gestite da altri gestori, sia che la cessione avvenga in adduzione che in distribuzione (Figura 4.2). Include il volume fatturato fornito mediante dispositivi a bocca tarata; in questo caso, il volume da indicare corrisponde a quello presunto fatturato. Non va invece incluso il volume

associato alle bocche antincendio senza misuratore, se nella fattura esso è posto pari a zero (non va quindi calcolato un volume fittizio sulla base delle quote fisse indicate in fattura).

4.2.1.19 Volume di acqua non fatturata (NRW)*

Rappresenta il volume di acqua consumato ma non fatturato ed è determinato mediante la seguente formula (Figura 4.2):

(volume di acqua potabile immesso nelle reti di distribuzione) – (volume autorizzato misurato e fatturato dell'acqua consumata (esclusa acqua esportata)) – (volume autorizzato non misurato e fatturato dell'acqua consumata (esclusa acqua esportata)).

4.2.1.20 Volume misurato e non fatturato autorizzato dell'acqua consumata*

Indicare il volume di acqua consumato, misurato e non fatturato, nell'insieme di tutte le reti di distribuzione gestite (Figura 4.2).

4.2.1.21 Volume non misurato e non fatturato autorizzato dell'acqua consumata*

Indicare il volume di acqua consumato, non misurato e non fatturato, nell'insieme di tutte le reti di distribuzione (Figura 4.2). Se non esiste una metodologia di stima verificata e convalidata dal Gestore, stimare questo valore come $0,005 \times (\text{volume autorizzato misurato e fatturato dell'acqua consumata (esclusa acqua esportata)})$.

4.2.1.22 Perdite idriche totali (WL)*

Le perdite idriche totali sono determinate mediante la seguente formula (Figura 4.2):

$WL = NRW - (\text{volume misurato e non fatturato autorizzato dell'acqua consumata}) - (\text{volume non misurato e non fatturato autorizzato dell'acqua consumata})$.

4.2.1.23 Volume non autorizzato dell'acqua consumata (ex A14)*

Indicare il volume di acqua perso apparentemente a causa di consumi non autorizzati e quindi non fatturati (furti), nell'insieme di tutte le reti di distribuzione gestite (Figura 4.2). La voce può essere fatta indicativamente corrispondere al termine A14 definito nel D.M. 99/1997. Se non esiste una metodologia di stima verificata e convalidata dal Gestore, stimare questo valore come $0,002 \times (\text{volume autorizzato misurato e fatturato dell'acqua consumata (esclusa acqua esportata)})$.

4.2.1.24 Errori di misura all'utenza (ex A16)*

Indicare il volume di acqua perso apparentemente a causa degli errori di misura imputabili ai misuratori installati alle utenze (Figura 4.2). La voce può essere fatta indicativamente corrispondere al termine A16 definito nel D.M. 99/1997. Se non esiste una metodologia di stima verificata e convalidata dal Gestore, stimare questo valore come 0,02*(volume autorizzato misurato e fatturato dell'acqua consumata (esclusa acqua esportata)) oppure, in caso di presenza di serbatoi di accumulo privati degli utenti, come 0,05*(volume autorizzato misurato e fatturato dell'acqua consumata (esclusa acqua esportata)).

4.2.1.25 Perdite idriche apparenti (AL)*

Le perdite idriche apparenti sono determinate mediante la somma del volume non autorizzato di acqua consumata (exA14) con gli errori di misura all'utenza (exA16) (Figura 4.2).

4.2.1.26 Perdite idriche reali (CARL)*

Le perdite idriche reali sono determinate mediante la seguente formula (Figura 4.2):

$$\text{CARL} = \text{WL} - \text{AL}$$

4.2.1.27 Numero di utenze totali (UtT)*

Indicare il numero dei titolari di contratto di somministrazione, per uso privato o pubblico, con o senza corresponsione di tariffa, escluse le somministrazioni per fontane pubbliche e per idranti stradali e antincendio, situati su suolo pubblico, riferito alla data del 31 dicembre⁵. In corrispondenza dei "di cui" inserire il numero di utenze relative a ciascuna tipologia (civile domestico, civile non domestico, agricolo zootecnico, industriale, industriale assimilabile al civile domestico e altri usi⁶). La sommatoria delle tipologie di dettaglio deve essere pari al "Numero di

⁵ Si specifica che le utenze allacciate alla sola rete di fognatura (essendo alimentate da fonti di approvvigionamento diverse dal pubblico acquedotto), con contratti di fornitura dei soli servizi di fognatura e depurazione, per le quali il volume da fatturare può essere determinato, alternativamente alla misura allo scarico, anche mediante la misura dei volumi idrici attinti da fonte di approvvigionamento diversa dal pubblico acquedotto, non devono essere incluse nel conteggio.

⁶ Per utenza civile non domestica si intende l'utenza pubblica (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.). Per utenza industriale si intende l'utenza produttiva non assimilabile all'utenza civile domestica. Per utenza industriale assimilabile al civile domestico si intende l'utenza produttiva assimilabile al civile domestico ai sensi dei regolamenti regionali sull'assimilabilità dei reflui industriali ai domestici, ove

utenze totali (UtT)". Inoltre, per ciascuna delle tipologie di utenza, indicare il numero di utenze aggregate. Per "utenza aggregata" si intende un'utenza alla quale corrispondono più unità abitative (per esempio le utenze condominiali, da includere nella categoria civile domestico) oppure più unità produttive (da includere nella categoria industriale o industriale assimilabile al civile domestico).

4.2.1.28 Numero di utenze dotate di misuratore*

Indicare il numero delle utenze dotate di misuratore, anche se si tratta di utenza aggregata (condominiale, ecc.) cui corrisponde un unico misuratore. In corrispondenza dei "di cui" inserire il numero di misuratori accessibili, non accessibili e parzialmente accessibili. *Misuratore accessibile* è il misuratore per cui l'accesso al segnante del misuratore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica. *Misuratore non accessibile* è il misuratore per cui l'accesso al segnante del misuratore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata. *Misuratore parzialmente accessibile* è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso del luogo dove il misuratore è installato. La sommatoria delle tipologie di misuratori deve essere pari al "Numero di utenze dotate di misuratore". Nel caso non fossero noti i valori disaggregati per tipologia di misuratore, inserire il totale in corrispondenza della dicitura "Numero di utenze dotate di misuratore" lasciando vuote le celle dei valori parziali.

4.2.1.29 Numero di utenze con misuratore funzionante*

Riportare il numero di utenze anche aggregate, per le quali è possibile la lettura perché dotate di un misuratore funzionante al momento dell'operazione di lettura o autolettura. Per "misuratore funzionante" si intende un misuratore ben leggibile e non bloccato per l'intero periodo considerato. In altre parole, nel caso, nel corso dell'anno, un misuratore è stato sostituito perché illeggibile, bloccato o non funzionante, l'utenza corrispondente non va conteggiata nel presente campo.

presenti, o ai sensi del D.P.R. 227/2011. Gli altri usi sono relativi ai settori commerciali, artigianali e terziario, con esclusione del settore produttivo (assimilato o non assimilato al civile domestico).

4.2.1.30 Numero di utenze con dispositivi a bocca tarata*

Indicare il numero delle utenze, anche aggregate, dotate del sistema di fornitura dell'acqua a bocca tarata anziché del sistema di fornitura con misuratore.

4.2.1.31 Numero delle operazioni di lettura dei misuratori con dato effettivo*

Indicare il numero di operazioni di lettura dei misuratori che hanno ottenuto una raccolta del dato del totalizzatore del misuratore valido, inclusi i valori ottenuti mediante autolettura. Indicare il valore complessivo dell'anno, ottenuto come la sommatoria di tutte le operazioni di lettura e autolettura, con produzione di dato valido, svolte presso le utenze con misuratore funzionante. In corrispondenza dei "di cui" inserire il numero operazioni di lettura derivate esclusivamente da autolettura da parte dell'utenza.

4.2.1.32 Numero di utenze dotate anche di fonti di approvvigionamento private

Indicare il numero di utenze che, in aggiunta all'allaccio alle reti di acquedotto gestite dal Gestore, si approvvigionano anche da fonti private di acqua.

4.2.1.33 Lunghezza rete principale (L)*

Indicare lo sviluppo lineare totale delle condotte d'acquedotto gestite, comprensiva delle condotte principali di adduzione (La) e distribuzione (Lm). Con "adduzione" si intende l'insieme delle infrastrutture necessarie a rendere disponibile l'acqua captata per la successiva fase di distribuzione, ivi incluse le centrali di sollevamento, le torri piezometriche, i serbatoi con funzione di carico, di riserva e di compenso, ove presenti⁷. Per la definizione di "distribuzione" fare riferimento al punto 4.2.1.3. In corrispondenza della voce "distribuzione (Lm)" indicare la lunghezza delle condotte che si estendono dai punti di consegna dalla rete di adduzione alle derivazioni d'utenza; senza includere la lunghezza delle condotte di allaccio. Il totale delle due tipologie di dettaglio deve essere pari alla "Lunghezza rete principale (L)".

⁷ I punti di consegna dell'acqua dalla rete di adduzione a quella di distribuzione sono posti immediatamente a monte dei serbatoi di testata o, per le reti di distribuzione con serbatoi di estremità, a monte delle torri piezometriche.

4.2.1.34 Lunghezza totale allacci*

Indicare lo sviluppo lineare totale delle condotte di allaccio, ovvero la somma delle lunghezze di tutte le condotte dallo stacco dalla rete di distribuzione verso una o più utenze fino ai misuratori delle utenze stesse. Si ritiene “tubazione di allaccio” quella destinata esclusivamente all’utente, sia esso singolo che multiplo, cioè quella porzione di rete di distribuzione costituente l’ultimo ordine gerarchico della rete stessa (Figura 4.3). Indicare nel Campo Note eventuali criteri di stima utilizzati per determinare il presente dato.

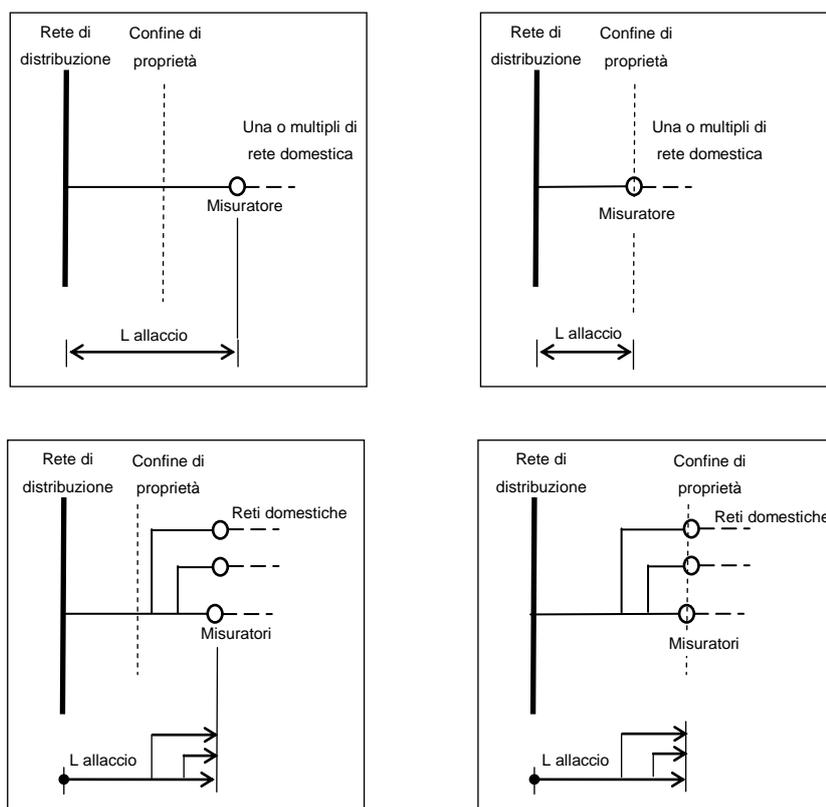


Figura 4.3: determinazione della lunghezza delle condotte di allaccio nelle situazioni tipo riscontrabili

4.2.1.35 Numero punti di immissione in distribuzione da fonti sotterranee e superficiali*

Indicare il numero di punti di immissione dalle fonti (superficiali, sotterranee, sorgenti), di acqua destinata al consumo umano, nella rete di distribuzione. I “Punti di immissione in distribuzione da fonti sotterranee e superficiali” includono le immissioni dirette nella rete di distribuzione (punti A in Figura 4.4). Il numero di punti di immissione corrisponde al numero di condotte di immissione nella rete e non al numero di fonti. Ad esempio, nel caso di tre pozzi la cui acqua confluisca in un'unica condotta di immissione alla rete si considera un unico punto di immissione. In corrispondenza del “di cui” inserire il numero di punti di immissione dalle fonti dotati di misuratore funzionante per l'intero periodo di tempo considerato.

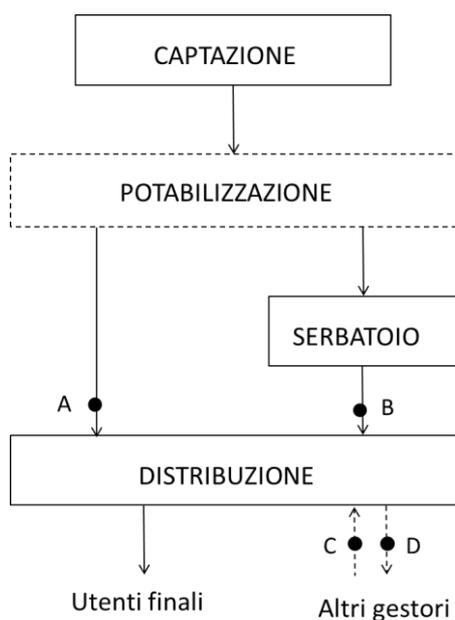


Figura 4.4: punti di immissione e di consegna in rete di distribuzione

4.2.1.36 Numero punti di immissione in distribuzione da acquedotti gestiti da altri Gestori*

Indicare il numero di punti di immissione, da acquedotti gestiti da altri Gestori, di acqua destinata al consumo umano nella rete di distribuzione (punto C di Figura 4.4). In corrispondenza del “di cui” inserire il numero di punti di immissione da altri acquedotti dotati di misuratore funzionante per l'intero nel periodo di tempo considerato.

4.2.1.37 Numero punti di immissione in distribuzione da serbatoi*

Indicare il numero di punti di immissione, da serbatoi, di acqua destinata al consumo umano nella rete di distribuzione (punti B di Figura 4.4). I “Punti di immissione in distribuzione da serbatoi” includono tutte le alimentazioni da serbatoi di compenso/riserva e rilancio, indipendentemente dalla fonte di approvvigionamento (superficiale, sotterranea o sorgente); nel caso di un serbatoio che alimenti più reti di distribuzione vanno considerati tanti punti quante sono le reti alimentate. In corrispondenza del “di cui” inserire il numero di punti di immissione da serbatoi dotati di misuratore funzionante per l'intero periodo di tempo considerato.

4.2.1.38 Numero punti di consegna ad acquedotti gestiti da altri Gestori*

Indicare il numero di punti di consegna di acqua in uscita dalla rete di distribuzione verso acquedotti gestiti da altri Gestori (punto D di Figura 4.4). In corrispondenza del “di cui” inserire il numero di punti di consegna dotati di misuratore funzionante per l'intero periodo di tempo considerato.

4.2.1.39 Numero di letture dei misuratori previste nella Carta dei Servizi*

Indicare il numero di letture dei misuratori all'anno, per utenza, indicato nella Carta dei Servizi adottata nell'anno considerato.

4.2.1.40 Modalità autolettura

Indicare le modalità previste per assicurare all'utente la possibilità di autolettura:

- a) nessuna;
- b) sportello;
- c) invio cartolina (ivi inclusa la modalità preimpostata);
- d) call center;
- e) sms;
- f) internet;
- g) altro: specificare.

4.2.1.41 Numero di giorni all'anno di disponibilità dell'autolettura*

Indicare il numero di giorni nell'anno a disposizione dell'utente finale per la comunicazione dell'autolettura del valore rilevato sul proprio misuratore, con qualsivoglia canale di comunicazione, ai fini della determinazione dei consumi della propria successiva fattura, a meno di esito negativo della procedura di validazione.

4.2.1.42 Numero misuratori per tipologia e età di fabbricazione*

Indicare il numero di misuratori installati presso le utenze, suddivisi per tipologia di funzionamento e per età di fabbricazione (calcolata rispetto all'anno 2014). Nel caso non fossero noti i valori disaggregati per tipologia e/o età di fabbricazione, inserire il totale in corrispondenza della dicitura "Totale" lasciando vuote le celle dei valori parziali.

FAQ n. 4

I misuratori con ubicazione in pozzetto su sede stradale talvolta inaccessibili per presenza di auto parcheggiate vanno conteggiati nella classe "misuratori accessibili"?

Sì, i misuratori con ubicazione in pozzetto su sede stradale talvolta inaccessibili per presenza di auto parcheggiate, come tutti i misuratori per i quali l'accessibilità non è direttamente riferibile al titolare del punto di consegna, vanno conteggiati nella classe "misuratori accessibili".

4.2.2 Acquedotto - dati integrativi

In questo modulo vanno inseriti i dati relativi alla raccolta prevista dalla Deliberazione 374/2014/R/IDR, poi confluita nella deliberazione 6/2015/R/IDR, integrativi rispetto a quelli riportati nel modulo descritto al punto 4.2.1. I dati qui raccolti rientrano tra le informazioni che l'Autorità è tenuta a rilevare ai sensi del d.P.C.M. 20 luglio 2012 che, all'art. 3, lettera n, recita: *"[l'Autorità....] svolge funzioni di raccolta, elaborazione e restituzione di dati statistici e conoscitivi, assicurando l'accesso generalizzato, anche per via informatica, ai dati raccolti e alle elaborazioni effettuate per la tutela degli interessi degli utenti"*. Peraltro, lo scopo della raccolta dei dati rientranti nella presente sezione è l'individuazione di indicatori di efficienza della gestione nel servizio di

acquedotto. Nel seguito saranno mostrate in dettaglio le voci ricomprese nella richiesta dati. Ove richiesto, indicare se il dato inserito deriva da operazioni di stima (“stimato”) o se si tratta di un valore effettivamente rilevato tramite appositi strumenti (“rilevato”).

4.2.2.1 Diametro nominale minimo delle condotte*

Indicare il diametro nominale delle condotte più piccole posate nelle reti di distribuzione.

4.2.2.2 Diametro nominale massimo delle condotte*

Indicare il diametro nominale delle condotte più grandi posate nelle reti di distribuzione.

4.2.2.3 Diametro nominale medio delle condotte*

Indicare il diametro nominale medio (ponderato sui volumi) delle condotte posate nelle reti di distribuzione, secondo la seguente formula:

$$\text{Diametro nominale medio delle condotte} = \sqrt{\frac{\sum(L_i * D_i^2)}{\sum L_i}}$$

dove

L_i = lunghezza della condotta i-esima;

D_i = diametro della condotta i-esima.

4.2.2.4 Pressione media ponderata in rete di distribuzione*

Indicare la pressione media di esercizio nelle reti di distribuzione, determinata come media ponderata delle pressioni di rete di ciascuna rete di distribuzione in cui è suddivisibile la superficie gestita. La pressione media ponderata va calcolata nel seguente modo:

- a) se la densità di prese ($d_c = N_c/L_m$) in ciascuna rete di distribuzione i-esima è maggiore o uguale a 20 prese/km:

$$\text{Pressione Media ponderata} = \frac{\sum(P_{media_i} * N_{c_i})}{\sum N_{c_i}}$$

b) se la densità di prese (dc) in ciascuna rete di distribuzione i-esima è minore di 20 prese/km:

$$\text{Pressione Media ponderata} = \frac{\sum(P_{media_i} * Lm_i)}{\sum Lm_i}$$

dove

P_{media_i} = pressione media di rete nella rete di distribuzione i-esima (in metri di colonna d'acqua);

N_{c_i} = numero di prese nella rete di distribuzione i-esima;

Lm_i = lunghezza totale della rete di distribuzione i-esima (in km);

c) se la densità di prese (dc) in alcune reti di distribuzione è minore di 20 prese/km e in altre reti di distribuzione è maggiore o uguale a 20 prese/km, occorre eseguire una ponderazione, sul numero di prese di ciascuna rete di distribuzione, dei valori di Pressione Media ponderata ottenuti con le formule riportate nei precedenti punti a) e b).

Nel caso di reti nelle quali la pressione varia in modo significativo nei diversi periodi dell'anno a causa della variazione della domanda, la pressione media (P_{media_i}) deve essere determinata come media pesata delle pressioni medie nei diversi periodi. La pressione media va calcolata riferendosi al punto medio della rete, determinato in funzione della densità delle prese o della lunghezza della rete per fasce di livello da definire in funzione della differenza altimetrica tra punto più alto e punto più basso. In caso di rilanci la pressione media sarà la media pesata, in base alla lunghezza della rete o al numero delle prese, delle singole zone di pressione.

4.2.2.5 Prevalenza massima degli impianti di sollevamento*

Indicare il sollevamento massimo eseguito, nelle condizioni di funzionamento normali, dagli impianti di pompaggio presenti nelle reti di acquedotto gestite, come descritte al punto 4.2.1.2. Indicare nel Campo Note eventuali criteri di stima utilizzati per determinare il presente dato.

4.2.2.6 Prevalenza minima degli impianti di sollevamento*

Indicare il sollevamento minimo eseguito, nelle condizioni di funzionamento normali, dagli impianti di pompaggio presenti nelle reti di acquedotto gestite, come descritte al punto 4.2.1.2. Indicare nel Campo Note eventuali criteri di stima utilizzati per determinare il presente dato.

4.2.2.7 Prevalenza media degli impianti di sollevamento*

Indicare il sollevamento medio (ponderato sulle portate sollevate da ciascun impianto) eseguito, nelle condizioni di funzionamento normali, dagli impianti di pompaggio presenti nelle reti di acquedotto gestite, come descritte al punto 4.2.1.2. Indicare nel Campo Note eventuali criteri di stima utilizzati per determinare il presente dato.

4.2.2.8 Lunghezza rete georeferenziata*

Indicare l'estensione della rete per la quale sono note ed archiviate, in formato digitale, le coordinate di posa⁸ nonché le caratteristiche tecniche (diametri, tipologia materiale, altre informazioni utili). Includere la somma delle lunghezze georeferenziate delle condotte di adduzione, distribuzione e allaccio.

4.2.2.9 Lunghezza rete in acciaio con protezione catodica attiva

Indicare l'estensione della rete in acciaio dotata di una protezione catodica attiva, se presente, per la protezione della stessa dalla corrosione esterna.

4.2.2.10 E' stato calcolato il valore dell'Infrastructure Leakage Index (ILI)?

Indicare se, nella totalità del territorio gestito, o in una porzione dello stesso, è stato calcolato nell'anno di riferimento il valore dell'*Infrastructure Leakage Index* (ILI), come definito da *IWA Task Force* (2003). L'*Infrastructure Leakage Index* (ILI) è il rapporto tra le perdite reali e le cosiddette perdite reali fisiologiche (*Unavoidable Average Real Losses*, UARL). Vedere punto 4.2.1.6.

⁸ Il dato deriva da una attività di rilievo topografico in campo ed è inserita in una cartografia georiferita.

4.2.2.11 Numero di punti dotati di telecontrollo di pressione e/o portata e/o livello

Indicare il numero di nodi nei quali vi è un monitoraggio di pressione e/o portata e/o livello mediante sensori telecontrollati⁹. Includere punti sorgente, impianti di pompaggio e di rilancio, serbatoi, ecc. Ogni punto di telecontrollo va conteggiato come uno, anche se compresenti più tipi di grandezze controllate. Quindi ad esempio, ogni pozzo telecontrollato è un punto, ogni sezione in un impianto di potabilizzazione in cui ci sono pressione e/o portata e/o livelli telecontrollati va conteggiata come un punto, ogni uscita dall'impianto di potabilizzazione telecontrollata per i parametri suddetti è conteggiata come un punto. Sono esclusi i dispositivi di sola sorveglianza degli impianti e la sola segnalazione a due stati (es. Si/No, acceso/spento, ecc.).

4.2.2.12 Numero di punti dotati di telecontrollo di parametri di qualità

Indicare il numero di nodi nei quali vi è un monitoraggio di parametri di qualità dell'acqua mediante sensori telecontrollati, inclusi i punti di misura del cloro residuo.

4.2.2.13 Estensione rete distrettualizzata telecontrollata*

Indicare la lunghezza delle reti di distribuzione distrettualizzate (incluse le piccole reti che costituiscono distretti "naturali") nelle quali sono in esercizio sistemi attivi di telecontrollo o regolazione automatica della portata o della pressione.

4.2.2.14 Lunghezza rete sottoposta a monitoraggio delle perdite con analisi delle portate notturne

Indicare la lunghezza delle reti di distribuzione sottoposte a monitoraggio per la ricerca di consumi anomali in periodo notturno, quando gli stessi dovrebbero essere al minimo. La finalità è sia la determinazione del bilancio idrico che la ricerca delle perdite. Vanno considerate sia la modalità di monitoraggio "saltuaria" che quella sistematica.

⁹ Con telecontrollo si intende il controllo e la supervisione di grandezze rilevabili in campo da dispositivi dedicati. Include, oltre alla collezione del dato a distanza (monitoraggio, sorveglianza e telegestione), la modifica dello stato di un sistema da remoto, per il tramite di un'infrastruttura di comunicazione dedicata o pubblica, nonché i sistemi di fruibilità delle rilevazioni da parte degli operatori.

4.2.2.15 Lunghezza rete sottoposta a ricerca perdite con tecniche acustiche

Indicare la lunghezza della rete di distribuzione che nell'arco dell'anno considerato è stata sottoposta a ricerca delle perdite occulte con tecniche acustiche.

4.2.2.16 Lunghezza complessiva condotte sostituite

Indicare la somma delle lunghezze delle condotte di rete (escluse le condotte di allaccio) che, nel corso dell'anno considerato, sono state rimosse e sostituite, inclusi i grandi interventi. Sono escluse dal conteggio le condotte sostituite con tecniche di *relining*.

4.2.2.17 Lunghezza complessiva condotte riparate o sostituite con tecniche di risanamento senza scavo

Indicare la somma delle lunghezze delle condotte di rete sottoposte a riparazione o sostituzione con tecniche di risanamento che non hanno comportato apertura di scavi per tutta la lunghezza della rottura, più comunemente note come tecniche *no dig* oppure tecniche di risanamento senza scavo.

4.2.2.18 Numero interventi di riparazione puntuali realizzati sulla rete di distribuzione principale

Indicare il numero di interventi di riparazione puntuali che, nel corso dell'anno considerato, sono stati realizzati sulle condotte della rete di distribuzione (escluse le condotte di allaccio).

4.2.2.19 Numero interventi di sostituzione programmati sulla rete di distribuzione principale*

Indicare il numero di interventi di sostituzione programmati che, nel corso dell'anno considerato, sono stati realizzati sulla rete di distribuzione (escluse le condotte di allaccio). Gli interventi di manutenzione programmati (sia rientranti nella manutenzione ordinaria che straordinaria) costituiscono il complesso delle attività e delle prestazioni occorrenti per mantenere in buono stato di funzionamento e di conservazione ogni parte della rete di distribuzione, nonché per potenziare e realizzare gli interventi necessari a garantire adeguati servizi (interventi prevedibili da parte del Gestore).

4.2.2.20 Numero interventi di riparazione/sostituzione non programmati sulla rete di distribuzione principale*

Indicare il numero di interventi di riparazione/sostituzione non programmati che, nel corso dell'anno considerato, sono stati realizzati sulla rete di distribuzione (escluse le condotte di allaccio). Gli interventi di manutenzione non programmati e straordinari includono tutti gli interventi conseguenti a rotture di rete o disservizi non prevedibili da parte del Gestore. In corrispondenza dei "di cui" inserire il numero di interventi che si sono resi necessari a seguito di guasti o malfunzionamenti attribuibili a cause di forza maggiore (es. eventi metereologici severi, ecc.) oppure attribuibili a responsabilità di terzi (es. rotture per negligenza di altri soggetti) e il numero di interventi che si sono resi necessari a seguito di guasti o malfunzionamenti attribuibili al Gestore stesso. Non sono inclusi gli interventi di riparazione/sostituzione di strumentazione di rete quali misuratori di processo, valvole, pozzetti, camere di manovra, ecc.

4.2.2.21 Costi per interventi di riparazione/sostituzione non programmati sulla rete di distribuzione principale*

Indicare esclusivamente il costo operativo (comprensivo di manodopera e materiali) imputabile agli interventi svolti nell'anno per la riparazione/sostituzione non programmata e straordinaria sulla rete di distribuzione di cui al punto 4.2.2.20.

4.2.2.22 Costi di prevenzione e ricerca delle perdite idriche*

Indicare esclusivamente il costo operativo relativo alle attività svolte nell'anno che precedono la fase di riparazione delle perdite reali e le operazioni di contenimento delle perdite apparenti nelle reti di acquedotto. Sono da includere le attività di monitoraggio della rete, di telecontrollo, di ispezione ed altre eventuali attività di ricerca sistematica delle perdite nonché i costi delle attività di regolazione della pressione e di manutenzione (ordinaria e straordinaria) delle attrezzature adibite a tale scopo (ad es. misuratori, impianti di telecontrollo, sistemi di regolazione di flusso, ecc.).

4.2.2.23 Numero prese di utenza (Nc)*

Indicare il numero di punti di presa dell'acqua dalla rete di distribuzione principale verso una o più utenze. Questo valore può non essere coincidente con il numero di utenti. Indicare nel Campo Note eventuali criteri di stima utilizzati per determinare il presente dato.

4.2.2.24 Lunghezza complessiva condotte di allaccio sostituite

Indicare la somma delle lunghezze delle condotte di allaccio (come definite al punto 4.2.1.34) che, nel corso dell'anno considerato, sono state rimosse e sostituite.

4.2.2.25 Numero interventi di riparazione puntuali realizzati sulle condotte di allaccio*

Indicare il numero di interventi di riparazione che, nel corso dell'anno considerato, sono stati effettuati dal Gestore sulle condotte di allaccio, come definite al punto 4.2.1.34.

4.2.2.26 Tipologia di trattamenti presenti negli impianti di potabilizzazione

Indicare le tipologie di trattamenti applicate negli impianti di potabilizzazione gestiti. Il trattamento di disinfezione in linea eventualmente presente in rete di distribuzione non è da considerarsi impianto di potabilizzazione.

4.2.2.27 Quantità di fanghi di potabilizzazione prodotti*

Indicare il quantitativo di fanghi generati dai trattamenti potabilizzazione gestiti.

4.2.2.28 Destino dei fanghi di potabilizzazione prodotti

Indicare il destino finale dei fanghi generati dai trattamenti potabilizzazione gestiti.

4.2.2.29 Numero campioni (da controlli interni) eseguiti

Indicare il numero di campioni effettuati ai sensi del Decreto Legislativo 2 febbraio 2001 n. 31 (di seguito: D.Lgs 31/2001) e s.m.i nel corso dei controlli interni che il Gestore è tenuto ad effettuare sulla qualità dell'acqua. Includere i campioni effettuati per la determinazione dei parametri indicatori.

4.2.2.30 Numero campioni (da controlli interni) non conformi confermati al D.Lgs 31/2001

Indicare il numero di campioni, effettuati nel corso dei controlli interni, che hanno presentato non conformità di qualche parametro ai sensi del D.Lgs 31/2001 e s.m.i. e che sono stati confermati dall'Ente di controllo. Includere i campioni effettuati per la determinazione dei parametri indicatori.

4.2.2.31 Incidenza ordinanze di non potabilità (ΣPi^*ti)

Indicare l'incidenza delle ordinanze di non potabilità a seguito dell'individuazione di non conformità da parte dell'Azienda Sanitaria Locale, determinata come:

$$\sum P_i * t_i$$

dove:

P_i = numero di abitanti soggetti all'ordinanza di non potabilità i-esima (ab)

t_i = durata dell'ordinanza di non potabilità i-esima (giorni).

Per la determinazione del termine P_i indicare nel Campo Note eventuali criteri di stima utilizzati.

4.2.2.32 Durata delle sospensioni d'uso idropotabile dovute a cause di forza maggiore*

Indicare la durata delle sospensioni d'uso idropotabile dovute a cause di forza maggiore, come per esempio eventi climatici severi (inondazioni, alluvioni, ...) o altre situazioni di emergenza non attribuibili al soggetto Gestore.

4.2.2.33 E' stato adottato il modello dei Water Safety Plans (WSP) elaborati dall'OMS?

Indicare se è stato adottato un approccio di prevenzione e gestione dei rischi nella filiera idropotabile sul modello dei Water Safety Plans oppure Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) elaborati dall'OMS (Organizzazione Mondiale della sanità) nelle Linee Guida sulla qualità dell'acqua destinata al consumo umano del 2005. In Italia, a tale proposito, sono state recentemente pubblicate dall'ISS (Istituto Superiore di Sanità) le "Linee guida per la valutazione e gestione del rischio nella filiera delle acque destinate al consumo umano secondo il modello dei Water Safety Plan" (Rapporti ISTISAN 14/21).

4.2.2.34 Lunghezza rete di adduzione per tipologia di materiale e età di posa (km)*

Indicare l'estensione della rete di adduzione suddivisa per tipologia di materiale e per età dall'anno di posa (calcolata rispetto all'anno 2014). Nel caso non fossero noti i valori disaggregati per tipologia di materiale e/o età dall'anno di posa, inserire il totale in corrispondenza della dicitura "Totale" lasciando vuote le celle dei valori parziali.

4.2.2.35 Lunghezza rete di distribuzione per tipologia di materiale e età di posa (km)*

Indicare l'estensione della rete di distribuzione suddivisa per tipologia di materiale e per età dall'anno di posa (calcolata rispetto all'anno 2014). Nel caso non fossero noti i valori disaggregati per tipologia di materiale e/o età dall'anno di posa, inserire il totale in corrispondenza della dicitura "Totale" lasciando vuote le celle dei valori parziali.

4.2.2.36 Numero manufatti per tipologia e età di messa in funzione*

Indicare il numero di opere di presa, impianti di pompaggio, serbatoi e impianti di potabilizzazione in esercizio nell'anno considerato, suddiviso per età dalla messa in funzione (calcolata rispetto all'anno 2014).

4.2.3 Fognatura - indagine

In questo modulo sono raccolte tutte le richieste relative al servizio di fognatura fornito, eventualmente, dal Gestore, relative alla raccolta prevista dalla Deliberazione 374/2014/R/IDR, poi confluita nella deliberazione 6/2015/R/IDR. Con servizio di fognatura si intende l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori. Nel seguito saranno mostrate in dettaglio le voci ricomprese nella richiesta dati. Ove richiesto, indicare se il dato inserito deriva da operazioni di stima ("stimato") o se si tratta di un valore effettivamente rilevato tramite appositi strumenti ("rilevato").

4.2.3.1 Numero reti fognarie gestite*

Indicare il numero di sistemi di condotte per la raccolta, il collettamento e l'allontanamento delle acque reflue urbane e/o delle acque meteoriche di dilavamento. Il numero di reti fognarie, in generale, dovrebbe coincidere con il numero di collettori terminali recapitanti il refluo nei diversi punti di scarico. A titolo di esempio, nel territorio schematizzato in Figura 4.5, il numero di reti fognarie gestite è pari a quattro. In corrispondenza dei "di cui" indicare il numero di reti fognarie con destinazione dello scarico in impianti di depurazione, in corpo idrico superficiale (corso d'acqua superficiale, lago naturale, bacino artificiale, acque di transizione, mare, ivi incluso lo

scarico con condotta sottomarina al largo) e sul suolo. Nel caso non fossero noti i valori disaggregati, inserire il totale in corrispondenza della dicitura “Numero reti fognarie gestite” lasciando vuote le celle dei valori parziali.

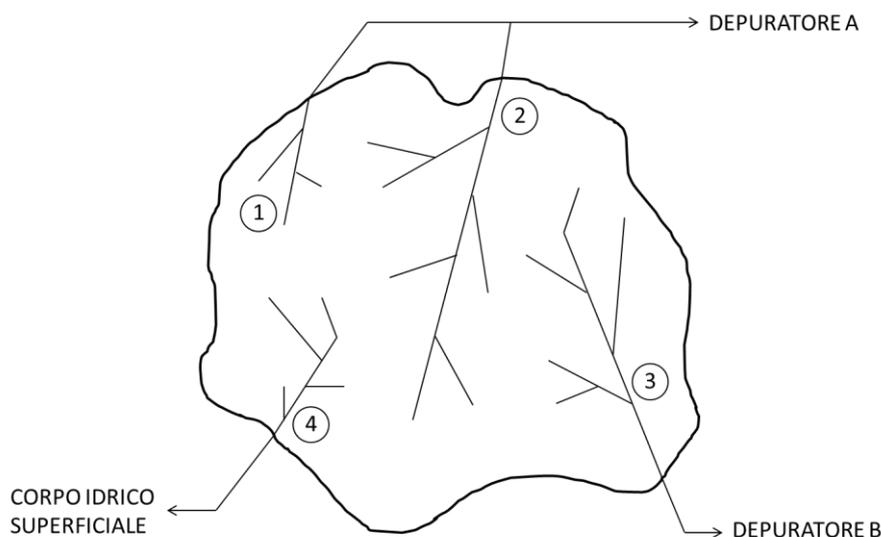


Figura 4.5: schema esemplificativo di reti fognarie

4.2.3.2 Popolazione residente nei comuni serviti dalle reti fognarie*

Indicare la popolazione residente nei comuni serviti dalle reti fognarie e pubblicata da ISTAT nell'aggiornamento del 2014.

4.2.3.3 Popolazione fluttuante nei comuni serviti dalle reti fognarie*

Indicare il numero di abitanti non residenti che, nei comuni per i quali viene svolto il servizio di fognatura, si aggiungono in taluni periodi dell'anno; viene calcolato analogamente a quanto indicato per il servizio acquedotto.

4.2.3.4 Superficie (SUF)

Indicare la superficie totale in km² del territorio in concessione relativo al servizio di fognatura.

4.2.3.5 Totale carico inquinante delle acque reflue del territorio servito*

Il carico inquinante generato è il carico biodegradabile generato nel territorio in cui è svolto il servizio di fognatura ed è espresso in abitanti equivalenti (A.E.)¹⁰. Consiste nelle acque reflue urbane che devono essere collettate, o altrimenti convogliate, ai sensi dell'art. 4.4 della Direttiva 91/271/CEE. Il valore è quello approvato dall'EGA e calcolato parametricamente sulla base di formule approvate dalla Regione oppure, in assenza di determinazioni dell'EGA, quello valutato in funzione del COD di punta in ingresso agli impianti di depurazione tenuto conto delle percentuali di collettamento. Esso non include le acque reflue industriali non mescolate che sono trattate separatamente e scaricate direttamente nell'ambiente e le acque reflue urbane a forte componente industriale recapitanti in impianti di terzi non gestiti. In corrispondenza dei "di cui" indicare il carico generato rispettivamente da utenze civili (domestiche e non domestiche), utenze industriali e altre utenze. Nel caso non fossero noti i valori disaggregati, inserire il totale in corrispondenza della dicitura "Totale carico inquinante delle acque reflue del territorio servito" lasciando vuote le celle dei valori parziali.

4.2.3.6 Totale carico inquinante delle acque reflue collettate in rete fognaria*

Indicare la componente di carico inquinante biodegradabile generato sul territorio nel territorio in cui è svolto il servizio di fognatura ed effettivamente collettata in fognatura. In corrispondenza dei "di cui" indicare il carico collettato generato rispettivamente da utenze civili (domestiche e non domestiche), utenze industriali e altre utenze. Esso non include le acque reflue industriali non mescolate che sono trattate separatamente e scaricate direttamente nell'ambiente e le acque reflue urbane a forte componente industriale recapitanti in impianti di terzi non gestiti. Nel caso non fossero noti i valori disaggregati, inserire il totale in corrispondenza della dicitura "Totale carico inquinante delle acque reflue collettate in rete fognaria" lasciando vuote le celle dei valori parziali.

4.2.3.7 Lunghezza rete fognaria principale (LF)*

Indicare la lunghezza della rete fognaria sia di tipo misto che di tipo separato per acque nere e per acque meteoriche gestite dal Gestore. La lunghezza delle condotte di allaccio fognario non va inclusa nel conteggio. Nel caso non fossero noti i valori disaggregati per tipologia di rete, inserire il

¹⁰ Abitanti equivalenti (A.E.): unità di misura con cui viene convenzionalmente espresso il carico organico biodegradabile secondo l'equivalenza: 1 A.E. = 60 grammi/giorno di BOD₅.

totale in corrispondenza della dicitura “Lunghezza rete fognaria principale (LF)” lasciando vuote le celle dei valori parziali.

4.2.3.8 Numero utenze allacciate alla fognatura*

Indicare il numero dei titolari di contratto di allaccio alla fognatura riferito alla data del 31 dicembre. In corrispondenza dei “di cui” inserire il numero di utenze relative a ciascuna tipologia. Include i titolari di contratto di allaccio sia all’acquedotto e alla fognatura che alla sola fognatura, se presenti.

4.2.3.9 Numero utenze allacciate alla fognatura ma non all’acquedotto*

Indicare il numero dei titolari di contratto di allaccio, riferito alla data del 31 dicembre, alla fognatura ma non all’acquedotto, essendo alimentati da fonti di approvvigionamento diverse dal pubblico acquedotto.

4.2.3.10 Numero allacci acque reflue domestiche*

Indicare il numero di allacciamenti alla rete fognaria ovvero dei punti di raccolta e trasporto delle acque reflue domestiche verso la rete fognaria. Indicare nel Campo Note eventuali metodi di stima utilizzati per la determinazione del dato.

4.2.3.11 Numero allacci acque reflue industriali o miste comprendenti industriali*

Indicare il numero di allacciamenti autorizzati alla rete fognaria ovvero dei punti di raccolta e trasporto delle acque reflue industriali o miste comprendenti industriali verso la rete fognaria. Fra questi, indicare il numero di allacci dotati di misuratore di portata e quelli corrispondenti ad utenze dotate di pre-trattamenti posti a monte dell’allaccio.

4.2.3.12 Volume annuo di acque reflue industriali scaricato in fognatura*

Indicare la somma dei volumi di acque reflue industriali o miste comprendenti industriali annualmente scaricati dalle industrie in fognatura, incluse le acque di raffreddamento. In corrispondenza del “di cui” indicare il volume scaricato con parametri inquinanti caratterizzati da concentrazioni in deroga rispetto alla Tabella 3 Allegato 5 alla Parte Terza del D. Lgs. 152/2006 e s.m.i.

4.2.3.13 Numero di controlli totali eseguiti sugli scarichi industriali (sia ispezione che prelievo)

Indicare il numero di controlli eseguiti dal Gestore/o dall'EGA sugli scarichi industriali nell'anno considerato.

4.2.3.14 Numero misuratori per tipologia e età di fabbricazione (-)*

Indicare il numero di misuratori di portata installati presso le utenze industriali e in ogni punto della rete di collettamento fognario, inclusi eventuali misuratori posti sulla rete di raccolta delle acque meteoriche, suddivisi per tipologia di funzionamento e per età dall'anno di fabbricazione (calcolata rispetto all'anno 2014). Nel caso non fossero noti i valori disaggregati per tipologia e/o età di fabbricazione, inserire il totale in corrispondenza della dicitura "Totale" lasciando vuote le celle dei valori parziali.

4.2.4 Fognatura - dati integrativi

In questo modulo vanno inseriti i dati relativi alla raccolta prevista dalla Deliberazione 374/2014/R/IDR, poi confluita nella deliberazione 6/2015/R/IDR, integrativi rispetto a quelli riportati nel modulo descritto al punto 4.2.3. I dati qui raccolti rientrano tra le informazioni che l'Autorità è tenuta a rilevare ai sensi del d.P.C.M. 20 luglio 2012 che, all'art. 3, lettera n, recita: *"[l'Autorità....] svolge funzioni di raccolta, elaborazione e restituzione di dati statistici e conoscitivi, assicurando l'accesso generalizzato, anche per via informatica, ai dati raccolti e alle elaborazioni effettuate per la tutela degli interessi degli utenti"*. Peraltro, lo scopo della raccolta dei dati rientranti nella presente sezione è l'individuazione di indicatori di efficienza della gestione nel servizio di fognatura. Nel seguito saranno mostrate in dettaglio le voci ricomprese nella richiesta dati. Ove richiesto, indicare se il dato inserito deriva da operazioni di stima ("stimato") o se si tratta di un valore effettivamente rilevato da appositi strumenti ("rilevato").

4.2.4.1 Lunghezza rete fognaria georeferenziata*

Indicare l'estensione della rete fognaria principale (ovvero esclusi gli allacci) per la quale sono note ed archiviate, in formato digitale, le coordinate di posa¹¹ nonché le caratteristiche tecniche (diametri, tipologia materiale, altre informazioni utili).

4.2.4.2 Lunghezza rete fognaria sottoposta a ispezione

Indicare l'estensione della rete fognaria principale (ovvero esclusi gli allacci) che, nell'anno considerato, è stata oggetto di ispezione e/o video-ispezione al fine di valutarne lo stato, la presenza eventuale di rotture, di allacci abusivi, di punti di ingresso di acque parassite, ecc.

4.2.4.3 Lunghezza complessiva condotte sostituite

Indicare la somma delle lunghezze delle condotte di fognatura (esclusi gli allacci) che, nel corso dell'anno considerato, sono state rimosse e sostituite.

4.2.4.4 Lunghezza complessiva delle condotte riparate con tecniche senza scavo

Indicare la somma delle lunghezze delle condotte fognarie principali (ovvero esclusi gli allacci) sottoposte a riparazione o sostituzione con tecniche di risanamento che non hanno comportato apertura di scavi per tutta la lunghezza della rottura, più comunemente note come tecniche *no dig* oppure tecniche di risanamento senza scavo.

4.2.4.5 Diametro nominale minimo delle condotte*

Indicare il diametro nominale delle condotte più piccole posate nelle reti di fognatura.

4.2.4.6 Diametro nominale massimo delle condotte*

Indicare il diametro nominale delle condotte più grandi posate nelle reti di fognatura.

4.2.4.7 Diametro nominale medio delle condotte*

Indicare il diametro nominale medio (ponderato sulle lunghezze) delle condotte posate nelle reti di fognatura.

¹¹ Il dato deriva da una attività di rilievo topografico in campo ed è inserita in una cartografia georiferita.

4.2.4.8 Prevalenza massima degli impianti di sollevamento*

Indicare il sollevamento massimo eseguito dagli impianti di pompaggio presenti nelle reti di fognatura gestite. Indicare nel Campo Note eventuali criteri di stima utilizzati per determinare il presente dato.

4.2.4.9 Prevalenza minima degli impianti di sollevamento*

Indicare il sollevamento minimo eseguito dagli impianti di pompaggio presenti nelle reti di fognatura gestite. Indicare nel Campo Note eventuali criteri di stima utilizzati per determinare il presente dato.

4.2.4.10 Prevalenza media degli impianti di sollevamento*

Indicare il sollevamento medio (ponderato sulle portate sollevate da ciascun impianto) eseguito dagli impianti di pompaggio presenti nelle reti di fognatura gestite. Indicare nel Campo Note eventuali criteri di stima utilizzati per determinare il presente dato.

4.2.4.11 Numero interventi di riparazione puntuali realizzati sulle reti fognarie

Indicare il numero di interventi di riparazione puntuali che, nel corso dell'anno considerato, sono stati realizzati sulle reti fognarie.

4.2.4.12 Numero interventi di sostituzione programmati sulle reti fognarie*

Indicare il numero di interventi di sostituzione programmati che, nel corso dell'anno considerato, sono stati realizzati sulle reti fognarie. Gli interventi di manutenzione programmati (sia rientranti nella manutenzione ordinaria che straordinaria) costituiscono il complesso delle attività e delle prestazioni occorrenti per mantenere in buono stato di funzionamento e di conservazione ogni parte della rete di fognaria, nonché per potenziare e realizzare gli interventi necessari a garantire adeguati servizi (interventi prevedibili da parte del Gestore).

4.2.4.13 Numero interventi di riparazione/sostituzione non programmati sulle reti fognarie*

Indicare il numero di interventi di riparazione/sostituzione non programmati che, nel corso dell'anno considerato, sono stati realizzati sulle reti fognarie. Gli interventi di manutenzione non programmati e straordinari includono tutti gli interventi conseguenti a rotture di rete o disservizi non prevedibili da parte del Gestore. In corrispondenza dei "di cui" inserire il numero di interventi che si sono resi necessari a seguito di guasti o malfunzionamenti attribuibili a cause di forza maggiore (es. eventi meteorologici severi, ecc.) oppure attribuibili a responsabilità di terzi (es. rotture per negligenza di

altri soggetti) e il numero di interventi che si sono resi necessari a seguito di guasti o malfunzionamenti attribuibili al Gestore stesso. Non sono inclusi gli interventi di riparazione/sostituzione di strumentazione di rete quali misuratori di processo, valvole, pozzetti, camere di manovra, ecc.

4.2.4.14 Costi per interventi di riparazione/sostituzione non programmati sulle reti fognarie*

Indicare esclusivamente il costo operativo (comprensivo di manodopera e materiali) imputabile agli interventi svolti nell'anno per la riparazione/sostituzione non programmata e straordinaria sulle reti fognarie di cui al punto 4.2.4.13.

4.2.4.15 Numero di punti nodali in cui sono attivi sistemi di rilevamento finalizzati all'individuazione di abusi e/o scarichi non autorizzati

Indicare il numero di punti nodali all'interno delle reti fognarie gestite in cui sono attivi sistemi in grado di rilevare e segnalare tempestivamente anomalie nella qualità delle acque reflue dovute ad abusi per scarichi di sostanze non autorizzate o per scarichi di inquinanti in concentrazioni superiori a quelle ammissibili o per scarichi non autorizzati.

4.2.4.16 Numero di scarichi di rete di tipo separato per acque meteoriche

Indicare il numero di terminali di rete separata per acque meteoriche presenti sul territorio gestito. In corrispondenza dei "di cui" indicare il numero di terminali che prima dello scarico presentano un pre-trattamento mediante dissabbiatura e disoleatura e il numero di terminali che prima dello scarico hanno una derivazione dell'acqua di prima pioggia verso la depurazione mediante scaricatore di piena.

4.2.4.17 Numero di terminali liberi in ambiente di fognatura nera o mista

Indicare il numero di terminali di fognatura nera o mista che scaricano in ambiente senza nessun trattamento centralizzato.

4.2.4.18 Numero stazioni di sollevamento liquami*

Indicare il numero di stazioni di sollevamento delle acque reflue nere o miste presenti lungo la rete di fognatura. Sono esclusi i sollevamenti di singole utenze, ancorché gestiti dal Gestore; sono altresì esclusi i sollevamenti in testa agli impianti di depurazione.

4.2.4.19 Numero stazioni di sollevamento liquami dotate di telecontrollo

Indicare il numero di stazioni di sollevamento nelle quali vi è un monitoraggio mediante telecontrollo.

4.2.4.20 Numero altre sezioni dotate di telecontrollo

Indicare il numero di nodi principali nei quali vi è un monitoraggio di portate e/o livelli mediante telecontrollo.

4.2.4.21 Numero scaricatori di piena

Indicare il numero di scaricatori di piena presenti sul territorio gestito. Laddove sia ammessa la riduzione delle portate all'interno dell'impianto di depurazione con scolmature intermedie (per esempio: trattamento meccanico di 5Qn, trattamento biologico di 3Qn, con Qn = portata nera in tempo asciutto) indicare anche i by-pass interessati, in quanto si può assumere che funzionino come scaricatori di piena. In corrispondenza del "di cui", indicare il numero di scaricatori che, durante l'anno, sono stati soggetti a ispezione.

4.2.4.22 Numero di scaricatori adeguati alla normativa regionale in tema di portate nere diluite

Indicare il numero di scaricatori di piena proporzionati per attivarsi esclusivamente in corrispondenza di una portata di inizio sfioro superiore alla portata di acqua nera diluita, da trattare nel depuratore, stabilita dai regolamenti regionali.

4.2.4.23 Numero di scaricatori adeguati alla normativa regionale in tema di rimozione solidi (ove previsto)

Indicare il numero di scaricatori di piena dotati delle predisposizioni necessarie a trattenere i solidi sospesi così come eventualmente previsto dalla normativa regionale.

4.2.4.24 Numero di scaricatori dotati di sistemi di rilevamento dell'attivazione

Indicare il numero di scaricatori di piena dotati di sistemi di rilevamento dell'attivazione, includendo anche quelli dei by-pass ricompresi nel punto 4.2.4.21.

4.2.4.25 Numero medio di azionamenti degli scaricatori in tempo secco rilevati

Indicare il numero medio di azionamenti, ove rilevati, degli scaricatori in tempo secco.

4.2.4.26 Numero vasche di prima pioggia

Indicare il numero di vasche di prima pioggia gestite sul territorio. Di queste, indicare il numero che, nel corso dell'anno considerato, è stato soggetto ad ispezioni al fine di valutarne lo stato di manutenzione.

4.2.4.27 Numero caditoie stradali

Indicare il numero di caditoie stradali gestite sul territorio.

4.2.4.28 Numero caditoie sottoposte a manutenzione

Indicare il numero di caditoie stradali che, nell'anno considerato, sono state soggette a manutenzione.

4.2.4.29 Numero pozzetti e camerette di ispezione

Indicare il numero di pozzetti e camerette di ispezione della rete fognaria gestite sul territorio.

4.2.4.30 Numero pozzetti e camerette di ispezione sottoposte a manutenzione

Indicare il numero di pozzetti e camerette di ispezione della rete fognaria che, nell'anno, sono state soggette a manutenzione.

4.2.4.31 Numero episodi allagamenti da fognatura

Indicare il numero di episodi riconducibili a violazioni del punto 8.3.5 del d.P.C.M del 4 marzo 1996 che cita: *“Drenaggio Urbano. Ai fini del drenaggio delle acque meteoriche le reti di fognatura bianca o mista debbono essere dimensionate e gestite in modo da garantire che fenomeni di rigurgito non interessino il piano stradale o le immissioni di scarichi neri con frequenza superiore ad una volta ogni cinque anni per ogni singola rete”*. Vanno inclusi anche eventuali allagamenti legati alla sola ostruzione della fognatura che non sono legati a eventi di pioggia. Sono altresì da includere gli episodi che hanno interessato aree non urbane o fuori dalla rete stradale. Sono esclusi gli episodi di allagamento dipendenti da eventi che sono al di fuori del controllo o della competenza dei Gestore, come per esempio corpo idrico recettore ostruito, impossibilità di attivare sollevamenti fognari per disposizioni della protezione civile, assenza prolungata dell'energia elettrica, ecc.). Indicare nel Campo Note se il dato non può essere fornito poiché il Gestore gestisce la sola rete di fognatura nera.

4.2.4.32 Lunghezza rete fognaria per tipologia di materiale e età di posa (km)*

Indicare l'estensione della rete fognaria suddivisa per tipologia di materiale delle condotte e per età dall'anno di posa (calcolata rispetto all'anno 2014). Nel caso non fossero noti i valori disaggregati per tipologia e/o età di posa, inserire il totale in corrispondenza della dicitura "Totale" lasciando vuote le celle dei valori parziali.

4.2.5 Depurazione - indagine

In questo modulo sono raccolte tutte le richieste relative al servizio di depurazione fornito, eventualmente, dal Gestore, relative alla raccolta prevista dalla Deliberazione 374/2014/R/IDR, poi confluita nella deliberazione 6/2015/R/IDR. Con servizio di depurazione si intende l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi. Nel seguito saranno mostrate in dettaglio le voci ricomprese nella richiesta dati. Ove richiesto, indicare se il dato inserito deriva da operazioni di stima ("stimato") o se si tratta di un valore effettivamente rilevato da appositi strumenti ("rilevato").

4.2.5.1 Totale carico inquinante collettato in rete fognaria e depurato in impianti di trattamento di acque reflue urbane*

Indicare il carico inquinante biodegradabile (espresso in A.E.) generato sul territorio in cui è svolto il servizio, collettato in fognatura e soggetto a trattamenti depurativi in vasche Imhoff oppure sottoposto a trattamenti più spinti. In corrispondenza dei "di cui" indicare il carico depurato proveniente rispettivamente da utenze civili (domestiche e non domestiche), utenze industriali e altre utenze (specificare). Indicare nel Campo Note eventuali criteri di stima utilizzati per determinare i dati disaggregati.

Per quanto riguarda il carico inquinante confluito nelle diverse tipologie di trattamento, distinguere tra:

- vasche Imhoff;
- trattamento primario: trattamento delle acque che comporta la sedimentazione dei solidi sospesi mediante processi fisici e/o chimico-fisici e/o altri, a seguito dei quali prima dello scarico il BOD5

- delle acque in trattamento sia ridotto almeno del 20 per cento ed i solidi sospesi totali almeno del 50 per cento;
- trattamento secondario: trattamento delle acque mediante un processo che in genere comporta il trattamento biologico con sedimentazione secondaria, o mediante altro processo. Il trattamento si distingue in processo a biomassa sospesa o a biomassa adesa. E' necessaria la presenza di biodischi, letti percolatori e vasche di aerazione nelle unità che costituiscono la linea acque dell'impianto;
 - trattamento terziario: trattamento delle acque mediante un processo che, in aggiunta al trattamento secondario, comporta una rimozione spinta dei nutrienti (azoto e fosforo); è da considerare tra i trattamenti terziari anche l'eventuale dosaggio di reagenti chimici effettuato nel volume delle vasche dei comparti di trattamento secondario;
 - trattamento terziario avanzato: trattamento più avanzato rispetto ai precedenti, che si applica in genere a valle dei trattamenti primari, secondari e terziari (per esempio: filtrazione su sabbia, filtrazione su membrane (es. MBR), ossidazione avanzata, chiariflocculazione (qualora sia presente per la rimozione di inquinanti diversi o aggiuntivi al fosforo), adsorbimento su carboni attivi).

Nel caso di impianti con linee di trattamento diversificate, deve essere inserita la quota parte di carico trattata dalle singole linee.

4.2.5.2 Potenzialità di progetto impianti depurazione in esercizio

Indicare il carico inquinante biodegradabile di progetto (espresso in A.E.) per il quale sono stati progettati gli impianti di depurazione in esercizio nel territorio gestito.

4.2.5.3 Popolazione residente nei comuni serviti dalla depurazione*

Indicare la popolazione residente nei comuni serviti dal servizio di depurazione e pubblicata da ISTAT nell'aggiornamento del 2014.

4.2.5.4 Popolazione fluttuante nei comuni serviti dalla depurazione*

Indicare il numero di abitanti non residenti che, nei comuni per i quali viene svolto il servizio di fognatura, si aggiungono in taluni periodi dell'anno; viene calcolato analogamente a quanto indicato per il servizio acquedotto.

4.2.5.5 Superficie (SUD)

Indicare la superficie totale in km² del territorio in concessione relativo al servizio di depurazione.

4.2.5.6 Volume totale acque reflue in ingresso alla depurazione*

Indicare il volume annuo totale delle acque reflue in ingresso ai depuratori gestiti sul territorio.

4.2.5.7 Volume totale rifiuti liquidi in ingresso alla depurazione*

Indicare, se esistente, il volume annuo totale dei rifiuti liquidi conferiti mediante trasporto su gomma oppure mediante condotta dedicata presso gli impianti di depurazione gestiti sul territorio.

4.2.5.8 Volume totale reflui depurati in uscita dalla depurazione*

Indicare il volume annuo totale delle acque reflue in uscita dai depuratori gestiti sul territorio. Indicare nel Campo Note se il volume dichiarato è stato stimato sulla base del volume in ingresso alla depurazione.

4.2.5.9 Numero impianti di depurazione*

Indicare il numero di impianti di depurazione presenti sul territorio gestito. In corrispondenza dei “di cui” indicare il numero di impianti in esercizio, non in esercizio o in costruzione/ristrutturazione; indicare inoltre il numero di impianti dotati di misuratore della portata in ingresso e/o in uscita, il numero di impianti dotati di campionatore automatico in ingresso e/o in uscita, il numero di impianti dotati di telecontrollo¹².

4.2.5.10 Numero misuratori per tipologia e età di fabbricazione*

Indicare il numero di misuratori installati presso gli impianti di depurazione, suddivisi per tipologia di funzionamento e per età dall'anno di fabbricazione (calcolata rispetto all'anno 2014). Nel caso non fossero noti i valori disaggregati per tipologia di funzionamento e/o età di fabbricazione, inserire il totale in corrispondenza della dicitura “Totale” lasciando vuote le celle dei valori parziali.

4.2.6 Depurazione - dati integrativi

In questo modulo vanno inseriti i dati relativi alla raccolta prevista dalla Deliberazione 374/2014/R/IDR, poi confluita nella deliberazione 6/2015/R/IDR, integrativi rispetto a quelli riportati

¹² Con telecontrollo si intende il controllo e la supervisione di grandezze rilevabili in campo da dispositivi dedicati. Include, oltre alla collezione del dato a distanza (monitoraggio, sorveglianza e telegestione), la modifica dello stato di un sistema da remoto, per il tramite di un'infrastruttura di comunicazione dedicata o pubblica, nonché i sistemi di fruibilità delle rilevazioni da parte degli operatori.

nel modulo descritto al punto 4.2.5. I dati qui raccolti rientrano tra le informazioni che l'Autorità è tenuta a rilevare ai sensi del d.P.C.M. 20 luglio 2012 che, all'art. 3, lettera n, recita: “[l’Autorità....] svolge funzioni di raccolta, elaborazione e restituzione di dati statistici e conoscitivi, assicurando l'accesso generalizzato, anche per via informatica, ai dati raccolti e alle elaborazioni effettuate per la tutela degli interessi degli utenti”. Peraltro, lo scopo della raccolta dei dati rientranti nella presente sezione è l'individuazione di indicatori di efficienza della gestione nel servizio di depurazione. Nel seguito saranno mostrate in dettaglio le voci ricomprese nella richiesta dati. Ove richiesto, indicare se il dato inserito deriva da operazioni di stima (“stimato”) o se si tratta di un valore effettivamente rilevato da appositi strumenti (“rilevato”).

4.2.6.1 Numero impianti con destinazione dello scarico in corpo idrico superficiale*

Indicare il numero di impianti di depurazione che recapitano lo scarico depurato in corpo idrico superficiale (corso d'acqua superficiale, lago naturale, bacino artificiale, acque di transizione, mare).

4.2.6.2 Numero impianti con destinazione dello scarico sul suolo*

Indicare il numero di impianti di depurazione che recapitano lo scarico depurato sul suolo.

4.2.6.3 Numero impianti > 2000 A.E. tenuti al rispetto della Tabella 1 dell'Allegato 5 alla Parte Terza del D.Lgs 152/2006*

Indicare il numero di impianti di depurazione di potenzialità autorizzata superiore a 2000 A.E. tenuto al rispetto della Tabella 1 dell'Allegato 5 alla parte Terza del D. Lgs 152/2006 e s.m.i.

4.2.6.4 Numero impianti > 2000 A.E. non conformi parametricamente alla Tabella 1 dell'Allegato 5 alla Parte Terza del D.Lgs 152/2006*

Indicare il numero di impianti di depurazione di potenzialità autorizzata superiore a 2000 A.E. non conformi alla Tabella 1 dell'Allegato 5 alla parte Terza del D. Lgs 152/2006 o per superamento del numero massimo consentito di campioni non conformi o per superamento del valore soglia percentuale di non conformità. Indicare inoltre il corrispondente carico biodegradabile totale in ingresso agli impianti di depurazione (espresso in A.E.). Per l'individuazione delle non conformità attenersi ai risultati ufficiali e alle analisi condotte dagli organi competenti al controllo ai sensi dell'allegato V alla parte III del D.Lgs 152/2006. Se tali analisi indicano superamenti si indicherà non conformità, salvo che gli organi suddetti non adottino criteri di valutazione differenti.

4.2.6.5 Numero impianti > 2000 A.E. tenuti al rispetto della Tabella 2 dell'Allegato 5 alla Parte Terza del D.Lgs 152/2006*

Indicare il numero di impianti di depurazione di potenzialità autorizzata superiore a 2000 A.E. tenuti al rispetto della Tabella 2 dell'Allegato 5 alla parte Terza del D. Lgs 152/2006 e s.m.i., relativamente agli scarichi in aree sensibili.

4.2.6.6 Numero impianti > 2000 A.E. non conformi parametricamente alla Tabella 2 dell'Allegato 5 alla Parte Terza del D.Lgs 152/2006*

Indicare il numero di impianti di depurazione di potenzialità autorizzata superiore a 2000 A.E. non conformi alla Tabella 2 dell'Allegato 5 alla parte Terza del D. Lgs 152/2006 o per superamento del numero massimo consentito di campioni non conformi o per superamento del valore soglia percentuale di non conformità. Indicare inoltre il corrispondente carico biodegradabile totale in ingresso agli impianti di depurazione (espresso in A.E.). Per l'individuazione delle non conformità attenersi ai risultati ufficiali e alle analisi condotte dagli organi competenti al controllo ai sensi dell'allegato V alla parte III del D.Lgs 152/2006. Se tali analisi indicano superamenti si indicherà non conformità, salvo che gli organi suddetti non adottino criteri di valutazione differenti.

4.2.6.7 Numero impianti > 2000 A.E. tenuti al rispetto di parametri contenuti nella Tabella 3 dell'Allegato 5 alla Parte Terza del D.Lgs 152/2006*

Indicare il numero di impianti di depurazione di potenzialità autorizzata superiore a 2000 A.E. tenuti al rispetto della Tabella 3 dell'Allegato 5 alla parte Terza del D. Lgs 152/2006 e s.m.i.

4.2.6.8 Numero impianti > 2000 A.E. non conformi parametricamente alla Tabella 3 dell'Allegato 5 alla Parte Terza del D.Lgs 152/2006*

Indicare il numero di impianti di depurazione di potenzialità autorizzata superiore a 2000 A.E. non conformi alla Tabella 3 dell'Allegato 5 alla parte Terza del D. Lgs 152/2006 e s.m.i. per superamento del valore limite allo scarico in acque superficiali. Indicare inoltre il corrispondente carico biodegradabile totale in ingresso agli impianti di depurazione (espresso in A.E.). Per l'individuazione delle non conformità attenersi ai risultati ufficiali e alle analisi condotte dagli organi competenti al controllo ai sensi dell'allegato V alla parte III del D.Lgs 152/2006. Se tali analisi indicano superamenti si indicherà non conformità, salvo che gli organi suddetti non adottino criteri di valutazione differenti.

4.2.6.9 Numero impianti non conformi parametricamente alla Tabella 4 dell'Allegato 5 alla Parte Terza del D.Lgs 152/2006*

Indicare il numero di impianti di depurazione non conformi alla Tabella 4 dell'Allegato 5 alla parte Terza del D. Lgs 152/2006 e s.m.i. per superamento del valore limite allo scarico sul suolo. Indicare inoltre il corrispondente carico biodegradabile totale in ingresso agli impianti di depurazione (espresso in A.E.).

4.2.6.10 Numero impianti > 2000 A.E. non conformi per potenzialità di progetto*

Indicare il numero di impianti di depurazione di potenzialità autorizzata superiore a 2000 A.E. non conformi a causa del superamento della potenzialità di progetto. Per l'individuazione delle non conformità, attenersi a quanto rilevabile in provvedimenti ufficiali. Se esiste una tabella dell'EGA che attesta il raffronto potenzialità/carico (al fine della definizione dell'adeguatezza e della pianificazione degli interventi) attenersi a quella. In assenza, attenersi alla conformità formale rispetto ai provvedimenti di autorizzazione.

4.2.6.11 Numero controlli effettuati dagli organi di controllo

Indicare il numero di controlli effettuati sui depuratori gestiti, nell'arco dell'anno, dagli organi di controllo preposti.

4.2.6.12 Numero interventi di sostituzione programmati sui depuratori*

Indicare il numero di interventi di sostituzione programmati che, nel corso dell'anno considerato, sono stati effettuati dal Gestore sui depuratori. Gli interventi di manutenzione programmati (sia rientranti nella manutenzione ordinaria che straordinaria) costituiscono il complesso delle attività e delle prestazioni occorrenti per mantenere in buono stato di funzionamento e di conservazione ogni parte dell'impianto di depurazione, nonché per potenziare e realizzare gli interventi necessari a garantire adeguati servizi (interventi prevedibili da parte del Gestore). Sono esclusi gli interventi relativi alla piccola componentistica elettrica, meccanica e civile.

4.2.6.13 Numero interventi di riparazione/sostituzione non programmati sui depuratori*

Indicare il numero di interventi di riparazione/sostituzione non programmati che, nel corso dell'anno considerato, sono stati effettuati dal Gestore sui depuratori. Gli interventi di manutenzione non programmati includono tutti gli interventi conseguenti a rotture o disservizi non prevedibili da parte del Gestore. In corrispondenza dei "di cui" inserire il numero di interventi che si sono resi necessari

a seguito di guasti o malfunzionamenti attribuibili a cause di forza maggiore (es. eventi meteorologici severi, ecc.) oppure attribuibili a responsabilità di terzi e il numero di interventi che si sono resi necessari a seguito di guasti o malfunzionamenti attribuibili al Gestore stesso. Sono esclusi gli interventi relativi alla piccola componentistica elettrica, meccanica e civile.

4.2.6.14 Costi per interventi di manutenzione sugli impianti di depurazione*

Indicare esclusivamente il costo operativo (comprensivo di mano d'opera e materiali) imputabile agli interventi svolti nell'anno per la riparazione/sostituzione realizzati sugli asset degli impianti di depurazione di cui al punto 4.2.6.13. In corrispondenza dei "di cui" inserire i costi di natura ordinaria e i costi di natura straordinaria.

4.2.6.15 Volume acque reflue depurate destinate al riutilizzo*

Indicare il volume totale delle acque reflue depurate destinate al riutilizzo (agricoltura, industria, altro) anziché allo smaltimento.

4.2.6.16 Quantità fanghi prodotti*

Indicare il quantitativo di fanghi prodotti dai depuratori gestiti sul territorio espresso in tonnellate di sostanza secca (SS).

4.2.6.17 Quantità fanghi destinati al riutilizzo

Indicare il quantitativo di fanghi prodotti dai depuratori gestiti e destinati al riutilizzo, includendo spandimento diretto in agricoltura, compostaggio, termovalorizzazione, ecc.

4.2.6.18 Quantità fanghi destinati allo smaltimento in discarica*

Indicare il quantitativo di fanghi prodotti dai depuratori gestiti e destinati allo smaltimento finale in discarica.

4.2.6.19 Numero impianti di depurazione con scaricatori di piena a valle dei pretrattamenti

Indicare il numero di impianti di depurazione nei quali è presente uno scaricatore di piena a valle dei pretrattamenti.

4.2.6.20 Numero impianti di depurazione con sezione di trattamento rifiuti liquidi

Indicare il numero di impianti di depurazione autorizzati ai sensi dell'art. 110, comma 2, del D. Lgs 152/2006 e s.m.i.

4.2.6.21 Numero impianti di depurazione con digestione anaerobica nella linea di trattamento fanghi

Indicare il numero di impianti di depurazione che presentano, nella linea di trattamento dei fanghi, il trattamento di digestione anaerobica.

4.2.6.22 Tipologia di trattamenti presenti nella linea fanghi degli impianti di depurazione

Indicare, se presenti, le tipologie di trattamenti adottati nella linea fanghi degli impianti di depurazione gestiti.

4.2.6.23 Tipologia di trattamenti terziari avanzati presenti negli impianti di depurazione

Indicare, se presenti, le tipologie di trattamenti avanzati attivi negli impianti di depurazione.

4.2.6.24 Tipologia di inquinanti per cui si sono resi necessari i trattamenti terziari avanzati

Indicare, se presenti trattamenti avanzati negli impianti di depurazione, le tipologie di inquinanti per le quali si è resa necessaria l'implementazione di tali trattamenti.

4.2.6.25 Numero impianti di depurazione per tipologia e età di messa in funzione*

Indicare il numero di impianti di depurazione in esercizio, suddivisi per tipologia di funzionamento e per età dall'anno di messa in funzione (calcolata rispetto all'anno 2014). Si precisa che, in presenza di impianti in cui sono presenti diverse linee di trattamento entrate in esercizio in anni differenti, l'età di messa in funzione coincide con l'entrata in esercizio della linea più vecchia.

Per quanto riguarda la tipologia di trattamento, distinguere tra:

- vasche Imhoff;
- trattamento primario: trattamento delle acque che comporta la sedimentazione dei solidi sospesi mediante processi fisici e/o chimico-fisici e/o altri, a seguito dei quali prima dello scarico il BOD5 delle acque in trattamento sia ridotto almeno del 20 per cento ed i solidi sospesi totali almeno del 50 per cento;
- trattamento secondario: trattamento delle acque mediante un processo che in genere comporta il trattamento biologico con sedimentazione secondaria, o mediante altro processo. Il trattamento si distingue in processo a biomassa sospesa o a biomassa adesa. E' necessaria la presenza di biodischi, letti percolatori e vasche di aerazione nelle unità che costituiscono la linea acque dell'impianto;

- trattamento terziario: trattamento delle acque mediante un processo che, in aggiunta al trattamento secondario, comporta una rimozione spinta dei nutrienti (azoto e fosforo); è da considerare tra i trattamenti terziari anche l'eventuale dosaggio di reagenti chimici effettuato nel volume delle vasche dei comparti di trattamento secondario;
- trattamento terziario avanzato: trattamento più avanzato rispetto ai precedenti, che si applica in genere a valle dei trattamenti primari, secondari e terziari (per esempio: filtrazione su sabbia, filtrazione su membrane (es. MBR), ossidazione avanzata, chiariflocculazione (qualora sia presente per la rimozione di inquinanti diversi o aggiuntivi al fosforo), adsorbimento su carboni attivi).

Nella seconda parte della tabella, indicare il numero di impianti di depurazione suddivisi per potenzialità di progetto e età dall'anno di messa in funzione (calcolata rispetto all'anno 2014). Si precisa che, in presenza di impianti in cui sono presenti diverse linee di trattamento entrate in esercizio in anni differenti, l'età di messa in funzione coincide con l'entrata in esercizio della linea più vecchia. Nel caso non fossero noti i valori disaggregati per età dall'anno di messa in funzione, inserire il totale in corrispondenza della dicitura "Totale" lasciando vuote le celle dei valori parziali.

4.3 Qualità del servizio

Come anticipato al punto 3.4, le informazioni richieste sono suddivise nelle 6 SCHEDE INFORMATIVE che costituiscono ciascuna delle 3 maschere di immissione datirelative, rispettivamente, all'uso civile domestico, all'uso civile non domestico e agli altri usi.

Le SCHEDE INFORMATIVE "Avvio rapporto contrattuale", "Accessibilità al servizio", "Gestione rapporto contrattuale" e "Continuità del servizio" sono suddivise nelle sezioni "Carta dei servizi" e "Risultati, il cui contenuto è dettagliato, rispettivamente ai seguenti paragrafi 4.3.2 e 4.3.3. La SCHEDA INFORMATIVA "Disponibilità di procedure di risoluzione alternativa delle controversie ANNO 2014" è suddivisa nelle sezioni "Conoscibilità cliente" e "Dati statistici procedure".

Ciascun fattore/indicatore richiesto all'interno di ciascuna scheda informativa deve essere valorizzato in numero di giorni (laddove specificato con la lettera "g" e intesi, ove non diversamente specificato, come giorni solari) o di ore (laddove specificato con la lettera "h").

All'interno di ogni maschera sono previsti dei campi di scelta Sì/No. Nel caso in cui non venga effettuata alcuna scelta per un campo di tipo Sì/No, al salvataggio quest'ultimo verrà valorizzato come No.

4.3.1 Scheda Informativa: Anagrafica carta dei servizi

Eeguire l'immissione delle informazioni richieste tenendo conto delle seguenti regole:

- <Data di prima adozione della Carta dei Servizi>, <Data dell'ultimo aggiornamento della Carta dei Servizi> e <Data di pubblicazione homepage sito web> se inserite, devono essere precedenti o al massimo comprese nel periodo di riferimento della raccolta; se vengono inserite date posteriori a tale periodo è presente un controllo che tuttavia è non vincolante.
- È obbligatorio scegliere tra Sì o No, nei campi:
 - Si dispone di certificazione ISO
 - C'è il pronto intervento 24/24
 - C'è il servizio clienti telefonico
- Se si sceglie Sì per il campo “C'è il servizio clienti telefonico”, allora è obbligatorio salvare almeno un campo tra quelli proposti.

4.3.2 Sezione “CARTA DEI SERVIZI”

In ciascuna SCHEDA INFORMATIVA che contiene questa sezione (“Avvio rapporto contrattuale”, “Accessibilità al servizio”, “Gestione rapporto contrattuale” e “Continuità del servizio”) riportare i valori solo se indicati nella Carta dei Servizi adottata.

4.3.2.1 Livello garantito

Inserire lo standard o livello di servizio garantito agli utenti, ossia previsto dalla Carta dei Servizi.

4.3.2.2 Tipo livello garantito

Indicare se tale livello è specifico o generale. Si rammenta che il livello è specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente; a tale scopo, gli standard specifici sono adeguatamente comunicati all'utenza (esempio: il numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto). Il livello è generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (esempio: il tempo medio di attesa agli sportelli).

4.3.2.3 Rimborso forfetario

Compilare il campo se il rimborso previsto si sostanzia in un importo fisso, eventualmente compreso tra un minimo ed un massimo.

4.3.2.4 Rimborso variabile

Compilare il campo se il rimborso è legato alla durata, in giorni o in ore, della mancata prestazione (a seconda che la prestazione sia espressa rispettivamente in giorni o in ore).

4.3.2.5 Tipologia di rimborso

Specificare se il rimborso è di tipo automatico o su richiesta dell'utente.

4.3.3 Sezione "RISULTATI"

In ciascuna SCHEDA INFORMATIVA che contiene questa sezione ("Avvio rapporto contrattuale", "Accessibilità al servizio", "Gestione rapporto contrattuale" e "Continuità del servizio") riportare i valori realizzati nell'anno 2014.

4.3.3.1 Livello medio effettivo

Indicare il livello medio effettivamente raggiunto.

4.3.3.2 Numero totale prestazioni

Indicare il numero totale delle prestazioni effettuate.

4.3.3.3 Numero rimborsi

Riportare il numero totale di rimborsi effettivamente erogati.

4.3.3.4 Totale rimborsato

Indicare l'ammontare complessivo dei rimborsi erogati.

4.3.4 Scheda Informativa: Avvio rapporto contrattuale

4.3.4.1 Tempo di risposta alla richiesta di preventivo per allacciamento acquedotto (g)

Le informazioni da riportare sono riferite al tempo massimo intercorrente tra la ricezione della richiesta documentata inviata da parte dell'utente e il rilascio del preventivo all'utente medesimo.

4.3.4.2 Tempo di risposta alla richiesta di preventivo per allacciamento fognatura (g)

Come al precedente alinea.

4.3.4.3 Tempo di esecuzione dell'allacciamento (g)

Le informazioni da riportare sono riferite al tempo massimo intercorrente tra l'accettazione del preventivo da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allacciamento che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, al netto di eventuali autorizzazioni.

4.3.4.4 Tempo di allaccio alla pubblica fognatura (g)

Le informazioni da riportare sono riferite al tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'allaccio alla fognatura.

4.3.4.5 Tempo di attivazione della fornitura (g)

Le informazioni da riportare sono riferite al tempo massimo intercorrente tra la stipula del contratto e l'attivazione della fornitura.

4.3.4.6 Tempo per la cessazione della fornitura (g)

Le informazioni da riportare sono riferite al tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la cessazione della fornitura.

4.3.5 Scheda Informativa: Accessibilità al servizio

4.3.5.1 Ritardi agli appuntamenti concordati (h)

Si fa riferimento allo scostamento massimo rispetto alla fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente. Il ritardo deve essere calcolato a partire dal termine della fascia oraria indicata.

Per i campi di seguito descritti le informazioni richieste non sono suddivise nelle sezioni "CARTA DEI SERVIZI" e "RISULTATI".

4.3.5.2 Totale ore settimanali di apertura al pubblico degli sportelli

Specificare il numero settimanale di ore di apertura al pubblico degli sportelli fisici di assistenza.

4.3.5.3 Numero totale degli sportelli

Specificare il numero di sportelli messi a disposizione dell'utenza, da intendersi riferiti al numero di sedi in cui sono presenti gli stessi.

4.3.5.4 Modalità di pagamento

Spuntare le caselle corrispondenti alle modalità di pagamento ammesse.

4.3.6 Scheda Informativa: Gestione rapporto contrattuale

4.3.6.1 Frequenza della fatturazione all'utenza

Indicare il numero annuale di fatturazioni per la tipologia d'utenza cui si riferisce la maschera e le ulteriori informazioni ad esso relative.

4.3.6.2 Tempo di attesa (g) per rettifiche di fatturazione

Le informazioni da riportare sono riferite al tempo massimo per la rettifica della fatturazione intercorrente tra la comunicazione dell'utente e la data di restituzione dei pagamenti in eccesso.

4.3.6.3 Tempo di attesa (g) per la verifica del misuratore

Le informazioni da riportare sono riferite al tempo massimo per la verifica del misuratore intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'intervento del Gestore.

4.3.6.4 Tempo di attesa (g) per la verifica del livello di pressione

Le informazioni da riportare sono riferite al tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete, calcolato a far data dalla richiesta dell'utente.

4.3.6.5 Tempo di attesa (g) per le risposte alle richieste degli utenti

Le informazioni da riportare sono riferite al tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte.

4.3.6.6 Tempo di attesa (g) per il ripristino fornitura per morosità

Le informazioni da riportare sono riferite al tempo massimo per il ripristino della fornitura del servizio, interrotta per morosità, calcolato in giorni lavorativi a partire dalla data di richiesta dell'utente.

4.3.6.7 Tempo di risposta ai reclami scritti (g) senza sopralluogo

Le informazioni da riportare sono riferite al tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti nei casi in cui non sia previsto alcun sopralluogo.

4.3.6.8 Tempo di risposta ai reclami scritti (g) con sopralluogo

Le informazioni da riportare sono riferite al tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti nei casi che necessitano di sopralluogo.

4.3.7 Scheda Informativa: Continuità del servizio

4.3.7.1 Durata interruzioni programmate per interventi di manutenzione (h)

Si fa riferimento alla durata massima delle sospensioni programmate della fornitura per interventi di manutenzione.

4.3.7.2 Durata interruzioni programmate per razionamento idrico in condizioni di scarsità (h)

Si fa riferimento alla durata massima delle sospensioni programmate della fornitura per razionamento in condizioni di scarsità.

4.3.7.3 Tempo di preavviso alle utenze dell'interruzione programmata per manutenzione (g)

Si fa riferimento al tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura.

4.3.7.4 Tempo di preavviso alle utenze dell'interruzione programmata per razionamento (g)

Si fa riferimento al tempo minimo di preavviso per la sospensione della fornitura dovuta al razionamento in condizioni di scarsità.

4.3.7.5 Durata interruzioni non programmate (h)

Si fa riferimento alla durata massima delle sospensioni della fornitura non programmate (imputabili a cause di forza maggiore o guasti).

4.3.7.6 Tempo di pronto intervento in situazioni di pericolo (h)

Si fa riferimento al tempo massimo di intervento in caso di pericolo.

4.3.7.7 Numero di verifiche misuratori effettuate non su richiesta dell'utenza

Indicare il livello medio effettivo del numero di verifiche dei misuratori eseguite non su richiesta dell'utenza in rapporto al numero totale di misuratori installati.

4.3.8 Scheda Informativa: Disponibilità di procedure di risoluzione alternativa delle controversie

Per ciascuna modalità di risoluzione alternativa delle controversie individuata, dopo aver indicato la disponibilità ed il canale di conoscibilità per il cliente ("Sito web" e/o "Altro"), occorre specificare i dati statistici richiesti (domande ricevute, domande ammesse, domande non ammesse, procedure concluse con accordo, procedure concluse con mancato accordo, procedure pendenti al 31/12/2014).

Per "Conciliazione paritetica" si intende la procedura di risoluzione alternativa delle controversie che si basa su Protocolli d'intesa sottoscritti dal singolo Gestore e da una o più associazioni dei consumatori.

Per “Conciliazione CCIAA” si intende la procedura di mediazione/conciliazione svolta presso le Camere di Commercio, Industria, Artigianato, e Agricoltura, ai sensi del D. Lgs 28/10 e s.m.i.

Per “Conciliazione altri Organismi D. Lgs n. 28/2010” si intende la procedura di mediazione/conciliazione svolta presso Organismi privati o pubblici, diversi dalle Camere di Commercio, ai sensi del D. Lgs 28/10 e s.m.i.

Per “Commissione mista conciliativa” si intende l’organismo, di norma, composto dal difensore civico regionale (o da un suo rappresentante), da un membro designato dalle associazioni dei consumatori e da un componente nominato dal Gestore.

In caso di disponibilità di “Altra procedura”, specificare la tipologia di procedura.

In caso di disponibilità di altro canale di conoscibilità (“Altro” nella sezione “CONOSCIBILITÀ CLIENTE”), specificare la tipologia di canale di conoscibilità.

La sezione "DATI STATISTICI PROCEDURE" è riferita esclusivamente alle procedure avviate nel 2014. Eventuali procedure avviate negli anni precedenti, pendenti o chiuse nel 2014, non devono essere conteggiate.

La mancata compilazione di un campo a scelta multipla Sì/No sarà considerata come No.

5 Riferimenti normativi e bibliografia

Legge 14 novembre 1995, n. 481. Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità.

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999. Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato.

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 20 luglio 2012. 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 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214.

Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31. Attuazione della Direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano.

Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152. Norme in materia ambientale.

Deliberazione 65/2012/R/EEL del 1 marzo 2012. Razionalizzazione e standardizzazione dei contenuti e delle modalità operative dei flussi informativi tra distributori e venditori di energia elettrica inerenti ai dati di misura dei punti di prelievo.

Deliberazione 643/2013/R/IDR del 27 dicembre 2013. Approvazione del metodo tariffario idrico e delle disposizioni di completamento.

Deliberazione 142/2014/R/IDR del 27 marzo 2014. Avvio di procedimento per la regolazione della qualità del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono.

Deliberazione 374/2014/R/IDR del 24 luglio 2014. Avvio di procedimento per la promozione dell'efficienza della produzione del servizio idrico integrato ovvero dei singoli servizi che lo compongono.

Deliberazione 6/2015/R/IDR del 15 gennaio 2015. Avvio di procedimento per la definizione del Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio, con riunione del procedimento di cui alla deliberazione 374/2014/R/IDR e individuazione di un termine unico per la conclusione del procedimento.

Deliberazione 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015. Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato.

Deliberazione 664/2015/R/IDR del 28 dicembre 2015. Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI – 2.

Direttiva 91/271/CEE del Consiglio, del 21 maggio 1991, concernente il trattamento delle acque reflue urbane.

IWA Task Force (2003). Assessing non-revenue water and its components: a practical approach. Water 21, pp. 50-51, <http://www.iwapublishing.com/pdf/WaterLoss-Aug.pdf>.

EU Reference Document (2015). Good Practices on Leakage Management - WFD CIS WG PoM – Main report.

Rapporto ISTISAN 14/21. Linee guida per la valutazione e gestione del rischio nella filiera delle acque destinate al consumo umano secondo il modello dei Water Safety Plan.