

Manuale d'uso per la raccolta dati: Qualità contrattuale del SII

Versione 1.0

20 marzo 2017

INDICE

1	Annotazioni generali.....	4
1.1	Tempistiche.....	5
1.2	Chi deve fornire i dati	5
1.3	Chi può accedere al sistema	7
1.4	Specifiche integrative	7
2	Accesso alla raccolta	9
3	Funzionalità comuni nella raccolta dati	12
3.1	Barra di navigazione.....	12
3.2	Elenco Configurazioni	12
3.3	Configurazione	14
3.4	Salvataggio maschere.....	16
3.5	Genera pdf.....	17
3.6	Il Caricamento Massivo	18
3.7	Invio Definitivo.....	19
3.8	Campo note.....	22
3.9	Controllo sui dati	22
3.10	Rettifica	22
3.11	Extra-time	23
4	Maschere da compilare	24
4.1	Prestazioni richieste e prestazioni eseguite.....	29
4.2	Numero utenze.....	30
4.3	Approfondimenti sulle maschere relative agli Indicatori Specifici	31
4.3.1	Controlli di consistenza dei dati.....	33
4.3.2	Indicatori Specifici relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni.....	35
4.3.3	Indicatori Specifici relativi ai tempi di risposta a reclami e richieste scritte di informazioni	37



4.3.4	Indicatori Specifici relativi alla periodicità di fatturazione	39
4.3.5	Indicatori Specifici relativi al tempo di intervento sul misuratore	41
4.3.6	Indicatori Specifici relativi al tempo di verifica del livello di pressione	42
4.4	Approfondimenti sulle maschere relative agli Indicatori Generali	43
4.4.1	Indicatori Generali relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni.....	45
4.4.2	Indicatori Generali relativi al tempo massimo di attesa agli sportelli	47
4.4.3	Indicatori Generali relativi al tempo medio di attesa agli sportelli	48
4.5	Standard Aggiuntivi	50
4.5.1	Standard Aggiuntivi Specifici.....	50
4.5.2	Standard Aggiuntivi Generali.....	52
4.6	Dichiarazione di veridicità.....	54
5	Richiesta di informazioni.....	57

1 Annotazioni generali

Premessa

L'articolo 1, comma 1, della legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95) dispone che l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) ha *“la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei servizi di pubblica utilità (...), nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità (...) e la diffusione sull'intero territorio nazionale, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori”*.

In particolare, l'articolo 2, comma 12, lettera h) della legge 481/95 stabilisce che l'Autorità *“emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente (...)”*.

Il medesimo articolo 2, al comma 12, lettera g), prevede inoltre che l'Autorità *“controlla lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio (...)”*.

Con la deliberazione 655/2015/R/idr¹ e il relativo allegato A recante *“Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”* (di seguito: RQSII), l'Autorità ha introdotto standard specifici e generali di qualità omogenei sul territorio nazionale per le prestazioni contrattuali da assicurare all'utenza oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell'utenza medesima.

Ai sensi dell'art. 77 del RQSII, il Gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'Ambito (di seguito: EGA), entro il 31 marzo di ogni anno, per ciascuna tipologia di uso potabile, il numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, nonché tutte le informazioni e i dati di cui all'articolo 77 del RQSII.

¹ Come modificata dalla deliberazione 5 maggio 2016, 217/2016/R/idr, recante *“Avvio di procedimento per la valutazione di istanze in materia di qualità contrattuale e integrazione della RQSII”*.

In particolare, tale comunicazione ha ad oggetto gli standard di qualità contrattuale previsti e registrati dal Gestore per ciascun Ambito Territoriale Ottimale gestito. I gestori potranno altresì comunicare i dati relativi agli standard specifici e generali di qualità ulteriori e/o migliorativi rispetto a quelli definiti dal RQSII, disposti ai sensi dell'art. 69, comma 1, del RQSII (si veda al riguardo il paragrafo 4.5).

ATTENZIONE: la compilazione (con “Invio definitivo”) delle maschere presenti nella piattaforma resa disponibile dall’Autorità per la raccolta dei dati di qualità contrattuale costituisce l’unica modalità che permette di ottemperare agli obblighi di comunicazione di cui all’art. 77 del RQSII.

Il flusso informativo associato alla raccolta dati consentirà all’Autorità di disporre di tutte le informazioni necessarie per integrare ed eventualmente affinare o modificare la regolazione della qualità contrattuale del SII e per l’acquisizione di dati statistici utilizzabili anche ai fini della stesura della Relazione annuale.

1.1 Tempistiche

I dati richiesti dovranno essere inviati dal Gestore entro l’11 aprile 2017. Successivamente all’invio da parte del Gestore, l’EGA potrà visualizzare i dati di qualità effettuando sugli stessi gli opportuni controlli di congruenza, segnalando eventuali anomalie e/o difformità riscontrate, secondo le specifiche e le modalità che verranno illustrate nei paragrafi che seguono. La raccolta per gli EGA si concluderà il 27 aprile 2017.

1.2 Chi deve fornire i dati

Devono partecipare alla rilevazione i Gestori che, alla data del 31 dicembre 2016, gestivano il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi 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 gestivano in economia, relativamente:

- a) agli utenti finali del servizio di acquedotto caratterizzati da una delle seguenti tipologie d’uso potabile:

- uso civile domestico;
 - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
 - altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
- b) agli utenti titolari di scarichi autorizzati in pubblica fognatura per il servizio di fognatura e depurazione.

Dovranno altresì partecipare alla raccolta i Gestori che, attivi alla data del 31 dicembre 2016, abbiano gestito il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono anche per un periodo di tempo inferiore al semestre di riferimento (1 luglio – 31 dicembre 2016) cui si riferisce la presente raccolta.

Secondo quanto disposto dall'art. 1, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR sono tenuti all'obbligo di comunicazione dei dati solo i Gestori che servono più di 50.000 abitanti; sono pertanto esentati da tale obbligo i Gestori che servono meno di 50.000 abitanti, i quali dovranno comunque ottemperare all'obbligo di registrazione e conservazione dei dati di qualità per un periodo non inferiore a cinque anni solari successivi a quello di registrazione. Sono inoltre esclusi dalla presente raccolta dati:

- i soggetti che non gestiscono alcun servizio idrico² come, ad esempio, i soggetti che effettuano la sola fatturazione per conto di altri Gestori e i Gestori "all'ingrosso" di singoli servizi;
- i Gestori ai quali sia stata concessa deroga dalle disposizioni del RQSII ai sensi dell'articolo 3.2 della deliberazione 655/2015/R/IDR;
- i Gestori e gli EGA la cui sede legale o operativa sia posta nel cratere degli eccezionali eventi sismici che i giorni 24 agosto 2016 e successivi hanno colpito il territorio delle regioni Abruzzo, Lazio, Marche e Umbria.

² Ai fini della presente raccolta ci si riferisce ai servizi di distribuzione, fognatura e depurazione.

Devono altresì partecipare alla rilevazione tutti gli EGA (di cui all'articolo 148 comma 1 del d.lgs. 152/06), i quali sono tenuti ad effettuare i controlli di congruità, rispetto alle informazioni in loro possesso, sui dati comunicati dal Gestore, verificando il rispetto da parte di quest'ultimo degli eventuali standard aggiuntivi e/o migliorativi, qualora previsti, e segnalando all'Autorità eventuali criticità.

Ove fossero intervenute variazioni del perimetro di attività, ovvero variazioni del territorio gestito (cessioni, fusioni e acquisizioni societarie, ecc.), rispetto al periodo a cui fanno riferimento i dati da trasmettere, i Gestori attivi alla data del 31 dicembre 2016 sono tenuti a conciliare i dati delle precedenti gestioni in base a criteri di ragionevolezza e verificabilità, fornendone adeguato riscontro. In questo caso, qualora il Gestore abbia cessato il servizio, sarà il Gestore subentrante a fornire i dati relativi al Gestore cessato.

Le modifiche intervenute dovranno essere comunicate tempestivamente all'Anagrafica Operatori e agli uffici dell'Autorità.

1.3 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 del Gestore, ovvero il direttore dell'EGA, e le persone da questi 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.

1.4 Specifiche integrative

La prima compilazione delle maschere dovrà avvenire ad opera del Gestore. Una volta concluso il caricamento dei dati da parte di quest'ultimo (tramite il bottone "*Invio definitivo*" presente nella scheda "Gestore" e descritto al paragrafo 3.7), l'EGA potrà visualizzare i dati presenti nelle maschere e procedere alla conferma e alle verifiche di congruità sui medesimi dati. L'EGA potrà fornire eventuali osservazioni sui dati dichiarati dal Gestore segnalando all'Autorità eventuali criticità o incongruenze utilizzando l'apposito campo note nella maschera "Dichiarazione di

veridicità” (si veda il paragrafo 4.6). Nella stessa maschera sarà inoltre possibile provvedere all’*upload* di un file nel quale potranno essere indicati gli standard aggiuntivi di qualità approvati dall’Autorità e concordati con il Gestore, nonché il rispetto da parte di quest’ultimo dei livelli migliorativi di qualità eventualmente previsti.

A seguito dell’”*Invio definitivo*” da parte dell’EGA (tramite il bottone ”*Invio definitivo*” presente nella scheda “Ente d’Ambito” e descritto al paragrafo 3.7), eventuali osservazioni formulate dall’EGA saranno visibili anche al Gestore.

Il soggetto autorizzato all’invio finale 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 trasmissione dei medesimi all’Autorità entro i tempi previsti. Qualora il Gestore non abbia effettuato l’”*Invio definitivo*” entro la suddetta data, l’EGA non potrà effettuare in autonomia l’invio dei dati in quanto è tenuto ad effettuare esclusivamente un controllo di congruità sui dati comunicati dal Gestore. Tuttavia, nel caso in cui siano stati approvati dall’Autorità standard ulteriori e/o migliorativi e il Gestore non abbia adempiuto all’obbligo di invio dei dati, l’EGA potrà compilare la maschera “Dichiarazione di veridicità” e provvedere all’*upload* di un file nel quale potranno essere indicati gli standard aggiuntivi di qualità approvati dall’Autorità e concordati con il Gestore, nonché il rispetto da parte di quest’ultimo dei livelli migliorativi di qualità eventualmente previsti.


A completamento della raccolta dati, è richiesto sia all’EGA che al Gestore dell’ATO di compilare l’apposita sezione “Dichiarazione veridicità” che attesta la veridicità dei dati riportati e, ove rileva, la conformità e la coerenza degli stessi.

Tutte le informazioni trasmesse devono essere conservate dal Gestore per un periodo non inferiore a cinque anni solari, in conformità a quanto disposto dall’articolo 76, comma 1, lettera c) del RQSII relativamente alle informazioni e ai dati di cui al registro informatico, e devono essere rese accessibili su richiesta dell’Autorità.

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

2 Accesso alla raccolta

Per accedere alla raccolta “Qualità contrattuale del SII”, il primo passo da effettuare è autenticarsi inserendo i propri dati nell'apposita sezione 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 login

A seguito dell'autenticazione, l'operatore verrà indirizzato alla pagina “Elenco Raccolte”, che mostra l'elenco delle raccolte dati a cui l'operatore è abilitato; tra queste troverà la presente raccolta “Qualità contrattuale del SII” (riquadro rosso in Figura 2.2).



Elenco Raccolte

Dati efficienza e qualità SII
Qualità contrattuale del SII

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

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 (ovvero anno/periodo di riferimento dei dati);
- stato della raccolta (aperta o chiusa);
- periodo di svolgimento della raccolta (data di apertura e di chiusura).

Elenco Edizioni

← Indietro

# [▲] Nome Edizione	Stato	Data Apertura	Data Chiusura	Comunicazioni
1 Secondo semestre 2016	Aperta	01-01-2017	01-06-2017	

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 in questo momento.

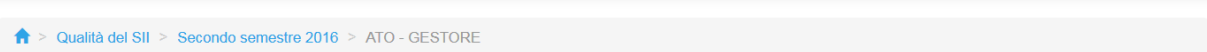
ATTENZIONE: durante la navigazione all'interno del sistema, usare i bottoni presenti in maschera (per esempio: *Indietro*) e non quelli del browser.

Come anticipato in Premessa, la raccolta dati relativa all'edizione “Secondo semestre 2016” riguarda esclusivamente i dati di qualità contrattuale del SII (riferiti al periodo dal 1 luglio 2016 al 31 dicembre 2016) che i gestori sono tenuti a registrare e a comunicare all'Autorità e all'EGA in ottemperanza a quanto disposto dalla deliberazione 655/2015/R/IDR e dal relativo RQSII.

3 Funzionalità comuni nella raccolta dati

3.1 Barra di navigazione

All'inizio di ogni pagina del sistema è presente una barra di navigazione che mostra in che sezione ci si trovi; i nomi delle sezioni sono dei link che permettono il rapido spostamento da una sezione ad un'altra.



🏠 > Qualità del SII > Secondo semestre 2016 > ATO - GESTORE

Figura 3.1: barra di navigazione, ci si trova nell'elenco maschere

3.2 Elenco Configurazioni

Accedendo all'edizione desiderata, viene visualizzata la pagina “*Elenco Configurazioni*”. Tale pagina visualizzerà un messaggio nel caso in cui non siano state ancora effettuate configurazioni per il periodo (Figura 3.2) o in alternativa saranno presenti tutte le configurazioni (Figura 3.3).

🏠 > Qualità contrattuale del SII > Secondo semestre 2016

Qualità contrattuale del SII Secondo semestre 2016

◀ Indietro

Elenco Configurazioni Configurazione

Per modificare la configurazione utilizzare l'apposito *tab*

Figura 3.2 : elenco maschere senza configurazione

🏠 > Qualità contrattuale del SII > Secondo semestre 2016

Qualità contrattuale del SII Secondo semestre 2016

◀ Indietro

Elenco Configurazioni Configurazione

Per modificare la configurazione utilizzare l'apposito *tab*

<p>ATO 1 - VERBANO-CUSIO-OSSOLA E PIANURA NOVARESE - Gestore</p> <p>Clicca sul nome dell'etichetta per iniziare la compilazione... 0/3 📄</p> <p>Non è presente alcun documento da scaricare</p> <p>Stato configurazione: APERTA</p>	<p>ATO 2 - BIELLESE, VERCELLESE, CASALESE - Gestore</p> <p>Clicca sul nome dell'etichetta per iniziare la compilazione... 0/3 📄</p> <p>Non è presente alcun documento da scaricare</p> <p>Stato configurazione: APERTA</p>
<p>ATO 3 - TORINO - Gestore</p> <p>Clicca sul nome dell'etichetta per iniziare la compilazione... 0/3 📄</p> <p>Non è presente alcun documento da scaricare</p> <p>Stato configurazione: APERTA</p>	<p>ATO 4 - CUNEO - Gestore</p> <p>Clicca sul nome dell'etichetta per iniziare la compilazione... 0/3 📄</p> <p>Non è presente alcun documento da scaricare</p> <p>Stato configurazione: APERTA</p>

Figura 3.3: elenco configurazioni

Le configurazioni sono rappresentate da diverse coppie ATO-Gestore (riquadri Figura 3.3). A ciascuna coppia ATO-Gestore è associata una lista di maschere da compilare, che verranno descritte in dettaglio nel seguito.

Al primo accesso alla raccolta, l'operatore troverà precaricate tutte le coppie ATO-Gestore, ad esso riferite. Tali informazioni sono state generate sulla base di quanto dichiarato nella precedente raccolta "Dati efficienza e qualità SII", avviata ai sensi della determina 5/2016 DSID, o, in assenza di queste, sulla base dei dati precedentemente dichiarati dagli EGA con la "Raccolta Affidamenti del SII", avviata ai sensi della Determina 4/2015-DSID.

Nel caso in cui siano intervenute variazioni il gestore potrà modificare i dati precaricati (si veda al riguardo il successivo paragrafo 3.3).

Il bottone "Manuale Utente", presente 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".

3.3 Configurazione

E' possibile modificare le configurazioni utilizzando il tab "Configurazione", posto a fianco del tab "Elenco configurazioni". La funzionalità della scheda è differente a seconda che l'operatore che ha effettuato l'accesso alla raccolta sia un Gestore o un EGA. In particolare:

- nel caso l'operatore sia un Gestore, il tab permette di selezionare gli ATO in cui opera (Figura 3.4);
- nel caso l'operatore sia un EGA, la scheda permette di selezionare i Gestori presenti nel territorio (Figura 3.5).

Per effettuare una configurazione o modificarne una presente, 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".

In particolare, sarà possibile salvare la configurazione solo nel caso in cui:

- il Gestore abbia selezionato almeno un ATO;
- l'EGA abbia configurato almeno un Gestore per ogni ATO associato.

CONFIGURAZIONE PER GESTORE

Seleziona gli ATO	
<input type="checkbox"/>	ATO LEMENE (Friuli Venezia Giulia-Veneto)
<input type="checkbox"/>	ATO 1 - VERBANO-CUSIO-OSSOLA E PIANURA NOVARESE
<input type="checkbox"/>	ATO 2 - BIELLESE, VERCELLESE, CASALESE
<input type="checkbox"/>	ATO 3 - TORINO
<input type="checkbox"/>	ATO 4 - CUNEO
<input type="checkbox"/>	ATO 5 - ASTIGIANO, MONFERRATO

Salva Annulla

Figura 3.4: scheda "Configurazione" per Gestore

CONFIGURAZIONE PER ENTE D'AMBITO

ATO LEMENE (Friuli Venezia Giulia-Veneto)	
<input type="text" value="GESTORE"/>	<input type="button" value="✖"/>
<input type="text"/>	<input type="button" value="✖"/>
<input type="button" value="Aggiungi Riga"/>	

ATO 1 - VERBANO-CUSIO-OSSOLA E PIANURA NOVARESE	
<input type="text" value="GESTORE"/>	<input type="button" value="✖"/>
<input type="button" value="Aggiungi Riga"/>	

ATO 2 - BIELLESE, VERCELLESE, CASALESE	
<input type="button" value="Aggiungi Riga"/>	

ATO BR - BRENTA	
<input type="text" value="GESTORE"/>	<input type="button" value="✖"/>
<input type="button" value="Aggiungi Riga"/>	

ATO 6 - CALTANISSETTA	
<input type="text" value="GESTORE"/>	<input type="button" value="✖"/>
<input type="button" value="Aggiungi Riga"/>	

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

Figura 3.5: scheda "Configurazione" per EGA

3.4 Salvataggio maschere

In fondo ad ogni maschera sono presenti i bottoni:



Figura 3.6: bottoni presenti nelle maschere

- SALVA: permette il salvataggio totale dei dati imputati. Il bottone SALVA consente il salvataggio delle maschere solo se i dati imputati rispettano i controlli automatici previsti dal sistema.

ATTENZIONE: i dati non vengono salvati in automatico, bisogna sempre darne esplicita conferma attraverso il bottone SALVA o SALVABOZZA. 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.
- ANNULLA e INDIETRO: permettono di tornare all'elenco delle maschere da compilare. Se si sono imputati dei dati nella maschera questi NON vengono salvati automaticamente; pertanto ogni volta che si rientra nelle maschere saranno presenti i dati dell'ultimo salvataggio effettuato.

ATTENZIONE: utilizzando il bottone SALVA BOZZA dopo aver modificato dei dati, la maschera assume lo stato "IN COMPILAZIONE".

3.5 Genera pdf

In ogni maschera è presente il bottone Genera PDF; premendolo è possibile visualizzare e/o scaricare in qualsiasi momento un file pdf che riporta i dati inseriti fino a quel momento e il relativo stato della compilazione.

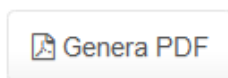


Figura 3.7: bottone genera PDF

ATTENZIONE: Il pdf riporta sempre i dati relativi all'ultimo salvataggio effettuato dall'operatore. Pertanto, se viene usata la funzione "stampa pdf" prima di effettuare il salvataggio, 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 pdf è scaricabile anche prima che sia effettuato l'"Invio definitivo" dei dati.

3.6 Il Caricamento Massivo

Per agevolare la compilazione delle maschere il sistema prevede la possibilità di utilizzare una modalità alternativa di compilazione: il Caricamento Massivo.

Per utilizzare tale modalità, è necessario premere il bottone "*Caricamenti Massivi (xls)*", che consentirà di visualizzare una maschera, come da immagine seguente.

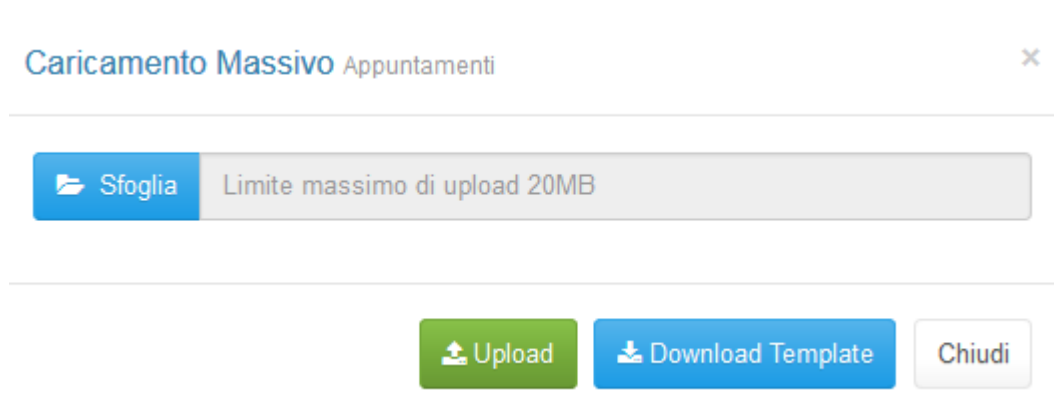


Figura 3.8: Caricamento Massivo

Al fine di procedere al caricamento dei dati sarà necessario scaricare il *template* Excel (.xls), cliccando sul bottone *Download*. Il file scaricato conterrà (se presenti) i dati già caricati per le maschere.

In questo primo anno di avvio della raccolta il file Excel non contiene i controlli previsti nelle maschere per gli standard migliorativi e le formule di calcolo³.

³ Al riguardo si precisa che tali controlli verranno inseriti nella seconda edizione della raccolta.

Per la compilazione del file, si richiede di seguire le regole scritte nel primo tab, “Legenda”, di ogni *template*.

Dopo la compilazione, il file dovrà essere caricato sul sistema. Cliccando sul bottone SFOGLIA, si apre una finestra da cui selezionare il documento Excel opportunamente compilato. Cliccando sul bottone *Upload* si carica il contenuto del file nel sistema.

Appena caricato il file, a video comparirà un messaggio che indica se l'*upload* del file è andato a buon fine.

ATTENZIONE: questo non implica che il sistema abbia accettato e salvato i dati in esso contenuti.

Entro pochi minuti si riceverà infatti un'*e-mail* per informare dell'avvenuto salvataggio dei dati inseriti o, qualora fossero stati riscontrati degli errori, il motivo del rifiuto e i valori eventualmente da correggere.

È possibile ripetere ogni caricamento più volte: ogni volta che un invio massivo va a buon fine i dati contenuti nel file Excel sovrascrivono i precedenti valori eventualmente dichiarati per quella maschera; se invece sono riscontrati errori o vincoli non rispettati, nessun nuovo dato viene salvato.

NOTA: i dati caricati attraverso questa funzionalità saranno visibili all'interno delle maschere solo dopo l'avvenuta ricezione dell'*e-mail* riguardante l'esito del caricamento.

ATTENZIONE: le maschere compilate con caricamento massivo sono salvate automaticamente in bozza. Occorre quindi entrare in ciascuna maschera compilata con caricamento massivo e procedere al salvataggio della stessa attraverso l'apposito bottone SALVA.

3.7 Invio Definitivo

L'*Invio definitivo* è il momento in cui l'operatore comunica che la raccolta è completa, pienamente veritiera e i dati sono utilizzabili dall'Autorità per le finalità connesse ai compiti del regolatore. Questa edizione di raccolta “Qualità contrattuale 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*” consente al Gestore di rispettare gli obblighi di comunicazione di cui all'articolo 77, comma 1, del RQSII;
- 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.

Secondo le modalità di invio e comunicazione dei dati illustrate in premessa, è richiesto che siano i Gestori a provvedere alla compilazione delle maschere e che, in un secondo momento e entro i termini stabiliti dall'Autorità, gli EGA provvedano esclusivamente a verificare la congruenza dei dati ricevuti dal/i Gestore/i dell'ATO - effettuando gli opportuni controlli di coerenza sui medesimi, ivi inclusi quelli relativi agli eventuali standard ulteriori rispetto a quelli previsti dal RQSII - e a compilare la sola maschera “Dichiarazione di veridicità” (come da successivo paragrafo 4.6).

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

Nel caso in cui il Gestore non provveda all'“*Invio definitivo*” nei termini previsti, l'EGA territorialmente competente non potrà procedere alla compilazione dei dati relativi a quella coppia ATO-Gestore e, conseguentemente, al proprio “*Invio definitivo*”. Solo nel caso in cui il Gestore inadempiente applichi standard ulteriori e/o migliorativi approvati dall'Autorità, è richiesto all'EGA di compilare comunque la propria “Dichiarazione di veridicità” al fine di comunicare all'Autorità le informazioni riguardanti tali standard (si veda il paragrafo 4.6). In tal caso non sarà tecnicamente possibile per l'EGA effettuare un “*Invio definitivo*” ma sarà possibile comunque procedere al salvataggio della maschera.

Il bottone per effettuare l'“*Invio definitivo*” è presente sia nella pagina dell'elenco configurazioni (Figura 3.3) che all'interno di ogni configurazione.

L'“*Invio definitivo*” è possibile quando tutte le maschere abilitate e obbligatorie sono state compilate totalmente.

Qualità contrattuale del SII Secondo semestre 2016

← Indietro

Numero Utenze		Date Riferimento	
Standard RQSII	Espandi ▼	Data Apertura	01/01/2017
Standard Aggiuntivi	Espandi ▼	Data Chiusura	01/06/2017
Dichiarazione di veridicità		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 <input type="checkbox"/> Maschere opzionali	

[↓ Invio Definitivo](#)

Figura 3.9: bottone INVIO DEFINITIVO

E' possibile verificare che tutte le maschere siano complete controllando, ad esempio, l'indicazione del numero, rispetto al totale atteso, riportato sotto il bottone "*Invio definitivo*" nella pagina "*Elenco Configurazioni*".

Una volta effettuato l'"*Invio definitivo*" il rappresentante legale della società, nel caso del Gestore, ovvero il direttore dell'Ente di governo dell'Ambito, nel caso dell'EGA, e i delegati abilitati alla raccolta ricevono un'email contenente la ricevuta dell'"*Invio definitivo*" appena effettuato. La ricevuta è anche scaricabile attraverso il *link* visibile nel riquadro rosso nelle Figure 3.10.

ATTENZIONE: ad "*Invio definitivo*" effettuato le maschere non sono più modificabili.

ATO PROVA - GESTORE

Invio Definitivo

Clicca sul nome dell'etichetta per iniziare la compilazione... 10/10

[Ricevuta Invio Definitivo](#)

Stato configurazione:
INVIATA

Figura 3.10: link ricevuta *Invio definitivo* all'interno dell'elenco configurazioni

3.8 Campo note

Sul fondo di ciascuna maschera è riportato uno spazio che permette all'operatore 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 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". L'EGA potrà eventualmente formulare osservazioni ulteriori e/o commenti sui dati comunicati dal Gestore in un file di *upload* da allegare alla "Dichiarazione di veridicità" (si veda il paragrafo 4.6).

3.9 Controllo 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 nei paragrafi seguenti. In caso di errore, il sistema restituisce un messaggio di descrizione dell'errore commesso e il campo errato è posto in evidenza.

3.10 Rettifica

L'utilizzo della "Rettifica" è limitato ai casi eccezionali in cui il Gestore e/o l'EGA ritenga necessario rettificare alcuni dati precedentemente dichiarati relativi al proprio "*Invio definitivo*".

Si precisa che nel caso in cui la richiesta di rettifica provenga del Gestore, la "Rettifica" può essere abilitata solo in seguito all'"*Invio definitivo*" dell'EGA ovvero, in caso di EGA inadempiente, in seguito alla scadenza dei termini per l'"*Invio definitivo*" dell'EGA previsti al paragrafo 1.1.

La richiesta di abilitazione della "Rettifica" deve essere inoltrata esclusivamente tramite e-mail inviata a: infoanagrafica@autorita.energia.it precisando quali informazioni/dati si intende rettificare e le motivazioni della richiesta; in particolare le motivazioni dovranno necessariamente essere riportate anche nell'applicativo web. L'Autorità dopo aver valutato la richiesta dell'operatore potrà procedere ad abilitare la procedura di rettifica tramite sistema di raccolta. In questo caso l'operatore richiedente (il Gestore o 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 premerà il bottone, l'Autorità potrà concedere (fornendo l'indicazione del termine

massimo previsto per il caricamento dei dati), oppure negare l'abilitazione alla "Rettifica".

Qualora la "Rettifica" venga richiesta e concessa al Gestore e l'EGA avesse precedentemente provveduto all'"*Invio definitivo*", la "Rettifica" viene abilitata automaticamente dall'Autorità anche all'EGA in modo da permettere a quest'ultimo di effettuare nuovamente i controlli ad esso richiesti. Contestualmente l'Autorità comunica ad entrambi i soggetti le rispettive nuove scadenze concesse per la "Rettifica" entro le quali provvedere a inoltrare il nuovo "*Invio definitivo*"; l'EGA dovrà quindi attendere il nuovo "*Invio definitivo*" del Gestore prima di poter visualizzare i dati.

Qualora richiesta dall'EGA, la "Rettifica" verrà abilitata dall'Autorità solo al richiedente.

3.11 Extra-time

L'utilizzo dell'"Extra-time" è limitato ai casi eccezionali in cui il Gestore e/o l'EGA, per motivazioni non dipendenti dallo stesso, non riesca a completare il caricamento dei dati entro il termine stabilito (manca quindi l'"*Invio definitivo*"), pur disponendo di tutti i dati richiesti.

Sia il Gestore, sia l'EGA possono richiedere all'Autorità l'abilitazione all'"Extra-time". In entrambi i casi, qualora l'Autorità conceda l'"Extra-time", la compilazione può essere abilitata solo in seguito alla scadenza dei termini per l'"*Invio definitivo*" dell'EGA previsti al paragrafo 1.1.

La richiesta di abilitazione dell'"Extra-time" deve essere inoltrata esclusivamente tramite e-mail inviata a: infoanagrafica@autorita.energia.it precisando le motivazioni della richiesta medesima, che dovranno necessariamente essere riportate anche nell'applicativo web. L'Autorità dopo aver valutato le motivazioni dell'operatore potrà procedere ad abilitare la procedura di "Extra-time" tramite sistema di raccolta. In questo caso l'operatore richiedente (il Gestore o l'EGA) troverà il bottone "Richiedi extratime" 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".

Qualora richiesto dal Gestore, l'"Extra-time" verrà eventualmente abilitato dall'Autorità anche all'EGA in modo da permettere a quest'ultimo di effettuare i controlli ad esso richiesti. Contestualmente l'Autorità comunica ad entrambi i soggetti le rispettive nuove scadenze concesse in "Extra-time" entro le quali provvedere a inoltrare l'"*Invio definitivo*"; l'EGA dovrà attendere l'"*Invio definitivo*" del Gestore prima di poter visualizzare i dati.

Qualora richiesto dall'EGA, l' "Extra-time" verrà abilitato dall'Autorità solo all'operatore richiedente.

4 Maschere da compilare

Per accedere all'elenco delle maschere (Figura 4.1) è necessario premere sul riquadro blu che, nella scheda " *Elenco Configurazioni* ", riporta ciascuna coppia ATO-Gestore.

Ciascuna maschera è contrassegnata da un colore indicante lo stato di compilazione della maschera.

- Maschere disabilitate;
- Maschere da compilare;
- Maschere in compilazione;
- Maschere compilate.
- Maschere opzionali

Con il colore arancione sono indicate le maschere opzionali relative agli eventuali standard aggiuntivi previsti.

Le maschere da compilare nella presente raccolta, il cui elenco completo è dettagliato nella Figura 4.1, fanno riferimento agli Indicatori specifici e generali di qualità contrattuale di cui al RQSII e consentono di imputare, qualora siano stati previsti dall'EGA e approvati dall'Autorità, i dati relativi agli standard ulteriori e/o migliorativi.

In particolare, il Gestore che accede alla raccolta dopo aver effettuato la configurazione ATO-Gestore (che verrà precaricata dall'ultima raccolta dati e sarà modificabile) dovrà compilare le seguenti sezioni:

- Numero utenze
- Standard RQSII
- Standard aggiuntivi

- Dichiarazione di veridicità.

Cliccando sul bottone “Espandi” posto a sinistra della sezione “Standard RQSII”, sarà possibile visualizzare l'elenco completo dei gruppi di indicatori (suddivisi per argomento), di seguito elencati:

- Appuntamenti;
- Fascia di puntualità per gli appuntamenti;
- Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
- Tempo massimo per l'appuntamento concordato;
- Attivazione/disattivazione;
- Comunicazioni;
- Esecuzione lavori;
- Fatturazione;
- Misuratori/rete;
- Preventivazione;
- Pronto intervento;
- Sportelli.

Ogni gruppo di indicatori (di seguito: macro indicatori) contiene l'insieme delle maschere relative a una data tipologia di prestazione; ciascuna maschera, a sua volta, fa riferimento a un indicatore specifico o generale di qualità contrattuale. Ad esempio, cliccando sul bottone “Espandi” del macro indicatore “Appuntamenti”, il sistema restituisce l'elenco completo delle maschere relative alle tipologie di prestazioni sottese agli appuntamenti, individuate sulla base degli indicatori corrispondenti, e, in particolare:

- Fascia di puntualità per gli appuntamenti;
- Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
- Tempo massimo per l'appuntamento concordato.

O ancora, cliccando sul bottone “Espandi” del macro - indicatore “Attivazione/disattivazione” sarà possibile accedere alle maschere contenenti gli indicatori specifici di qualità relativi all’avvio e alla cessazione del rapporto contrattuale. Il macro – indicatore “Attivazione/disattivazione” contiene le seguenti maschere:

- Tempo di attivazione della fornitura;
- Tempo di disattivazione della fornitura;
- Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
- Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore;
- Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore.

In ciascuna maschera è possibile indicare un eventuale livello migliorativo che deve essere riportato nella Carta dei Servizi e garantito all’utenza. Qualora non sia possibile rappresentare nelle maschere predisposte per i singoli indicatori l’eventuale livello migliorativo, si può utilizzare la sezione “Standard aggiuntivi” di seguito descritta.

La sezione “Standard aggiuntivi” consente la compilazione delle maschere riguardanti gli standard (specifici e generali) di qualità previsti dall’EGA, ulteriori rispetto a quelli definiti dal RQSII. In particolare, cliccando sul bottone “Espandi” della sezione “Standard Aggiuntivi”, il sistema restituisce la sotto-sezione “Aggiuntivi”; cliccando su quest’ultima, sarà possibile accedere alle maschere “Standard aggiuntivi specifici” e “Standard aggiuntivi generali”. Nel caso in cui gli schemi predisposti in tale sezione non consentano una precisa rappresentazione dello standard aggiuntivo è possibile procedere all’*upload* di un file⁴.

Con riferimento alla sezione “Dichiarazione di veridicità” si rimanda al paragrafo 4.6.

La maggior parte dei dati richiesti sono rappresentati da numeri interi. In questa prima edizione della raccolta, nel caso in cui occorra inserire numeri decimali in campi che non lo permettono, si richiede di utilizzare l’apposito campo note in fondo alla pagina per riportare il dato corretto.

⁴ Tale funzionalità può essere utilizzata, ad esempio, anche dai gestori che hanno anticipato al secondo semestre 2016 la vigenza degli standard relativi ai servizi telefonici (Titolo VII del RQSII), prevista di norma a partire dal 1 gennaio 2017 ai sensi dell’art. 1, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/idr.

Con riferimento, inoltre, al campo “Tempo medio effettivo” di esecuzione riferito al complesso delle prestazioni, richiesto ai sensi dell’art. 77, comma 2, lettera a), del RQSII, si precisa che tale informazione deve essere inserita in un campo numerico che prevede due decimali, per cui eventuali frazioni di giorni/ore dei livelli effettivi devono essere rappresentate in centesimi.

Qualità contrattuale del SII Secondo semestre 2016

◀ Indietro

Numero Utenze	Date Riferimento
Standard ROSII Comprimi ▲	Data Apertura 01/01/2017 Data Chiusura 01/06/2017
Appuntamenti Caricamento Massivo [D] Comprimi ▲ Fascia di puntualità per gli appuntamenti Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato Tempo massimo per l'appuntamento concordato	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 <input type="checkbox"/> Maschere opzionali
Attivazione/Disattivazione Caricamento Massivo [D] Comprimi ▲ Tempo di attivazione, della fornitura Tempo di disattivazione della fornitura Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	
Comunicazioni Caricamento Massivo [D] Comprimi ▲ Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco Tempo per l'invio all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione Tempo per l'invio della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione Tempo per la risposta a reclami Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	<input type="button" value="Invio Definitivo"/>
Esecuzione lavori Caricamento Massivo [D] Comprimi ▲ Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice Tempo di esecuzione della voltura Tempo di esecuzione di lavori semplici Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso Tempo di esecuzione di lavori complessi	
Fatturazione Caricamento Massivo [D] Comprimi ▲ Tempo di rettifica di fatturazione Tempo per l'emissione della fattura Periodicità di fatturazione	
Misuratori/rete Caricamento Massivo [D] Comprimi ▲ Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante Tempo di intervento per la verifica del misuratore Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	
Preventivazione Caricamento Massivo [D] Comprimi ▲ Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	
Sportelli Caricamento Massivo [D] Comprimi ▲ Tempo massimo di attesa agli sportelli Tempo medio di attesa agli sportelli	
Standard Aggiuntivi Comprimi ▲ Aggiuntivi Caricamento Massivo [D] Comprimi ▲ Standard Aggiuntivi Specifici Standard Aggiuntivi Generali	
Dichiarazione di veridicità	

Figura 4.1: elenco delle maschere

Nel paragrafi successivi 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.

4.1 Prestazioni richieste e prestazioni eseguite

Le maschere della raccolta dati possono prevedere l'acquisizione del numero di prestazioni richieste ed eseguite o del solo numero di prestazioni eseguite. In particolare, per quanto riguarda il numero di prestazioni richieste e il numero di prestazioni eseguite nell'anno di riferimento (cui si riferiscono i dati raccolti), vale la pena chiarire che il numero delle suddette prestazioni deve essere inteso come il numero di prestazioni richieste ed eseguite tra il 1 gennaio dell'anno di riferimento e il 31 dicembre dello stesso anno. Con la presente raccolta, secondo quanto osservato in premessa, il numero di prestazioni richieste e il numero di prestazioni eseguite saranno quelli relativi al periodo 1 luglio 2016 – 31 dicembre 2016.

La raccolta relativa alle prestazioni contrattuali del 2016 con riferimento agli indicatori per i quali viene acquisito sia il numero delle prestazioni richieste che di quelle eseguite, avverrà in due fasi:

- nella prima fase (anno di acquisizione: 2017) i gestori immetteranno ed invieranno il numero di prestazioni richieste (**nPrRichieste nel 2016**) ed il numero delle prestazioni eseguite (**nPrEseguite**) nell'anno di riferimento 2016;
- nella seconda fase (anno di acquisizione: 2018) i gestori immetteranno ed invieranno, con riferimento alle prestazioni richieste nell'anno di riferimento 2016, il numero di prestazioni eseguite nell'anno successivo (ossia nell'anno 2017)⁵.

A conclusione della seconda fase, deve risultare che:

$$\mathbf{nPrNonConcluse}_{2016} = \mathbf{nPrRichieste}_{2016} - (\mathbf{nPrEseguite}_{2016} + \mathbf{nPrEseguite}_{2017})$$

in quanto le eventuali prestazioni richieste nell'anno 2016 ed eseguite dall'anno 2018 in poi vengono considerate non concluse.

⁵ I gestori dovranno inoltre fornire tutti i dati relativi alle prestazioni richieste ed eseguite nell'anno 2017.

In relazione a tali prestazioni il Gestore potrà specificare le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali ai sensi dell'articolo 71 del RQSII.

La raccolta dati, relativamente agli indicatori per i quali viene acquisito il solo numero delle prestazioni eseguite, quali ad esempio il tempo medio e il tempo massimo di attesa agli sportelli, avverrà in una sola fase ossia nel solo anno 2017, relativamente all'anno di riferimento 2016.

4.2 Numero utenze

La maschera "Numero utenze" richiede di inserire il numero totale di utenze, al 31 dicembre del 2016, divise per le seguenti tipologie di uso:

- Uso Civile Domestico
- Uso Civile Non Domestico
- Altri Usi
- Usi industriali che scaricano in pubblica fognatura.

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

Tipologia d'uso	Totale utenze
Uso Civile Domestico	<input type="text" value="0"/>
Uso Civile Non Domestico	<input type="text" value="0"/>
Altri Usi	<input type="text" value="0"/>
Usi industriali che scaricano in pubblica fognatura	<input type="text" value="0"/>

Note

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

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

Figura 4.2: numero utenze

In particolare:

- per quanto riguarda il campo Totale utenze deve essere riportato il totale utenti facendo riferimento alla definizione di "utente finale" contenuta all'articolo 1 del RQSII (*utente finale è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze*

finali). Si precisa che gli utenti cui vengono erogati i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione devono essere conteggiati una sola volta;

- per quanto riguarda la tipologia d'uso, con riferimento a l'uso civile domestico, l'uso civile non domestico e gli altri usi, si fa riferimento alla definizione di "tipologia d'uso potabile" contenuta all'articolo 1 del RQSII.

Si precisa che nel caso in cui il Gestore non riesca ad attribuire un'utenza aggregata ad una determinata tipologia d'uso – ad esempio nel caso di un'utenza condominiale relativa ad abitazioni e attività commerciali (uso civile domestico ed uso civile non domestico) – è possibile inserire la stessa tra gli "Altri Usi", specificando nell'apposito campo note in fondo alla maschera il numero di utenze che sono state conteggiate in "Altri Usi" perché non riconducibili ad una specifica tipologia d'uso.

ATTENZIONE: i valori da inserire nei campi totale utenze devono essere valori interi maggiori o uguali a zero. La maschera sarà compilabile solo dal Gestore. L'EGA potrà visionare i dati dichiarati dal Gestore, senza modificarli, solo dopo l' "Invio definitivo" di quest'ultimo, segnalando eventuali criticità e/o incongruenze riscontrate.

Il campo note è facoltativo.

4.3 Approfondimenti sulle maschere relative agli Indicatori Specifici

Al fine di agevolare la compilazione della raccolta dati, gli indicatori specifici – che individuano il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente finale - sono stati suddivisi nei seguenti sottogruppi, ognuno dei quali caratterizzato da una diversa tipologia di maschera:

- Indicatori Specifici relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni;
- Indicatori Specifici relativi ai tempi di risposta a reclami e richieste scritte di informazioni;
- Indicatori Specifici relativi alla periodicità di fatturazione;
- Indicatori Specifici relativi al tempo di intervento sul misuratore;
- Indicatori Specifici relativi al tempo di verifica del livello di pressione.

Ogni maschera ha una sezione di compilazione ripetuta per ogni tipologia d'uso:

- Uso Civile Domestico;
- Uso Civile Non Domestico;
- Altri Usi;
- Usi industriali che scaricano in pubblica fognatura.

Si precisa che, in questa prima edizione della raccolta dati, nel caso in cui il Gestore non riesca ad attribuire una prestazione ad una determinata tipologia d'uso – ad esempio nel caso di richiesta di verifica del misuratore per un uso multiplo quale un'utenza condominiale che serve abitazioni ed attività commerciali (uso civile domestico ed uso civile non domestico) – è possibile inserire tale prestazione tra gli “Altri Usi”, specificando nell'apposito campo note in fondo alla maschera il numero di prestazioni inserite negli “Altri Usi” riferite ad usi multipli.

In ciascuna maschera riferita agli indicatori specifici, **le prestazioni eseguite devono essere suddivise tra prestazioni che rispettano lo standard previsto dalla del. 655/2015/R/idr, ovvero, qualora indicato, lo standard migliorativo, e prestazioni che non lo rispettano, queste ultime ulteriormente suddivise in base al ritardo nell'esecuzione** (*l'ulteriore suddivisione in base al ritardo non è richiesta per l'indicatore “Periodicità di fatturazione” - par. 4.3.3*). Pertanto, l'intestazione delle righe corrispondenti alle fasce di ritardo nell'esecuzione della prestazione (colonna ore/giorni), è calcolata sulla base del valore previsto dalla del. 655/2015/R/idr, ovvero, qualora il Gestore abbia imputato il campo standard corrispondente alla sezione “Eventuali livelli migliorativi”, sulla base del suddetto standard migliorativo. Ad esempio, nella maschera corrispondente all'indicatore “Tempo di attivazione della fornitura” per le righe della colonna “Giorni Lavorativi” si avranno le seguenti fasce orarie:

- una corrispondente a un valore maggiore di 3 volte il valore dello standard fissato dall'Autorità ovvero, qualora indicato, dello standard migliorativo;
- una che copre un intervallo compreso tra un valore maggiore di 2 volte e un valore minore o uguale a 3 volte il valore dello standard fissato dall'Autorità ovvero, qualora indicato, dello standard migliorativo;

- una che copre un intervallo compreso tra un valore maggiore dello standard e un valore minore o uguale a 2 volte lo standard fissato dall'Autorità ovvero, qualora indicato, dello standard migliorativo;
- una corrispondente a un valore minore o uguale al valore imputato nello standard fissato dall'Autorità ovvero, qualora indicato, dello standard migliorativo.

Per ogni riga occorre riportare alcune **informazioni sugli indennizzi automatici** quali il numero di indennizzi erogati, il numero di mancati indennizzi (suddiviso rispetto alla causale di mancato rispetto dello standard) e l'importo complessivamente erogato per gli indennizzi. A tale proposito si ricorda che, nonostante si richieda al Gestore di suddividere tali informazioni per riga in base al ritardo nell'esecuzione delle relative prestazioni, per il II semestre 2016 non si applica il meccanismo incrementale dell'indennizzo di cui all'art. 72, comma 2, del RQSII, come previsto dall'art. 1, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/idr. Tale meccanismo verrà applicato alle prestazioni richieste a partire dal 1 gennaio 2017⁶.

4.3.1 Controlli di consistenza dei dati

Di seguito vengono brevemente descritti i **controlli di consistenza e congruenza, previsti per il salvataggio dei dati, comuni a tutte le maschere relative agli indicatori specifici**. Nei successivi paragrafi 4.3.2, 4.3.3, 4.3.3, 4.3.5 e 4.3.6 vengono evidenziate le specificità delle singole tipologie di maschera per gli indicatori specifici.

Con riferimento agli Indicatori Specifici sono previsti una serie di **controlli vincolanti per il salvataggio delle maschere**, come di seguito indicato:

- **non è possibile lasciare un campo vuoto**. Il sistema propone tutti i campi precompilati e pari a zero; nel caso in cui l'operatore cancelli uno zero lasciando il campo vuoto il sistema non permette il salvataggio e chiede di inserire un valore (che può essere pari a zero se non contrastante con altri controlli);
- **non è possibile imputare valori negativi**;

⁶ Si precisa la suddivisione delle prestazioni eseguite fuori standard per fascia di ritardo è stata estesa alla maschera "Fascia di puntualità per gli appuntamenti" per finalità informative informative. Difatti, ai sensi dell'Art. 72, comma 2, del RQSII, l'indennizzo automatico per tale indicatore non è mai crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione.

- con riferimento agli **“Eventuali livelli migliorativi”**, i valori dello standard e dell’indennizzo automatico vengono posti di *default* pari ai livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr. L’operatore può indicare livelli effettivamente migliorativi (che devono essere riportati nella Carta dei Servizi e garantiti all’utenza) ponendo nel campo **Standard** un valore minore e/o nel campo **Indennizzo automatico** un valore maggiore di quelli indicati nel RQSII per quell’indicatore. Il controllo del campo Standard è diverso per la sola maschera “Periodicità di fatturazione”: in questo caso infatti il valore indicato per lo standard migliorativo dovrà essere maggiore⁷ del valore individuato per lo standard minimo di qualità;
- (valido per tutte le maschere degli indicatori specifici ad eccezione dell’indicatore “Periodicità di fatturazione”) il “Numero mancati indennizzi” – pari alla somma dei valori imputati nelle tre colonne “Non contrattualizzati”, “Non ancora fatturati”, “Altro” - deve essere uguale alla differenza tra “Num. casi con diritto all’indennizzo automatico” e “Numero indennizzi [comma 77.6]”.

Si specifica inoltre che la colonna “Non ancora fatturati” può essere utilizzata altresì per indicare gli indennizzi che dovranno essere corrisposti l’anno successivo. La colonna “Altro” include i casi di mancato indennizzo imputabili al Gestore. Eventuali specificità devono essere segnalate nell’apposito campo note.

In tutte le maschere degli indicatori specifici (ad eccezione di quella relativa all’indicatore “Periodicità di fatturazione”), sono presenti i **seguenti campi che non sono imputabili ma vengono calcolati in automatico dal sistema:**

- il totale delle prestazioni eseguite corrisponde alla somma dei valori imputati nelle singole righe per “Numero prestazioni eseguite”;
- il numero dei casi con diritto all’indennizzo automatico (**Num. casi indennizzo automatico**) viene calcolato, per riga, come differenza tra il numero delle prestazioni eseguite fuori standard (**Num. prestazioni eseguite fuori standard**) e le prestazioni eseguite fuori standard per cause di forza maggiore e cause imputabili all’utente finale o a terzi (art. 71, comma 1, lettere a) e b), del RQSII), nonché le prestazioni eseguite fuori standard per le quali all’utente finale sia già stato corrisposto nell’anno solare un indennizzo per il mancato rispetto del medesimo livello specifico (art. 73, comma 1, lettera b), del RQSII), come sintetizzato nel seguente box:

⁷ Si ritiene migliorativo l’incremento del numero di fatturazioni annue garantito all’utente finale.

Num. casi indennizzo automatico = Num. prestazioni eseguite fuori standard – (Num. casi di forza maggiore + Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi + Num. casi di indennizzi già corrisposti)

È previsto un singolo **campo note** in fondo a ciascuna maschera; tale campo non è obbligatorio per il salvataggio della maschera.

ATTENZIONE: Le maschere degli indicatori specifici sono compilabili solo dal Gestore. L'EGA potrà visionare i dati dichiarati dal Gestore, senza modificarli, solo dopo l'”Invio definitivo” di quest'ultimo, segnalando eventuali criticità e/o incongruenze riscontrate.

4.3.2 Indicatori Specifici relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni

Le maschere per gli Indicatori Specifici relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni consentono all'operatore di indicare, il numero totale di prestazioni richieste, il numero di prestazioni eseguite nonché gli eventuali standard (e/o indennizzi automatici) migliorativi previsti, unitamente alla causa di mancato rispetto degli stessi, secondo quanto previsto dall'articolo 77, comma 1, del RQSII.

Le maschere per gli Indicatori Specifici che appartengono a questa tipologia sono:

1. Fascia di puntualità per gli appuntamenti;
2. Tempo di attivazione, della fornitura;
3. Tempo di disattivazione della fornitura;
4. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
5. Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore;
6. Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore;
7. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
8. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
9. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;

10. Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
11. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
12. Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice;
13. Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice;
14. Tempo di esecuzione della voltura;
15. Tempo di esecuzione di lavori semplici;
16. Tempo di rettifica di fatturazione;
17. Tempo per l'emissione della fattura;
18. Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante;
19. Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo;
20. Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo;
21. Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo;
22. Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo;
23. Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo;
24. Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo.

Per la descrizione puntuale degli indicatori di qualità e le modalità di calcolo individuate ai fini del computo degli standard specifici si rimanda alla Tabella 6 del RQSII, contenente l'elenco completo degli indicatori di qualità contrattuale del SII.

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Ore)	3	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Ore)	<input type="text" value="0"/>
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	<input type="text" value="0,00"/> €
Num. prestazioni richieste		<input type="text" value="0"/>			

Ore	Num. prestazioni eseguite	Cause di mancato rispetto				Numero mancati indennizzi				Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente		Numero indennizzi [comma 77.6]	Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Altro		
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico						
Più di 0	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> €	
Da 0 escluso a 0 incluso	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> €	
Da 0 escluso a 0 incluso	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> €	<input type="text" value="0,00"/>
Minore o uguale a 0	<input type="text" value="0"/>										
Totale	<input type="text" value="0"/>										

Figura 4.3: Indicatori specifici relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni

Si precisa che non rientrano tra le prestazioni eseguite fuori standard le prestazioni relative agli utenti non identificabili in quanto si presume che tali prestazioni non possano in alcun caso essere eseguite.

4.3.3 Indicatori Specifici relativi ai tempi di risposta a reclami e richieste scritte di informazioni

Le maschere per gli Indicatori specifici relativi ai tempi di risposta a reclami e richieste scritte di informazioni consentono all'operatore di indicare il numero totale di prestazioni eseguite e il numero di prestazioni richieste nonché gli eventuali standard (e/o indennizzi automatici) migliorativi previsti, unitamente alla cause di mancato rispetto degli stessi, secondo quanto previsto dall'articolo 77, comma 1, del RQSII.

Le maschere per gli indicatori specifici che appartengono a questa tipologia sono:

1. Tempo per la risposta a reclami;
2. Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni.

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	30	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	<input type="text" value="0"/>
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	<input type="text" value="0,00"/> €

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite	Cause di mancato rispetto					Numero indennizzi [comma 77.6]	Numero mancati indennizzi			Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi di utenti non identificabili [comma 73.1.c]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Altro		
Più di 0	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> €	<input type="text" value="0,00"/>
Da 0 escluso a 0 incluso	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> €	
Da 0 escluso a 0 incluso	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> €	
Minore o uguale a 0	<input type="text" value="0"/>											
Totale	<input type="text" value="0"/>											

Mesi	Num. prestazioni richieste	Mesi	Num. prestazioni richieste	Mesi	Num. prestazioni richieste
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	Febbraio	<input type="text" value="0"/>	Marzo	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	Maggio	<input type="text" value="0"/>	Giugno	<input type="text" value="0"/>
Luglio	<input type="text" value="0"/>	Agosto	<input type="text" value="0"/>	Settembre	<input type="text" value="0"/>
Ottobre	<input type="text" value="0"/>	Novembre	<input type="text" value="0"/>	Dicembre	<input type="text" value="0"/>
Totale			<input type="text" value="0"/>		

Figura 4.4: Indicatori specifici relativi ai tempi di risposta a reclami e richieste scritte di informazioni

Secondo quanto previsto dal RQSII, eventuali richieste scritte di informazioni possono essere formulate da soggetti diversi dall'utente finale, ancorché non contrattualizzati. Infatti, per richiesta scritta di informazioni si intende ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore (anche per via telematica) con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito.

Si precisa inoltre che, ai sensi dell'art. 73, comma 1, lettera c), del RQSII, occorre dare separata evidenza dei casi in cui non è stata fornita risposta in quanto la richiesta è risultata mancante delle informazioni minime atte a consentire l'identificazione del richiedente.

Pertanto, ai fini del computo delle prestazioni richieste dovranno essere considerate sia le prestazioni richieste da soggetti non contrattualizzati, sia le prestazioni richieste da soggetti non identificabili. In particolare è necessario imputare le richieste dei soggetti non identificabili anche tra le prestazioni eseguite fuori standard, esclusivamente nella cella relativa alle prestazioni eseguite con ritardo più che triplo rispetto allo standard.

Il numero di prestazioni richieste dovrà essere fornito con riferimento ai singoli mesi dell'anno. Nella maschera sono presenti tutti i mesi dell'anno. In questa prima edizione della raccolta dovranno essere compilati solo i mesi da Luglio a Dicembre.

In aggiunta alle regole riguardanti i campi non imputabili comuni a tutti gli indicatori specifici, descritte nel paragrafo 4.3, si specifica che la formula relativa al numero dei casi con diritto all'indennizzo automatico prevede che, esclusivamente con riferimento alla riga delle prestazioni eseguite con ritardo più che triplo rispetto allo standard, venga sottratto al numero di prestazioni eseguite fuori standard anche il numero casi di utenti non identificabili, come sintetizzato nel seguente box:

$$\text{Num. casi indennizzo automatico} = \text{Num. prestazioni eseguite fuori standard} - (\text{Num. casi di forza maggiore} + \text{Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi} + \text{Num. casi di indennizzi già corrisposti} + \text{Num. casi di utenti non identificabili})$$

4.3.4 Indicatori Specifici relativi alla periodicità di fatturazione

Per questa tipologia di Indicatori specifici si ha una sola maschera:

1. Periodicità di fatturazione

Consumi medi ⁽¹⁾ (mc/anno)		Fino a 100		Da 100 escluso a 1000 incluso		Da 1000 escluso a 3000 incluso		Più di 3000	
Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/ldr	Standard (Numero fatturazioni annue)	2		3		4		6	
	Indennizzo automatico	30 €		30 €		30 €		30 €	
Eventuali livelli migliorativi	Standard (Numero fatturazioni annue)	<input type="text" value="2"/>		<input type="text" value="3"/>		<input type="text" value="4"/>		<input type="text" value="6"/>	
	Indennizzo automatico	<input type="text" value="30,00 €"/>		<input type="text" value="30,00 €"/>		<input type="text" value="30,00 €"/>		<input type="text" value="30,00 €"/>	
Numero fatturazioni annue		≥ 2	< 2	≥ 3	< 3	≥ 4	< 4	≥ 6	< 6
Utenti finali complessivi ⁽²⁾		<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Numero fatturazioni eseguite ⁽³⁾		<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Numero indennizzi			<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0"/>
Totale da indennizzare (Euro)			<input type="text" value="0,00 €"/>		<input type="text" value="0,00 €"/>		<input type="text" value="0,00 €"/>		<input type="text" value="0,00 €"/>

Figura 4.5: Indicatori specifici relativi alla periodicità di fatturazione

Questa maschera consente, mediante l'imputazione dei dati richiesti, di fornire le informazioni relative alla periodicità di fatturazione suddivise per fascia di consumo medio annuo e, in particolare, gli utenti finali complessivi, il numero di fatturazioni eseguite, il numero degli indennizzi da corrispondere e il totale da indennizzare per il mancato rispetto dello standard.

Con riferimento al campo “numero utenti complessivi”, si precisa che, a differenza di quanto specificato per la maschera “Numero utenze”, il Gestore può indicare il numero di utenti che sono stati attivi per l'intero periodo cui è riferita la raccolta (II semestre 2016). In ogni caso i Gestori devono specificare nel campo note il criterio utilizzato per comunicare all'Autorità i dati relativi al numero di fatturazioni annue eseguite e registrare comunque i dati relativi a tutte le utenze che sono state attive per almeno un giorno nel periodo a cui si riferisce la raccolta dati.

Si precisa, inoltre, che, nel caso in cui il Gestore abbia applicato alle utenze condominiali la periodicità minima relativa al consumo medio annuo riferito all'utenza aggregata (non riproporzionata per le unità abitative sottostanti), garantendo di fatto agli utenti finali un livello qualitativo più elevato, è possibile rappresentare tale situazione come segue:

- riportando le utenze condominiali e i relativi dettagli nella colonna del consumo medio annuo riferito all'utenza presa singolarmente;
- specificando nel campo note il numero di utenze condominiali conteggiato in ciascun campo “numero utenti complessivi”.

La maschera è stata predisposta considerando che lo standard sulla periodicità di fatturazione che deve essere riportato nella Carta dei Servizi e garantito all'utenza è definito ai sensi dell'art. 38 dell'RQSII, su base annuale. Per questa prima edizione della raccolta, che consente di rilevare i dati relativi al secondo semestre 2016, il Gestore dovrà utilizzare la maschera prevista; tuttavia al fine di suddividere correttamente il “Numero i fatturazioni annue” tra quelle che hanno rispettato lo standard (\geq) e quelle che non hanno rispettato lo standard ($<$), il Gestore dovrà far riferimento al numero di fatture che dovrebbe essere garantito in un semestre:

Consumo medio	Fino a 100	Da 100 escluso a 1000 incluso	Da 1000 escluso a 3000 incluso	Più di 3000
“Numero fatturazioni annue” (come indicate nella maschera)	2	3	4	6
“Numero fatturazioni annue” (ricalcolate su base semestrale)	1	1	2	3

Tale considerazione vale anche qualora il Gestore abbia indicato degli standard migliorativi nell'apposita riga, che vengono riportati in automatico nella riga "Numero fatturazioni annue". In tal caso il "Numero fatturazioni annue" su base semestrale sarà uguale alla metà di quello indicato, qualora si tratti di un numero pari, ovvero alla metà meno 1 di quello indicato, qualora si tratti di un numero dispari.

Si precisa che verrà considerato adempiente il Gestore che rispetta il n. di fatturazioni ricalcolato su base semestrale.

4.3.5 Indicatori Specifici relativi al tempo di intervento sul misuratore

Le maschere per gli Indicatori Specifici che appartengono a questa tipologia sono:

1. Tempo di intervento per la verifica del misuratore.

Livelli previsti dalla del. 655/2015 /R/ldr	Standard (Giorni Lavorativi)	10	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	<input type="text" value="10"/>							
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	<input type="text" value="30.00"/> €							
Num. prestazioni richieste		<input type="text" value="0"/>										
Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi [comma 77.6]	Numero mancati indennizzi			Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]	Num. casi di mancato rispetto della normativa vigente [comma 77.2 lettera c]	
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Altro			Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]
Più di 30	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> €		
Da 20 escluso a 30 incluso	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> €		
Da 10 escluso a 20 incluso	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> €	<input type="text" value="0,00"/>	<input type="text" value="0"/>
Minore o uguale a 10	<input type="text" value="0"/>											
Totale	<input type="text" value="0"/>											
Tipo Guasto/Anomalia										Num. misuratori sostituiti [comma 77.2 lettera d]		
<input type="text"/>										<input type="text" value="0"/>		
<input type="button" value="Aggiungi Riga"/>												

Figura 4.6: Indicatori specifici relativi al tempo di intervento sul misuratore

La maschera relativa all'indicatore specifico per il tempo di intervento sul misuratore consente di fornire le informazioni relative alle prestazioni di verifica del misuratore richieste dall'utente finale. Come illustrato nella Figura 4.6, il Gestore dovrà imputare i dati relativi al numero di prestazioni richieste e al numero di prestazioni eseguite, nonché specificare il numero di misuratori sostituiti e le cause della sostituzione, riconducibili a malfunzionamento, anomalia e/o guasto. In questa prima fase della raccolta dati la classificazione dei guasti può essere effettuata dai gestori secondo criteri di ragionevolezza.

Si precisa che non rientrano tra le prestazioni eseguite fuori standard le prestazioni relative agli utenti non identificabili in quanto si presume che tali prestazioni non possano essere eseguite.

In aggiunta alle regole riguardanti i controlli vincolanti per il salvataggio della maschera comuni a tutti gli indicatori specifici, descritte nel paragrafo 4.3, si specifica che:

- Se vengono aggiunte delle righe in cui si specificano le causali "Guasto/Anomalia" del misuratore, queste devono essere compilate completamente indicando anche il n. dei misuratori sostituiti in relazione a ciascuna tipologia di guasto/anomalia.

4.3.6 Indicatori Specifici relativi al tempo di verifica del livello di pressione

Le maschere per gli indicatori specifici che appartengono a questa tipologia sono:

1. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/ldr	Standard (Giorni Lavorativi)	10	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	<input type="text" value="0"/>								
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	<input type="text" value="0,00 €"/>								
Num. prestazioni richieste		<input type="text" value="0"/>											
Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi [comma 77.6]	Numero mancati indennizzi			Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]	Num. casi di mancato rispetto della normativa vigente [comma 77.2 lettera c]	Num. ripristini valore corretto pressione [comma 77.2 lettera d]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Altro				
Più di 0	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>			
Da 0 escluso a 0 incluso	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>			
Da 0 escluso a 0 incluso	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Minore o uguale a 0	<input type="text" value="0"/>												
Totale	<input type="text" value="0"/>												

Figura 4.7: Indicatori specifici relativi al tempo di verifica del livello di pressione

Con riferimento alla tipologia di prestazione sottesa all'intervento di verifica sul livello di pressione della fornitura, il Gestore è tenuto a fornire i dati relativi al numero di prestazioni richieste e di prestazioni eseguite, indicando eventualmente l'adozione di standard migliorativi (e/o indennizzi automatici) nell'apposita sezione. Il Gestore è tenuto altresì ad indicare il numero di rispristini del valore corretto del livello di pressione, in conformità a quanto disposto dall'articolo 77, comma 2, lettera d) del RQSII.

Si precisa che non rientrano tra le prestazioni eseguite fuori standard le prestazioni relative agli utenti non identificabili in quanto si presume che tali prestazioni non possano essere eseguite.

4.4 Approfondimenti sulle maschere relative agli Indicatori Generali

Al fine di agevolare la compilazione della raccolta dati, gli indicatori generali - che individuano il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali - sono stati suddivisi nei seguenti sottogruppi, ognuno dei quali caratterizzato da una diversa tipologia di maschera:

- Indicatori Generali relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni;
- Indicatori Generali relativi al tempo massimo di attesa agli sportelli;
- Indicatori Generali relativi al tempo medio di attesa agli sportelli.

Di seguito vengono brevemente descritti i controlli di consistenza e congruenza, previsti per il salvataggio dei dati, comuni a tutte le maschere relative agli indicatori generali. Nei successivi paragrafi 4.4.1, 4.4.2 e 4.4.3 vengono evidenziate le specificità delle tipologie di maschere per gli indicatori generali.

Con riferimento agli Indicatori generali, sono previsti una serie di **controlli vincolanti per il salvataggio delle maschere**, come di seguito indicato:

- **non è possibile lasciare un campo vuoto.** Il sistema propone tutti i campi precompilati e pari a zero; nel caso in cui l'operatore cancelli uno zero lasciando il campo vuoto il sistema non permette il salvataggio e chiede di inserire un valore (che può essere pari a zero se non contrastante con altri controlli);

- **non è possibile imputare valori negativi;**
- il valore indicante gli Eventuali **livelli migliorativi nel campo standard** deve risultare minore dello standard previsto dalla del. 655/2015/R/idr. Il controllo è diverso per la maschera "Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato": in questo caso infatti il valore indicato per lo standard migliorativo dovrà essere maggiore⁸ del valore individuato per lo standard minimo di qualità;
- il valore indicante gli Eventuali **livelli migliorativi nel campo “% minima prevista”** (*campo non presente per l'indicatore “tempo medio di attesa agli sportelli”*) deve risultare maggiore dello standard previsto dalla del. 655/2015/R/idr.

I seguenti campi non sono imputabili ma vengono calcolati in automatico dal sistema:

- il totale delle prestazioni eseguite corrisponde alla somma dei valori imputati nelle singole righe per “Numero prestazioni eseguite”;
- il numero dei casi di mancato rispetto dello standard imputabile al Gestore (**Num. casi imputabili al Gestore**) viene calcolato come differenza tra il numero complessivo delle prestazioni eseguite fuori standard (**Num. prestazioni eseguite fuori standard**) e il numero delle prestazioni eseguite fuori standard per cause forza maggiore e cause imputabili all'utente finale o a terzi (art. 71, comma 1, lettere a) e b), del RQSII):

<p>Num. casi imputabili al Gestore = Num. prestazioni eseguite fuori standard – (Num. casi di forza maggiore + Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi)</p>

Si precisa che **non rientrano tra le prestazioni eseguite le prestazioni relative agli utenti non identificabili** - in quanto tali prestazioni non possono in alcun caso essere eseguite - fatto salvo quanto specificato nei successivi paragrafi 4.4.1, 4.4.2 e 4.4.3 per gli indicatori “Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento”, “Tempo massimo di attesa agli sportelli” e “Tempo medio di attesa agli sportelli”.

- **i casi che rispettano lo standard**, espressi in termini percentuali, sono calcolati come rapporto tra il numero di prestazioni eseguite conformi allo standard e la somma delle prestazioni eseguite conformi allo standard e le prestazioni eseguite fuori standard per cause esclusivamente imputabili al Gestore, come sopra descritto, mediante la seguente formula (art. 68, comma 2, del RQSII):

⁸ Si ritiene migliorativo l'incremento delle ore di preavviso garantito all'utente finale.

$$\text{Casi che rispettano lo standard (\%)} = \left\{ \frac{\text{Num. prestazioni eseguite entro lo standard}}{\text{[Num. prestazioni eseguite entro lo standard + Num. casi imputabili al Gestore]}} \right\} * 100$$

In ciascuna maschera riferita agli indicatori generali, **le prestazioni eseguite devono essere suddivise tra prestazioni che rispettano lo standard previsto dalla del. 655/2015/R/idr, ovvero, qualora indicato, lo standard migliorativo, e prestazioni che non lo rispettano.**

ATTENZIONE: Le maschere degli indicatori generali sono compilabili solo dal Gestore. L'EGA potrà visionare i dati dichiarati dal Gestore, senza modificarli, solo dopo l'”Invio definitivo” di quest'ultimo, segnalando eventuali criticità e/o incongruenze riscontrate.

4.4.1 Indicatori Generali relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni

Le maschere per gli indicatori generali che appartengono a questa tipologia sono:

- 1 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
- 2 Tempo massimo per l'appuntamento concordato;
- 3 Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura;
- 4 Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- 5 Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso;
- 6 Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso;
- 7 Tempo di esecuzione di lavori complessi;
- 8 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;

Per la descrizione puntuale degli indicatori di qualità e le modalità di calcolo individuate ai fini del computo degli standard generali si rimanda alla Tabella 6 del RQSII, contenente l'elenco completo degli indicatori di qualità contrattuale del SII.

Ogni maschera degli indicatori generali relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni ha una sezione di compilazione ripetuta per ogni tipologia d'uso:

- Uso Civile Domestico

- Uso Civile Non Domestico
- Altri Usi
- Usi industriali che scaricano in pubblica fognatura.

Si precisa che nel caso in cui il Gestore non riesca ad attribuire una prestazione ad una determinata tipologia d'uso – ad esempio nel caso di esecuzione di lavoro complesso per un uso multiplo quale un'utenza condominiale che serve abitazioni ed attività commerciali (uso civile domestico ed uso civile non domestico) – è possibile inserire tale prestazione tra gli “Altri Usi”, specificando nell'apposito campo note in fondo alla maschera il numero di prestazioni inserite negli “Altri Usi” riferite ad usi multipli.

Al riguardo, inoltre, con riferimento alla maschera relativa all'indicatore “**Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento**”, si precisa che è possibile inserire tra gli “Altri Usi” gli interventi relativi a segnalazioni ricevute da soggetti diversi dagli utenti finali, quali le autorità pubbliche, o da soggetti non identificabili per mancanza di informazioni minime, specificando nell'apposito campo note in fondo alla maschera il numero di interventi inseriti negli “Altri Usi” riferiti a segnalazioni ricevute da tali soggetti.

Le maschere appartenenti a questa tipologia presentano tutte la stessa struttura. È previsto un singolo campo note in fondo alla maschera; tale campo non è obbligatorio per il salvataggio della maschera.

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Giorni Lavorativi	7	Eventuali livelli migliorativi	Standard Giorni Lavorativi	<input type="text" value="7"/>	
	% minima prevista	90%		% minima prevista	<input type="text" value="90,00"/> %	
Num. prestazioni richieste		<input type="text" value="0"/>				
Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite	Cause di mancato rispetto			Casi che rispettano lo standard (%)	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]		
Fuori standard ⁽¹⁾	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0"/> %	<input type="text" value="0,00"/>
Entro standard ⁽²⁾	<input type="text" value="0"/>					
TOTALE	<input type="text" value="0"/>					

Figura 4.8: Indicatori generali relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni

In particolare, la maschera corrispondente all'indicatore **“Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione”** contiene oltre al campo relativo al “Numero prestazioni eseguite” una tabella dove dovrà essere indicato il numero di prestazioni richieste con il dettaglio per ciascun mese dell'anno. Nella maschera sono presenti tutti i mesi dell'anno. In questa prima edizione della raccolta dovranno essere compilati solo i mesi da Luglio a Dicembre.

Con riferimento alla maschera corrispondente all'indicatore **“Tempo massimo per l'appuntamento concordato”** si ricorda che, ai sensi dell'art. 68, comma 1, del RQSII, lo standard è rispettato se almeno nel 90% dei casi l'appuntamento è stato concordato *“per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore”*. In questo primo anno della raccolta i dati relativi alle due tipologie di appuntamento devono essere comunicati congiuntamente. Ai fini della corretta rappresentazione del dato all'interno della maschera predisposta si richiede di:

- utilizzare il campo “Standard Ore” della sezione “Eventuali livelli migliorativi” solo per indicare un eventuale livello migliorativo relativo alla generalità degli appuntamenti. Qualora il livello migliorativo riguardi anche o esclusivamente gli appuntamenti concordati per verifica del misuratore si richiede di specificare tale informazione nel campo note posto sul fondo della pagina;
- nelle righe “Maggiore di” e “Minore o uguale a”, sebbene il sistema indichi il valore dello standard relativo alla generalità degli appuntamenti, occorre riportare tutte le prestazioni eseguite rispettivamente fuori standard e entro lo standard, indipendentemente dalla finalità dell'appuntamento (verifica del misuratore inclusa); ad esempio, nel caso di applicazione dello standard del RQSII, nella riga “Maggiore di 7” occorre sommare gli appuntamenti concordati per tutte le finalità diverse dalla verifica del misuratore oltre settimo giorno e gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore oltre il decimo giorno.

Le prestazioni andranno comunque registrate separatamente dal Gestore.

4.4.2 Indicatori Generali relativi al tempo massimo di attesa agli sportelli

Le maschere per gli indicatori generali che appartengono a questa tipologia sono:

- 1 Tempo massimo di attesa agli sportelli

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Minuti	60	Eventuali livelli migliorativi	Standard Minuti	<input type="text" value="0"/>	
	% minima prevista	95%		% minima prevista	<input type="text" value="0.00"/> %	
Minuti	Num. prestazioni eseguite	Cause di mancato rispetto			Casi che rispettano lo standard (%)	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]		
Maggiore di 0	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0.0"/> %	<input type="text" value="0"/>
Minore o uguale a 0	<input type="text" value="0"/>					
TOTALE	<input type="text" value="0"/>					

Figura 4.9: Indicatori generali relativi al tempo massimo di attesa agli sportelli

In questa maschera non è previsto il campo relativo al numero di prestazioni richieste, né la distinzione in base alle tipologie d'uso. Tra le prestazioni richieste e le prestazioni eseguite rientrano anche le prestazioni relative agli utenti non identificabili.

I valori presenti nelle intestazioni delle righe corrispondenti alle prestazioni eseguite entro lo standard o fuori standard (colonna "Minuti") sono calcolati sulla base del valore previsto dalla del. 655/2015/R/idr, ovvero, qualora il Gestore abbia imputato il campo standard corrispondente alla sezione "Eventuali livelli migliorativi", sulla base del suddetto standard migliorativo. Pertanto, il valore delle intestazioni delle righe corrispondenti alla colonna "Minuti" risulterà:

- in un valore maggiore dello standard fissato dall'Autorità ovvero, qualora indicato, dello standard migliorativo;
- in un valore minore o uguale dello standard fissato dall'Autorità ovvero, qualora indicato, dello standard migliorativo.

4.4.3 Indicatori Generali relativi al tempo medio di attesa agli sportelli

A questa tipologia di indicatori generali appartiene una sola maschera:

- 1 Tempo medio di attesa agli sportelli

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Minuti	20
Eventuali livelli migliorativi	Standard Minuti	<input type="text" value="0"/>

Minuti	Num. prestazioni eseguite	Cause di mancato rispetto			Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]]	
Maggiore di 0	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/>
Minore o uguale a 0	<input type="text" value="0"/>				
TOTALE	<input type="text" value="0"/>				

Figura 4.10: Indicatori generali relativi al tempo medio di attesa agli sportelli

Il Gestore dovrà indicare il tempo medio di attesa allo sportello riferito al totale delle prestazioni, nonché il numero di prestazioni con tempo di attesa inferiore o uguale allo standard e il numero di prestazioni con tempo superiore allo stesso, indicando i casi di mancato rispetto per cause di forza maggiore e cause imputabili all'utente finale o a terzi (art. 71, comma 1, lettere a) e b), del RQSII).

Anche in questa maschera non è previsto il campo relativo al numero di prestazioni richieste, né la distinzione in base alle tipologie d'uso. Tra le prestazioni richieste e le prestazioni eseguite devono essere ricomprese anche le prestazioni relative agli utenti non identificabili.

I valori presenti nelle intestazioni delle righe corrispondenti alle prestazioni eseguite entro lo standard o fuori standard (colonna "Minuti") sono calcolati sulla base del valore previsto dalla del. 655/2015/R/idr, ovvero, qualora il Gestore abbia imputato il campo standard corrispondente alla sezione "Eventuali livelli migliorativi", sulla base del suddetto standard migliorativo. Pertanto, il valore delle intestazioni delle righe corrispondenti alla colonna "Minuti" risulterà:

- in un valore maggiore dello standard fissato dall'Autorità ovvero, qualora indicato, dello standard migliorativo;
- in un valore minore o uguale dello standard fissato dall'Autorità ovvero, qualora indicato, dello standard migliorativo.

4.5 Standard Aggiuntivi

L'EGA, anche su proposta del Gestore, può presentare all'Autorità apposita istanza per definire standard specifici e generali ulteriori rispetto a quelli definiti dal RQSII. Nel caso in cui l'istanza dell'EGA venga accolta, il Gestore è tenuto a rispettare tali standard e ad adempiere, in relazione agli standard medesimi, agli obblighi di registrazione e comunicazione di cui al RQSII.

Gli standard aggiuntivi specifici e generali, eventualmente previsti, unitamente agli standard minimi di qualità, dovranno pertanto essere comunicati all'Autorità.

La sezione "Standard aggiuntivi" consente la compilazione delle maschere riguardanti gli standard specifici e generali di qualità previsti dall'EGA, ulteriori e/o migliorativi rispetto a quelli definiti dal RQSII. Tale sezione, come anticipato nel paragrafo 4, contiene due tipologie di maschere e, in particolare, una maschera per gli "Standard aggiuntivi specifici" e una maschera per gli "Standard aggiuntivi generali".

ATTENZIONE: Le maschere Standard Aggiuntivi Specifici e Standard Aggiuntivi Generali sono compilabili solo dal Gestore. L'EGA potrà visionare i dati dichiarati dal Gestore, senza modificarli, solo dopo l'"Invio definitivo" di quest'ultimo, segnalando eventuali criticità e/o incongruenze riscontrate.

4.5.1 Standard Aggiuntivi Specifici

La maschera "Standard aggiuntivi specifici" consente all'operatore di indicare lo standard aggiuntivo previsto, dopo aver specificato la denominazione individuata per il medesimo standard, selezionato la tipologia d'uso e l'unità di misura prevista per la tipologia di standard (giorni lavorativi; giorni solari; giorni feriali, ecc). Per poter procedere al salvataggio della maschera, i campi relativi alla denominazione dell'indicatore, alla tipologia d'uso e alla tipologia di standard devono essere compilati obbligatoriamente.

Standard Aggiuntivi Specifici Aggiuntivi

Genera PDF [← Indietro](#)

Denominazione	Tipologia d'uso	Tipologia di Standard
<input type="text"/>	-- Seleziona una tipologia d'uso --	-- Seleziona una tipologia di standard --

[Aggiungi Indicatore Specifico](#)

Inserisci Allegato ▼

Sfoglia per inserire o aggiornare l'Allegato, Cancella per non associare più un Allegato

Sfoglia Dimensione massima upload 20MB

Nessun allegato inserito

Note

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

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

Figura 4.11: Standard Aggiuntivi Specifici

Per ogni Indicatore Specifico è possibile aggiungere più sezioni ed eventualmente anche un file allegato qualora le maschere non consentano di rilevare correttamente le informazioni relative al rispetto dello standard medesimo.

ATTENZIONE: Per allegare il file è necessario cliccare SALVA o SALVABOZZA

Di seguito vengono elencati i controlli vincolanti per il salvataggio della maschera:

- i campi **Standard**, **Indennizzo automatico**, **Numero di prestazioni richieste** e **Numero di prestazioni eseguite** sono obbligatori;
- il totale “Numero mancati indennizzi”:
 - corrisponde alla somma dei valori imputati nelle tre colonne “Non contrattualizzati”, “Non ancora fatturati”, “Altro”;
 - deve essere uguale alla differenza tra “Num. casi con diritto all'indennizzo automatico” e “Numero indennizzi [comma 77.6]”.

Si specifica inoltre che la colonna “Non ancora fatturati” può essere utilizzata altresì per indicare gli indennizzi che dovranno essere corrisposti l'anno successivo. La colonna “Altro” include i casi di mancato indennizzo imputabili al Gestore. Eventuali specificità devono essere segnalate nell'apposito campo note.

I seguenti campi non sono imputabili ma vengono calcolati in automatico dal sistema:

- il totale delle prestazioni eseguite corrisponde alla somma dei valori imputati nelle singole righe per “Numero prestazioni eseguite”;
- il numero dei casi con diritto all'indennizzo automatico (**Num. casi indennizzo automatico**) viene calcolato, per riga, come differenza tra il numero delle prestazioni eseguite fuori standard (**Num. prestazioni eseguite fuori standard**) e le prestazioni eseguite fuori standard per cause di forza maggiore e cause imputabili all'utente finale o a terzi (art 71, comma 1, lettere a) e b), del RQSII), nonché le prestazioni eseguite fuori standard per le quali all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico (art. 73, comma 1, lettera b), del RQSII), come sintetizzato nel seguente box:

$$\text{Num. casi indennizzo automatico} = \text{Num. prestazioni eseguite fuori standard} - (\text{Num. casi di forza maggiore} + \text{Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi} + \text{Num. casi di indennizzi già corrisposti})$$

I valori presenti nelle intestazioni delle righe corrispondenti alle fasce di ritardo nell'esecuzione della prestazione (colonna ore/giorni/etc.) sono calcolati sulla base del suddetto standard indicato dal Gestore. Si avranno quindi le seguenti fasce:

- una corrispondente a un valore maggiore di 3 volte il valore dello standard;
- una compresa in un intervallo che va da un valore maggiore di 2 volte il valore dello standard a un valore minore o uguale a 3 volte lo standard;
- una compresa in un intervallo che va da un valore maggiore dello standard a un valore minore o uguale a 2 volte lo standard stesso;
- una corrispondente a un valore minore o uguale al valore imputato nello standard.

4.5.2 Standard Aggiuntivi Generali

La maschera “Standard aggiuntivi generali” consente all'operatore di indicare lo standard aggiuntivo previsto, dopo aver specificato la denominazione individuata per il medesimo standard, selezionato la tipologia d'uso e l'unità di misura prevista per la tipologia di standard (giorni lavorativi; giorni solari; giorni feriali, ecc). Per poter procedere al salvataggio della maschera, i campi relativi alla denominazione dell'indicatore, alla tipologia d'uso e alla tipologia di standard devono essere compilati obbligatoriamente.

Standard Aggiuntivi Generali Aggiuntivi

Genera PDF

Indietro

Denominazione	Tipologia d'uso	Tipologia di Standard
<input type="text"/>	-- Seleziona una tipologia d'uso --	-- Seleziona una tipologia di standard --

Aggiungi Indicatore Generale

Inserisci Allegato

Sfoggia per inserire o aggiornare l'Allegato, Cancella per non associare più un Allegato

Dimensione massima upload 20MB

Nessun allegato inserito

Note

Salva

Salva Bozza

Annulla

Figura 4.12: Standard Aggiuntivi Generali

Per ogni Indicatore Generale è possibile aggiungere più sezioni e qualora disponibile anche un file allegato.

ATTENZIONE: Per allegare il file è necessario cliccare SALVA o SALVABOZZA

Per il salvataggio della maschera è necessario che siano compilati obbligatoriamente:

- i campi **Standard**, **% minima prevista**, **Numero di prestazioni richieste** e **Numero di prestazioni eseguite**.

I seguenti campi non sono imputabili ma vengono calcolati in automatico dal sistema:

- il totale delle prestazioni eseguite corrisponde alla somma dei valori imputati nelle singole righe per "Numero prestazioni eseguite";
- il numero dei casi imputabile al Gestore (**Num. casi imputabili al Gestore**) viene calcolato come differenza tra il numero complessivo delle prestazioni eseguite (**Num. prestazioni eseguite**) e il numero delle prestazioni eseguite fuori standard per cause forza maggiore e cause imputabili all'utente finale o a terzi (art. 71, comma 1, lettere a) e b), del RQSII):

Num. casi imputabili al Gestore = Num. prestazioni eseguite – (Num. casi di forza maggiore + Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi)

- i casi che rispettano lo standard, espressi in termini percentuali, sono calcolati come rapporto tra il numero di prestazioni eseguite conformi allo standard e la somma delle prestazioni eseguite conformi allo standard e le prestazioni eseguite fuori standard per cause esclusivamente imputabili al Gestore, come sopra descritto, mediante la seguente formula (art. 68, comma 2, del RQSII):

Casi che rispettano lo standard (%) = {Num. prestazioni eseguite entro lo standard / [Num. prestazioni eseguite entro lo standard + Num. casi imputabili al Gestore]} *100

4.6 Dichiarazione di veridicità

La sezione “Dichiarazione di veridicità” contiene una maschera, diversificata per Gestore ed EGA. In tale sezione i gestori ovvero gli EGA troveranno precaricati i dati del legale rappresentante della società, nel caso del Gestore, e del direttore dell’Ente di governo dell’Ambito competente nel caso dell’EGA. Si specifica che, sia per il Gestore che per l’EGA, non sarà possibile concludere l’”*Invio definitivo*” dei dati se non è stata compilata e salvata questa maschera.

Oltre ai dati precaricati, la maschera contiene anche delle domande alle quali i soggetti abilitati dovranno rispondere tramite *flag* SI/NO, eventualmente indicando la data.

Tutti i campi sono obbligatori, eccetto il campo note e il file di *upload*.

RESA NELL'AMBITO DELLE DISPOSIZIONI DI CUI AL RQSII

La sottoscritta	Nome Cognome
Nata a	Torino
Il	01/01/1950
In qualità di legale rappresentante della Società	Ragione sociale
Avente sede legale in	Milano
Via	Roma,1
Codice fiscale	CGNNMO50A41F205N
partita IVA	12345678912
Fax	0039/111/58546456
telefono	0039/111/5854645
indirizzo e-mail	mail@mail.it

DICHIARA

che i dati e le informazioni trasmessi sono completi, veritieri e conformi ai dati registrati ai sensi degli obblighi di registrazione e comunicazione disposti dall'RQSII;	<input type="radio"/> Sì <input checked="" type="radio"/> No
che la Carta dei Servizi è stata aggiornata recependo le disposizioni di cui alla deliberazione dell'AEEGSI 655/2015/R/IDR in data <input type="text"/>	<input type="radio"/> Sì <input checked="" type="radio"/> No
e che la stessa è stata pubblicata sul sito internet della Società in data <input type="text"/>	<input type="radio"/> Sì <input checked="" type="radio"/> No
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;	<input type="radio"/> Sì <input checked="" type="radio"/> No
che le informazioni e i dati sono coerenti, ove rileva, con quelli precedentemente dichiarati all'AEEGSI o all'Ente di Governo dell'Ambito in adempimento ad altri obblighi informativi.	<input type="radio"/> Sì <input checked="" type="radio"/> No

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

Data:

Figura 4.13: Dichiarazione di veridicità - Gestore

RESA NELL'AMBITO DELLE DISPOSIZIONI DI CUI AL RQSII

La sottoscritta	Nome Cognome
Nata a	Agrigento
Il	01/01/1960
In qualità di legale rappresentante della Società	Ragione sociale ENTE
Avente sede legale in	Catania
Via	Ente ambito, 1
Codice fiscale	ENTE12345
partita IVA	9876543212
telex	0039////0000
telefono	0039////0000
indirizzo e-mail	entemail@mail.com

DICHIARA

che il Gestore ha adottato e pubblicato sul proprio sito internet la Carta dei Servizi aggiornata in conformità con le disposizioni di cui alla deliberazione dell'AEEGSI 655/2015/R/IDR;	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
che l'EGA con riferimento ai dati trasmessi dal Gestore ha rilevato la corrispondenza dei dati trasmessi con ulteriori dati nella disponibilità dell'EGA e contenuti nel sistema informativo in possesso dell'EGA medesimo, come ad esempio i dati provenienti dal flusso informativo degli obblighi di comunicazione previsti nella Convenzione di affidamento;	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No

E che l'EGA, con riferimento ai medesimi dati, ha inoltre rilevato:

quanto segue:	<input type="text"/>
quanto riportato nel file allegato alla presente	<p>Sfoggia per inserire o aggiornare l'Allegato, Cancella per non associare più un Allegato</p> <p><input type="button" value="Sfoggia"/> Dimensione massima upload 20MB <input type="button" value="Upload"/></p> <p>Nessun allegato inserito</p>

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

Data:

Figura 4.14: Dichiarazione di veridicità - EGA

Nella dichiarazione di veridicità l'EGA dovrà dichiarare la corrispondenza dei dati trasmessi dal Gestore, ai fini della loro validazione, con quelli nella sua disponibilità, fornendo eventualmente osservazioni e/o commenti che possano favorire la migliore comprensione dei dati raccolti o evidenzino le criticità riscontrate (secondo uno schema del tipo: *Indicatore-Campo-Valore dichiarato dal Gestore-Valore ritenuto corretto dall'EGA-Motivazione*). Qualora siano stati introdotti standard aggiuntivi rispetto a quelli minimi previsti dall'Autorità, l'EGA è tenuto a dichiarare che gli standard in parola siano stati preventivamente concordati con il Gestore e approvati dall'Autorità e che gli standard da questi applicati corrispondano a quelli migliorativi individuati.

In particolare, per quanto riguarda la dichiarazione di veridicità fornita dall'EGA, si precisa che sarà possibile allegare uno o più file.

ATTENZIONE: Per allegare un file, dopo averlo selezionato tramite il bottone sfoglia, cliccare Upload.

ATTENZIONE: La maschera Dichiarazione di veridicità deve essere compilata per le parti di rispettiva competenza sia dal Gestore che dall'EGA. Dopo l'invio di entrambi gli operatori, sarà presente un tab ente/Gestore che consentirà al Gestore di vedere quanto dichiarato dall'EGA.

5 Richiesta di informazioni

Per eventuali informazioni e supporto 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 ed eventuale ID_AEEG⁹ del soggetto per il quale si sta inviando la richiesta e un recapito telefonico del referente (non si ritengono ammissibili i numeri relativi al *call center* aziendale);
- l'oggetto della richiesta di informazioni, indicando precisamente il tipo di chiarimento o di precisazione di cui si necessita.

⁹ L'ID AEEG è il codice identificativo assegnato all'atto dell'iscrizione all'Anagrafica Operatori.