

## Allegato 2

### Indicazione esplicativa dei dati e delle informazioni ai fini della regolazione della qualità commerciale e dell'indagine conoscitiva sull'efficienza del servizio idrico integrato

#### Indice

1	Annotazioni generali.....	2
1.1	Chi deve fornire i dati.....	2
1.2	Chi può accedere al sistema .....	3
1.3	Specifiche integrative.....	3
2	Istruzioni per la compilazione dei moduli di raccolta dati.....	5
2.1	Affidamento del servizio .....	5
2.2	Investimenti e Morosità.....	6
2.3	Dati energia elettrica .....	7
2.4	Dati Acquedotto .....	8
2.4.1	Acquedotto - indagine.....	8
2.4.2	Acquedotto - dati integrativi .....	14
2.5	Dati Fognatura.....	19
2.5.1	Fognatura - indagine .....	19
2.5.2	Fognatura - dati integrativi.....	21
2.6	Dati Depurazione .....	24
2.6.1	Depurazione - indagine .....	24
2.6.2	Depurazione - dati integrativi .....	26
2.7	Qualità del servizio .....	28
2.7.1	Sezione “CARTA DEI SERVIZI” .....	29
2.7.2	Sezione “RISULTATI”.....	30
2.7.3	Scheda Informativa: Accessibilità al servizio .....	31
2.7.4	Scheda Informativa: Gestione rapporto contrattuale.....	31
2.7.5	Scheda Informativa: Continuità del servizio.....	32
2.7.6	Scheda Informativa: Disponibilità di procedure di risoluzione alternativa delle controversie.....	33
2.7.7	Ulteriori informazioni richieste.....	33
	Riferimenti normativi e bibliografia .....	34

# 1 ANNOTAZIONI GENERALI

Ai sensi del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 20 luglio 2012 (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012), art. 3, lettera n), della deliberazione 21 novembre 2013, n. 536/2013/E/IDR e della deliberazione 27 dicembre 2013, n. 643/2013/R/idr, art. 41.1, gli Enti d'Ambito o altri soggetti competenti sono tenuti a comunicare all'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (di seguito: Autorità) dati e informazioni relative all'efficienza del servizio idrico integrato ivi incluso il servizio di misura e ai relativi livelli di qualità. In particolare, il citato d.P.C.M. 20 luglio 2012 prevede che l'Autorità eserciti poteri di acquisizione di documenti, al fine di definire i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio idrico integrato (SII); inoltre, esso prevede che l'Autorità svolga funzioni di raccolta, elaborazione e restituzione di dati statistici e conoscitivi, assicurando l'accesso generalizzato ai dati raccolti e alle elaborazioni effettuate per la tutela degli interessi degli utenti. Con la deliberazione 536/2013/E/IDR l'Autorità precisa che possono essere acquisiti dati e informazioni ritenuti utili ai fini dello svolgimento di tutte le attività conoscitive e istruttorie necessarie alla verifica dell'attività di misura nel servizio idrico integrato. Con la deliberazione 643/2013/R/IDR si afferma che ogni anno siano trasmessi all'Autorità i dati e le informazioni sul servizio di misura funzionali all'elaborazione degli indicatori di efficienza del servizio di misura stesso. Infine, con la deliberazione 142/2014/R/IDR, si stabilisce che l'Autorità, nell'ambito del procedimento per l'adozione di provvedimenti in tema di regolazione della qualità commerciale, avvii un'indagine conoscitiva in merito ai contenuti delle Carte di Servizio adottate dagli esercenti, e nell'ambito di tale procedimento possa richiedere agli operatori dati e informazioni ulteriori al fine di disporre di ogni elemento utile ed alle scelte regolatorie successive.

## 1.1 CHI DEVE FORNIRE I DATI

Devono partecipare alla rilevazione tutti gli Enti d'Ambito o altri soggetti competenti che svolgono le funzioni di programmazione, pianificazione, vigilanza e controllo del servizio idrico integrato in un determinato Ambito Territoriale Ottimale (ATO), anche per una pluralità di ATO, ad eccezione delle Province autonome di Trento e Bolzano. Per un medesimo ATO, ciascun Ente d'Ambito o soggetto competente trasmette, separatamente, i dati relativi ai soggetti che alla data del 31 dicembre 2013, in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica, gestiscono uno o più servizi facenti parte del SII in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia. Ove fossero intervenute variazioni del perimetro di attività rispetto al periodo a cui fanno riferimento i dati da trasmettere, i medesimi Enti d'Ambito sono tenuti a

conciliare i dati delle precedenti gestioni in base a criteri di ragionevolezza e verificabilità, fornendone adeguato riscontro. Le modifiche intervenute al perimetro delle attività<sup>1</sup> (variazioni del territorio gestito, interconnessione di impianti esistenti, fusioni e acquisizioni societarie etc.) dovranno essere comunicate tempestivamente all'anagrafica e agli uffici dell'Autorità.

## 1.2 CHI PUÒ ACCEDERE AL SISTEMA

Possono accedere al sistema solo gli Enti d'Ambito o altri soggetti competenti che risultano accreditati presso l'Anagrafica Operatori dell'Autorità (<http://www.autorita.energia.it/it/anagrafica.htm>). Al sistema di raccolta dati possono accedere unicamente il rappresentante legale, ovvero il direttore dell'Ente d'Ambito o soggetto competente e le persone da lui eventualmente delegate per la raccolta ed il caricamento dei dati. **L'invio definitivo dei dati può essere effettuato unicamente dal rappresentante legale dell'Azienda.**

## 1.3 SPECIFICHE INTEGRATIVE

I campi che devono essere compilati dipendono dal ruolo che i soggetti gestori assumono nello svolgimento del servizio idrico. Più precisamente:

- il gestore: gestisce il servizio e lo fattura all'utenza finale;
- il gestore grossista: gestisce il servizio ma la fatturazione all'utenza finale è effettuata da altre società (ai sensi dell'articolo 156, comma 1, del Decreto Legislativo 3 aprile 2006 n. 152 (di seguito: D.Lgs 152/2006));
- il gestore misto: gestisce il servizio ma la fatturazione all'utenza finale è effettuata in parte direttamente (come nel caso dei gestore) in parte da altre società (come nel caso di gestore grossista).

Salvo diversa indicazione, tutti i dati fanno riferimento al 31 dicembre di ciascun anno 2012 e 2013. Ove gli esercizi contabili non coincidano con l'anno solare, il riferimento è il più recente esercizio contabile chiuso.

---

<sup>1</sup> Le attività del servizio idrico integrato sono definite nella deliberazione 643/2013/R/IDR.

A completamento della raccolta dati, è richiesto di allegare una relazione nella quale sono esplicitati i metodi di stima eventualmente utilizzati per individuare le grandezze richieste e sono fornite tutte le ulteriori precisazioni ritenute necessarie alla comprensione dei dati da parte dell'Autorità. Includere nella presente relazione anche la Tabella 2, come specificato al punto 2.4.2.6.

Tutte le informazioni trasmesse devono essere conservate dall'Ente d'Ambito o soggetto competente e dal Gestore del servizio idrico integrato in modo ordinato e rese accessibili su richiesta dell'Autorità.

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

## 2 ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEI MODULI DI RACCOLTA DATI

In questo capitolo sono fornite agli utenti indicazioni di dettaglio riguardo al tipo di dati oggetto della raccolta “Dati efficienza e assetti SII”. La struttura si articola nei seguenti moduli:

- affidamento del servizio;
- investimenti e morosità;
- dati energia elettrica;
- dati acquedotto;
- dati fognatura;
- dati depurazione;
- qualità del servizio.

### 2.1 AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

In questo modulo deve essere riportato l’elenco di tutti i comuni nei quali la società corrente svolge la propria attività e per ciascuno di questi devono essere indicati i servizi gestiti e in base a quale titolo concessorio i servizi sono svolti.

ISTAT COMUNE

Indicare il codice ISTAT del comune.

COMUNE

Indicare il nome del comune.

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

Tipo

Indicare uno dei tipi riportati nella Tabella 1.

**Tabella 1** – Tipo di affidamento

Affidamento
Affidamento del SII con gara
Affidamento del SII a società pubblico-privata
Affidamento del SII in house

<b>Affidamento</b>
Gestioni salvaguardate
Aziende speciali, gestioni in economia
Gestioni tutelate, concessioni esistenti
Gestioni in economia comuni montani autorizzati da Ente d'Ambito o soggetto competente
ALTRO

Data inizio, Data fine

Indicare le date iniziale e finale dell'affidamento del servizio.

In corrispondenza delle colonne <ACQ> (acquedotto), <FOG> (fognatura) e <DEP> (depurazione) riportare una "x" se il servizio è svolto con il ruolo di gestore; ossia non deve essere riportata la "x" in corrispondenza di quei servizi per i quali è effettuata la sola fatturazione.

Nel caso di gestore grossista riportare in corrispondenza del <Codice fatturatore> l'identificativo assegnato, all'atto della sua iscrizione all'anagrafica dell'AEEGSI, alla società che fattura il servizio all'utenza finale.

N.B.: In generale il campo <Codice fatturatore> deve essere compilato solo se tale identificativo è diverso dal <Codice Società>.

## 2.2 INVESTIMENTI E MOROSITÀ

Con riferimento ai singoli servizi svolti ("ACQUEDOTTO", "FOGNATURA" e "DEPURAZIONE") devono essere indicati i valori di <Investimenti di rinnovo>, riferibili cioè ad interventi di sostituzione di asset esistenti, e di nuovi investimenti (<Investimenti di sviluppo – Infrastrutture>) nonché il <Numero addetti> assegnabili direttamente a tali servizi.

Relativamente al complesso delle attività devono essere invece indicati i valori degli <Investimenti di sviluppo – Centralizzato> e del numero di addetti non completamente allocabili ad uno o all'altro segmento di attività (<Numero addetti servizi comuni/condivisi>).

Per gli anni 2014 e 2015 non devono essere compilati i campi riferiti a <Numero addetti> e <Numero addetti servizi comuni/condivisi>.

Nella sezione "**Morosità** (Euro)" devono essere indicati i dati necessari alla determinazione del tasso di mancato incasso a 24 mesi in corrispondenza dei campi <Importo delle fatture di

competenza dell'anno [Anno dati-2] emesse agli utenti del SII> e <Importo delle fatture di competenza dell'anno [Anno dati-2] non pagate al 31/12 dell'anno [Anno dati]>.

Deve inoltre essere indicata l'attivazione delle procedure di messa in mora degli utenti inadempienti in termini di <Importo delle fatture di competenza dell'anno [Anno dati-2] per le quali si è proceduto alla costituzione in mora al 31/12 dell'anno [Anno dati]>.

Deve inoltre essere indicato il valore delle <Perdite su crediti> riportando gli oneri registrati a conto economico per la quota eccedente la capienza del fondo svalutazione crediti.

N.B.: Per “Importo delle fatture” si intende il totale espresso in Euro degli importi fatturati agli utenti finali, comprensivo di tutte le voci addebitate agli utenti medesimi.

### 2.3 DATI ENERGIA ELETTRICA

Indicare, per ciascuna delle tre tipologie di fornitura (alta tensione - AT, media tensione - MT e bassa tensione - BT) i dati relativi a:

- numero di punti di prelievo dell'energia elettrica e totale delle tre tipologie di fornitura;
- potenza totale impegnata (sommatoria delle singole potenze impegnate sui punti di prelievo) e totale delle tre tipologie di fornitura;
- consumo di energia elettrica di competenza dell'anno considerato, ovvero il valore di energia elettrica sottoposta a tariffa di trasporto, quindi non corretta per le perdite standard come previsto dalla deliberazione 65/2012/R/EEL (valore di norma presente nelle fatture). Il consumo di energia elettrica totale, ottenuto come somma delle tre tipologie di fornitura, deve essere coincidente con quello dichiarato nella raccolta dati tariffari ai sensi della Determina 2/2014-DSID. I consumi di energia elettrica, per ciascuna tipologia di fornitura, vanno suddivisi in funzione della tipologia di servizio (approvvigionamento idropotabile, fognatura, depurazione, altre attività idriche, come definite nella Deliberazione 643/2013/R/IDR); nel caso non fossero noti i valori disaggregati per tipologia di servizio, per ciascuna tipologia AT, MT, BT inserire i totali in corrispondenza della dicitura “Consumo di energia elettrica (non corretto per le perdite standard)” lasciando vuote le celle dei valori parziali;
- costo medio sostenuto per le forniture di energia elettrica nell'anno di riferimento, calcolato, per ciascuna tipologia AT, MT, BT, come rapporto fra la sommatoria di tutti i valori fatturati (€) e il relativo consumo di energia elettrica (non corretto per le perdite standard). Determinare inoltre il costo medio della fornitura elettrica non più suddiviso per le tipologie

AT, MT, BT, come rapporto fra la sommatoria di tutti i valori fatturati (€) e la sommatoria di tutti i consumo di energia elettrica (non corretto per le perdite standard). Questo valore deve essere coincidente con quello dichiarato nella raccolta dati tariffari ai sensi della Determina 2/2014-DSID.

Indicare, infine, se presente, l'energia elettrica autoprodotta e l'energia termica autoprodotta nell'anno.

## 2.4 DATI ACQUEDOTTO

In questo modulo sono raccolte tutte le richieste relative al servizio di acquedotto fornito, eventualmente, dal gestore. Con servizio di acquedotto si intende l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione, potabilizzazione, distribuzione dell'acqua destinata al consumo umano oppure ciascuno dei singoli servizi.

### 2.4.1 ACQUEDOTTO - INDAGINE

In questo modulo vanno inseriti i dati relativi alla raccolta prevista dalla Deliberazione 536/2013/E/IDR. Nel seguito saranno mostrate in dettaglio le voci ricomprese nella richiesta dati. Ove richiesto, indicare se il dato inserito deriva da operazioni di stima o se è un valore effettivamente rilevato tramite la lettura di un apposito misuratore.

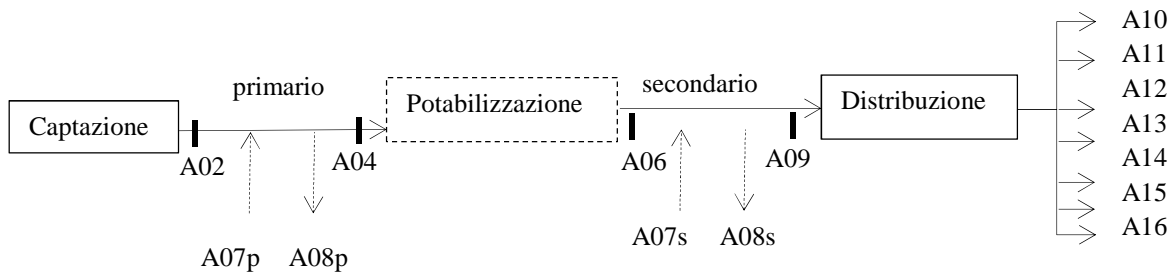
#### 2.4.1.1 NUMERO IMPIANTI DI ACQUEDOTTO GESTITI

Indicare il numero di impianti di acquedotto gestiti, come definiti nel Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici n. 99 dell'8 gennaio 1997 (di seguito: D.M. 99/1997).

#### 2.4.1.2 VOLUME DI ACQUA PRELEVATO COMPLESSIVAMENTE DALL'AMBIENTE (A02)

Indicare il volume complessivamente prelevato dall'ambiente, come definito nel D.M. 99/1997 (Figura 1), e alimentato nell'insieme di tutti gli impianti di acquedotto. In corrispondenza dei "di cui" inserire i valori di volume riferiti alle tre tipologie di provenienza delle acque prelevate, ovvero da sorgente, pozzo o corpi idrici superficiali (derivazioni da fiumi, laghi o invasi); il totale dei tre volumi di dettaglio deve essere pari ad A02.





**Figura 1** – Schematizzazione semplificata ai fini della valutazione del bilancio idrico su un acquedotto ai sensi del D.M. 99/1997

#### 2.4.1.3 VOLUME DI ACQUA IN INGRESSO AGLI IMPIANTI DI POTABILIZZAZIONE (A04)

Indicare il volume in ingresso agli impianti di potabilizzazione, se presenti, come definito nel D.M. 99/1997 (Figura 1), nell'insieme di tutti gli impianti di acquedotto. Con impianto di potabilizzazione considerare qualsiasi impianto in cui sia presente un trattamento più complesso della semplice disinfezione in linea con cloro o biossido di cloro (per esempio: staccatura, grigliatura, sedimentazione, chiariflocculazione, filtrazione, adsorbimento, ossidazione con ozono, radiazioni UV, ecc.).

#### 2.4.1.4 VOLUME DI ACQUA IN USCITA DAGLI IMPIANTI DI POTABILIZZAZIONE (A06)

Indicare il volume prodotto agli impianti di potabilizzazione, se presenti, come definito nel D.M. 99/1997 (Figura 1), nell'insieme di tutti gli impianti di acquedotto.

#### 2.4.1.5 VOLUME DI ACQUA PRELEVATO DA ALTRI SISTEMI DI ACQUEDOTTO (A07)

Indicare il volume prelevato da altri sistemi di acquedotto, se presente, come definito nel D.M. 99/1997 (Figura 1), considerando l'insieme di tutti gli impianti di acquedotto.

#### 2.4.1.6 VOLUME DI ACQUA CONSEGNATO AD ALTRI SISTEMI DI ACQUEDOTTO (A08)

Indicare il volume consegnato ad altri sistemi di acquedotto, se presente, come definito nel D.M. 99/1997 (Figura 1), considerando l'insieme di tutti gli impianti di acquedotto.

#### 2.4.1.7 VOLUME DI ACQUA IN INGRESSO ALLA DISTRIBUZIONE (A09)

Indicare il volume in ingresso alla distribuzione, come definito nel D.M. 99/1997 (Figura 1), nell'insieme di tutti gli impianti di acquedotto.

#### 2.4.1.8 VOLUME MISURATO E FATTURATO DELL'ACQUA CONSUMATA (A10)

Indicare il volume di acqua consumato, misurato e fatturato, come definito nel D.M. 99/1997 (Figura 1), nell'insieme di tutti gli impianti di acquedotto. Includere il volume consegnato ad altri acquedotti (A08), se presente e fatturato.

#### 2.4.1.9 VOLUME NON MISURATO E FATTURATO DELL'ACQUA CONSUMATA (A11)

Indicare il volume di acqua consumato, fatturato, ma non misurato, come definito nel D.M. 99/1997 (Figura 1), nell'insieme di tutti gli impianti di acquedotto.

#### 2.4.1.10 VOLUME MISURATO E NON FATTURATO DELL'ACQUA CONSUMATA (AUTORIZZATO)

Indicare il volume di acqua consumato, misurato, ma non fatturato, come definito in IWA Task Force (2003), nell'insieme di tutti gli impianti di acquedotto.

#### 2.4.1.11 VOLUME NON MISURATO E NON FATTURATO DELL'ACQUA CONSUMATA (AUTORIZZATO)

Indicare il volume di acqua consumato ma non misurato né fatturato, come definito in IWA Task Force (2003), nell'insieme di tutti gli impianti di acquedotto. Se non è noto, stimare questo valore come  $0,005 * A10$ . La somma del volume al punto precedente e questo volume corrisponde alla voce A12 del D.M. 99/1997.

#### 2.4.1.12 VOLUME NON AUTORIZZATO DELL'ACQUA CONSUMATA (A14)

Indicare il volume di acqua perso apparentemente a causa di consumi non autorizzati e quindi non fatturati (furti), come definito nel D.M. 99/1997, nell'insieme di tutti gli impianti di acquedotto. Se non è noto, stimare questo valore come  $0,002 * A10$ .

#### 2.4.1.13 ERRORI DI MISURA (A16)

Indicare il volume di acqua perso apparentemente a causa degli errori di misura imputabili ai misuratori installati alle utenze, come definito in IWA Task Force (2003), nell'insieme di tutti gli impianti di acquedotto. Se non è noto, stimare questo valore come  $0,04 * A10$  oppure come  $0,10 * A10$  in caso di presenza di serbatoi di accumulo privati dei clienti.

#### 2.4.1.14 PERDITE REALI

Le perdite reali sono determinate dalla differenza fra il Volume in ingresso alla distribuzione (A09) e la somma dei volumi indicati ai punti 2.4.1.8, 2.4.1.9, 2.4.1.10, 2.4.1.11, 2.4.1.12, 2.4.1.13.

#### 2.4.1.15 NUMERO DI UTENZE TOTALI (UTT)

Indicare il numero dei titolari di contratto di somministrazione, per uso privato o pubblico, con o senza corresponsione di tariffa. In corrispondenza dei "di cui" inserire il numero di utenze relative a ciascuna tipologia. Le utenze "pubbliche" sono utenze di proprietà pubblica destinate a servizi di interesse pubblico e di associazioni/enti/società a carattere no-profit. Negli "altri usi" ricomprendere anche l'uso temporaneo cantieri e l'uso provvisorio. La sommatoria delle tipologie di dettaglio deve essere pari al "Numero di utenze totali (UtT)". Questo totale, inoltre, deve essere coincidente con il totale dichiarato nella raccolta dati tariffari ai sensi della Determina 2/2014-DSID.

#### 2.4.1.16 NUMERO DI UTENZE DOTATE DI MISURATORE

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

#### 2.4.1.17 NUMERO DI UTENZE CON MISURATORE FUNZIONANTE

Riportare il numero di utenze anche plurime, per le quali è possibile la lettura perché dotate di un misuratore funzionante per almeno l’80% del periodo considerato.

#### 2.4.1.18 NUMERO DI UTENZE CON DISPOSITIVI A BOCCA TARATA

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

#### 2.4.1.19 NUMERO DELLE OPERAZIONI DI LETTURA DEI MISURATORI CON DATO EFFETTIVO

Indicare il numero di operazioni di lettura dei misuratori che hanno ottenuto una raccolta del dato del totalizzatore del misuratore valido (valore complessivo dell’anno considerato). In corrispondenza dei “di cui” inserire il numero operazioni di lettura effettuate presso ciascuna categoria di utenza; il totale delle tipologie di dettaglio deve essere pari al “Numero delle operazioni di lettura dei misuratori con dato effettivo”. Nel caso non fossero noti i valori disaggregati per tipologia di utenza, inserire il totale in corrispondenza della dicitura “Numero delle operazioni di lettura dei misuratori con dato effettivo” lasciando vuote le celle dei valori parziali.

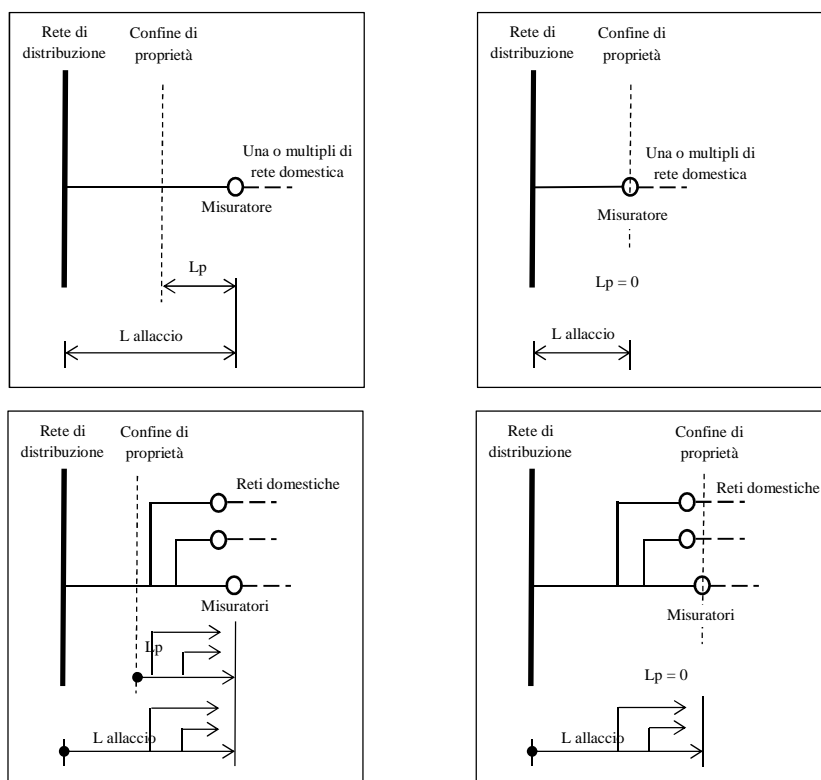
#### 2.4.1.20 LUNGHEZZA RETE PRINCIPALE (L)

Indicare l’estensione totale delle condotte d’acquedotto gestite, comprensiva delle condotte di adduzione (La) e distribuzione (Lm). Con “adduzione” si intende l’insieme delle condotte che si

estende dall'opera di presa al punto di consegna dell'acqua, costituito dai serbatoi urbani per le reti di distribuzione con serbatoi di testata o dalle eventuali torri piezometriche per le reti di distribuzione con serbatoi di estremità. Con "distribuzione" si intende l'insieme di condotte che si estende dai punti di consegna dalla rete di adduzione alle utenze finali. Il totale delle due tipologie di dettaglio deve essere pari alla "Lunghezza rete principale (L)". Questo valore deve essere, inoltre, coincidente con quello dichiarato nella raccolta dati tariffari ai sensi della Determina 2/2014-DSID.

#### 2.4.1.21 LUNGHEZZA TOTALE ALLACCI

Indicare l'estensione delle condotte di allaccio, ovvero la somma delle lunghezze di tutte le condotte dallo stacco dalla rete di distribuzione fino ai contatori delle utenze. La lunghezza  $L_p$  rappresenta la porzione di condotte che si estende fra il confine di proprietà e il misuratore interno; il suo valore può pertanto risultare pari a zero, qualora il misuratore sia posto esattamente sul confine di proprietà (Figura 2).



**Figura 2** – Determinazione della lunghezza degli allacci e del valore  $L_p$  nelle situazioni tipo riscontrabili

#### 2.4.1.22 NUMERO PUNTI DI IMMISSIONE IN DISTRIBUZIONE DA FONTI SOTTERRANEE E SUPERFICIALI

Indicare il numero di punti di immissione, dalle fonti (superficiali, sotterranee, sorgenti), di acqua rispondente ai requisiti di qualità per il consumo umano nella rete di distribuzione (a valle di

eventuali trattamenti di potabilizzazione). In corrispondenza del “di cui” inserire il numero di punti di immissione dalle fonti, come definito sopra, dotati di misurazione funzionante per almeno l’80% del tempo nel periodo considerato.

#### 2.4.1.23 NUMERO PUNTI DI IMMISSIONE IN DISTRIBUZIONE DA ACQUEDOTTI GESTITI DA ALTRI GESTORI

Indicare il numero di punti di immissione, da altri acquedotti, di acqua rispondente ai requisiti di qualità per il consumo umano nella rete di distribuzione (a valle di eventuali trattamenti di potabilizzazione). In corrispondenza del “di cui” inserire il numero di punti di immissione da altri acquedotti, come definito sopra, dotati di misurazione funzionante per almeno l’80% del tempo nel periodo considerato.

#### 2.4.1.24 NUMERO PUNTI DI IMMISSIONE IN DISTRIBUZIONE DA SERBATOI

Indicare il numero di punti di immissione, da serbatoi, di acqua rispondente ai requisiti di qualità per il consumo umano nella rete di distribuzione (a valle di eventuali trattamenti di potabilizzazione). In corrispondenza del “di cui” inserire il numero di punti di immissione da serbatoi, come definito sopra, dotati di misurazione funzionante per almeno l’80% del tempo nel periodo considerato.

#### 2.4.1.25 NUMERO DI LETTURE DEI MISURATORI PREVISTE NELLA CARTA DEI SERVIZI

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

#### 2.4.1.26 MODALITÀ AUTOLETTURA

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

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

#### 2.4.1.27 NUMERO DI GIORNI ALL'ANNO DI DISPONIBILITÀ DELL'AUTOLETTURA

Indicare il numero di giorni nell’anno di disponibilità della procedura di autolettura, con qualsivoglia canale di comunicazione, che permette all’utente finale di trasferire il valore rilevato sul proprio misuratore e che questo sia utilizzato per la determinazione dei consumi della propria successiva fattura, a meno di esito negativo della procedura di validazione.

#### 2.4.1.28 NUMERO MISURATORI PER TIPOLOGIA E ETÀ DI MESSA IN FUNZIONE

Indicare il numero di misuratori installati presso le utenze e in ogni altro punto della rete di acquedotto, suddivisi per tipologia di funzionamento e per età dalla messa in funzione (calcolata rispetto agli anni 2012 e 2013). Nel caso non fossero noti i valori disaggregati per tipologia e/o età dalla messa in funzione, inserire il totale in corrispondenza della dicitura “Totale” lasciando vuote le celle dei valori parziali.

#### 2.4.2 ACQUEDOTTO - DATI INTEGRATIVI

In questo modulo vanno inseriti i dati relativi alla raccolta prevista dalla Deliberazione 536/2013/E/IDR, integrativi rispetto a quelli riportati nel modulo descritto al punto 2.4.1. Nel seguito saranno mostrate in dettaglio le voci ricomprese nella richiesta dati. Ove richiesto, indicare se il dato inserito deriva da operazioni di stima o se si tratta di un valore effettivamente rilevato.

##### 2.4.2.1 QUOTA MASSIMA TERRENO

Indicare la quota di posa della condotta posizionata nel punto più elevato della rete di distribuzione del territorio gestito, espressa in metri sul livello del mare.

##### 2.4.2.2 QUOTA MINIMA TERRENO

Indicare la quota di posa della condotta posizionata nel punto più basso della rete di distribuzione del territorio gestito, espressa in metri sul livello del mare.

##### 2.4.2.3 PRESSIONE MEDIA PONDERATA IN RETE DI DISTRIBUZIONE

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

- a) se la densità di prese ( $N_c$ ) in ciascun impianto di acquedotto è maggiore o uguale a 20 prese/km:

$$Pressione Media ponderata = \frac{\sum(Pmedia_i * Nc_i)}{\sum Nc_i}$$

- b) se la densità di prese ( $N_c$ ) in ciascun impianto di acquedotto è minore di 20 prese/km:

$$Pressione Media ponderata = \frac{\sum(Pmedia_i * Lm_i)}{\sum Lm_i}$$

dove

$P_{media_i}$  = pressione media di rete nell'impianto di acquedotto i-esimo (in metri di colonna d'acqua);

$N_{c_i}$  = numero di prese nell'impianto di acquedotto i-esimo;

$L_{m_i}$  = lunghezza totale della rete di distribuzione nell'impianto di acquedotto i-esimo (in km).

#### 2.4.2.4 LUNGHEZZA RETE GEOREFERENZIATA

Indicare l'estensione della rete per la quale sono note ed archiviate, in formato digitale, le coordinate di posa.

#### 2.4.2.5 LUNGHEZZA RETE IN ACCIAIO CON PROTEZIONE CATODICA ATTIVA

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

#### 2.4.2.6 E' STATO CALCOLATO IL VALORE DELL'INFRASTRUCTURE LEAKAGE INDEX (ILI)?

Indicare se, nella totalità del territorio gestito, o in una porzione dello stesso, è stato calcolato nell'anno di riferimento il valore dell'Infrastructure Leakage Index (ILI), come definito da IWA Task Force (2003).

L'Infrastructure Leakage Index (ILI) è il rapporto tra le perdite reali e le cosiddette perdite reali fisiologiche (Unavoidable Average Real Losses, UARL). UARL include una quantità di perdita reale proporzionale alle specifiche caratteristiche del sistema in oggetto quali: lunghezza rete, numero prese, posizione contatori e pressione media operativa, secondo la formula:

$$UARL \text{ (litri/giorno)} = (18 \times L_m + 0,7 \times N_c + 25 \times L_p) \times P$$

dove

$L_m$  = lunghezza totale della rete di distribuzione in km;

$N_c$  = numero di prese;

$L_p$  = lunghezza totale delle prese in km;

$P$  = pressione operativa media del sistema in metri.

Per poter mettere a confronto il valore di UARL con le perdite reali è necessario trasformare il valore ottenuto dalla formula precedente in  $m^3$ /anno, secondo la seguente espressione:

$$UARL \text{ (} m^3/\text{anno)} = (6,57 \times L_m + 0,256 \times N_c + 9,13 \times L_p) \times P$$

In caso di risposta affermativa al quesito, indicare il numero di distretti di distribuzione (come definiti nel D.M. 99/1997) per i quali è stato effettuato il calcolo dell'ILI. Per “distretto di distribuzione” si intende una porzione di territorio in cui sono misurabili i flussi in ingresso ed in uscita, al fine di produrre un bilancio idrico.

Nella relazione di accompagnamento da allegare alla presente raccolta dati, censire i distretti di distribuzione per i quali è stato determinato il valore dell'ILI, secondo lo schema riportato nella seguente Tabella 2.

**Tabella 2** – Dettagli distretto di distribuzione

<b>N.</b>	<b>Denominazione dei Comuni o dei quartieri inclusi nel distretto di distribuzione*</b>	<b>Lunghezza della rete di distribuzione inclusa nel distretto di distribuzione (km)</b>	<b>ILI</b>
1			
2			
3			
...			
...			
....			
n			

(\*) Indicare il nome dei Comuni ricompresi, anche parzialmente, nel distretto di distribuzione; nel caso di Comuni molto grandi, per i quali i distretti di distribuzione costituiscono porzioni del Comune, o quartieri, indicare i nominativi di ogni quartiere o zona inclusa nel distretto di distribuzione considerato.

**2.4.2.7 NUMERO DI PUNTI DOTATI DI TELECONTROLLO DI PRESSIONE E/O PORTATA E/O LIVELLO**  
Indicare il numero di punti nei quali vi è un monitoraggio di pressione e/o portata e/o livello mediante telecontrollo; includere punti sorgente, impianti di pompaggio e di rilancio, serbatoi, ecc.

**2.4.2.8 NUMERO DI PUNTI DOTATI DI TELECONTROLLO DI PARAMETRI DI QUALITÀ**  
Indicare il numero di punti nei quali vi è un monitoraggio di parametri di qualità dell'acqua mediante telecontrollo.

**2.4.2.9 ESTENSIONE RETE TELECONTROLLATA**  
Indicare la lunghezza della rete di distribuzione monitorata mediante sistemi di telecontrollo della portata e della pressione.



#### 2.4.2.10 LUNGHEZZA RETE SOTTOPOSTA A MONITORAGGIO DELLE PERDITE CON ANALISI DELLE PORTATE NOTTURNE

Indicare la lunghezza della rete di distribuzione che nell'arco dell'anno considerato è stata sottoposta a monitoraggio con la tecnica dell'analisi delle portate notturne, al fine di individuare le perdite occulte.

#### 2.4.2.11 LUNGHEZZA RETE SOTTOPOSTA A RICERCA PERDITE CON TECNICHE ACUSTICHE

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

#### 2.4.2.12 LUNGHEZZA COMPLESSIVA TRATTI SOSTITUITI

Indicare la somma delle lunghezze di tutti i tratti di rete che, nel corso dell'anno considerato, sono stati rimossi e sostituiti.

#### 2.4.2.13 LUNGHEZZA COMPLESSIVA TRATTI RIPARATI UNA SOLA VOLTA NELL'ANNO

Indicare la somma delle lunghezze delle rotture individuate sulle condotte di rete e sottoposte a riparazione per una sola volta nel corso dell'anno considerato.

#### 2.4.2.14 LUNGHEZZA COMPLESSIVA TRATTI RIPARATI PIÙ DI UNA VOLTA NELL'ANNO

Indicare la somma delle lunghezze delle rotture individuate sulle condotte di rete e sottoposte a due o più riparazioni nel corso dell'anno considerato. In corrispondenza del "di cui" inserire la media del numero di riparazioni eseguite più di una volta sulla stessa condotta nel corso dell'anno.

#### 2.4.2.15 LUNGHEZZA COMPLESSIVA TRATTI RIPARATI CON TECNICHE DI RISANAMENTO SENZA SCAVO

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

#### 2.4.2.16 NUMERO ALLACCI (NC)

Indicare il numero di allacciamenti all'acquedotto ovvero dei punti di presa dell'acqua dalle condotte di acquedotto verso le utenze presenti in distribuzione. Questo valore non necessariamente è coincidente con il numero di utenti.

#### 2.4.2.17 NUMERO ALLACCI SOSTITUITI

Indicare il numero di allacciamenti che, nel corso dell'anno considerato, sono stati rimossi e sostituiti in rete di distribuzione. Considerare, in questo conteggio, i tratti sostituiti compresi fra la presa dalla condotta principale e il misuratore dell'utenza, sia esso posto sul confine della proprietà privata che all'interno della stessa.

#### 2.4.2.18 NUMERO ALLACCI RIPARATI UNA SOLA VOLTA NELL'ANNO

Indicare il numero di allacciamenti che, nel corso dell'anno considerato, sono stati riparati una sola volta in rete di distribuzione. Considerare, in questo conteggio, i tratti riparati compresi fra la presa dalla condotta principale e il misuratore dell'utenza, sia esso posto sul confine della proprietà privata che all'interno della stessa.

#### 2.4.2.19 NUMERO ALLACCI RIPARATI PIÙ DI UNA VOLTA NELL'ANNO

Indicare il numero di allacciamenti che, nel corso dell'anno considerato, sono stati riparati due o più volte in rete di distribuzione. Considerare, in questo conteggio, i tratti riparati compresi fra la presa dalla condotta principale e il misuratore dell'utenza, sia esso posto sul confine della proprietà privata che all'interno della stessa. In corrispondenza del "di cui" inserire la media del numero di riparazioni eseguite più di una volta sullo stesso allaccio nel corso dell'anno.

#### 2.4.2.20 NUMERO CAMPIONI (DA CONTROLLI INTERNI) ESEGUITI

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

#### 2.4.2.21 NUMERO CAMPIONI (DA CONTROLLI INTERNI) NON CONFORMI CONFERMATI AL D.LGS 31/2001

Indicare il numero di campioni, effettuati nel corso dei controlli interni, che hanno presentato non conformità di qualche parametro ai sensi del D.Lgs 31/2001 e s.m.i.

#### 2.4.2.22 INCIDENZA ORDINANZE DI NON POTABILITÀ

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

$$\sum P_i * t_i$$

dove:

P<sub>i</sub> = numero di abitanti soggetti all'ordinanza di non potabilità (ab)

t<sub>i</sub> = durata dell'ordinanza di non potabilità (giorni).

#### 2.4.2.23 LUNGHEZZA RETE DI ADDUZIONE PER TIPOLOGIA DI MATERIALE E ETÀ DI POSA (KM)

Indicare l'estensione della rete di adduzione suddivisa per tipologia di materiale e per età dall'anno di posa (calcolata rispetto agli anni 2012 e 2013). Nel caso non fossero noti i valori disaggregati per tipologia di materiale e/o età dall'anno di posa, inserire il totale in corrispondenza della dicitura "Totale" lasciando vuote le celle dei valori parziali.

#### 2.4.2.24 LUNGHEZZA RETE DI DISTRIBUZIONE PER TIPOLOGIA DI MATERIALE E ETÀ DI POSA (KM)

Indicare l'estensione della rete di distribuzione suddivisa per tipologia di materiale e per età dall'anno di posa (calcolata rispetto agli anni 2012 e 2013). Nel caso non fossero noti i valori disaggregati per tipologia di materiale e/o età dall'anno di posa, inserire il totale in corrispondenza della dicitura "Totale" lasciando vuote le celle dei valori parziali.

#### 2.4.2.25 NUMERO MANUFATTI PER TIPOLOGIA E ETÀ DI MESSA IN FUNZIONE

Indicare il numero di opere di presa, impianti di pompaggio, serbatoi e impianti di potabilizzazione presenti nel sistema gestito, suddiviso per età dalla messa in funzione (calcolata rispetto agli anni 2012 e 2013).

## 2.5 DATI FOGNATURA

In questo modulo sono raccolte tutte le richieste relative al servizio di fognatura fornito, eventualmente, dal gestore. Con servizio di fognatura si intende l'insieme dei servizi pubblici di collettamento e allontanamento di acque reflue urbane e di dilavamento meteorico.

### 2.5.1 FOGNATURA - INDAGINE

In questo modulo vanno inseriti i dati relativi alla raccolta prevista dalla Deliberazione 536/2013/E/IDR. Nel seguito saranno mostrate in dettaglio le voci ricomprese nella richiesta dati. Ove richiesto, indicare se il dato inserito deriva da operazioni di stima o se si tratta di un valore effettivamente rilevato.

#### 2.5.1.1 NUMERO IMPIANTI DI FOGNATURA GESTITI

Indicare il numero di impianti di fognatura gestiti, come definiti nel D.M. 99/1997.

#### 2.5.1.2 TOTALE CARICO INQUINANTE ACQUE REFLUE DEI COMUNI SERVITI (AETUS)

Il carico inquinante generato è il carico biodegradabile dell'agglomerato espresso in abitanti equivalenti (A.E.) e rappresenta la dimensione dell'agglomerato. Consiste nelle acque reflue urbane che devono essere collettate, o altrimenti convogliate, ai sensi dell'art. 3.1 della Direttiva 91/271/CEE. Il valore è quello approvato dall'Ente d'Ambito e calcolato parametricamente sulla base di formule approvate dalla Regione o valutato in funzione del COD di punta in ingresso agli impianti di depurazione tenuto conto delle percentuali di collettamento. Esso non include le acque reflue industriali non mescolate che sono trattate separatamente e scaricate direttamente

nell'ambiente. In corrispondenza dei "di cui" indicare il carico generato rispettivamente dagli agglomerati superiori a 2000 A.E. e compresi fra 50 e 2000 A.E. Nel caso non fossero noti i valori disaggregati per tipologia di agglomerato, inserire il totale in corrispondenza della dicitura "Totale carico inquinante acque reflue dei comuni serviti (AetuS)" lasciando vuote le celle dei valori parziali. Questo valore deve essere, inoltre, coincidente con quello dichiarato nella raccolta dati tariffari ai sensi della Determina 2/2014-DSID.

#### 2.5.1.3 TOTALE CARICO INQUINANTE COLLETTATO IN RETE FOGNARIA IN AGGLOMERATI > 2000 A.E.

Indicare, del carico inquinante biodegradabile generato sul territorio dagli agglomerati superiori a 2000 A.E., la componente che è collettata in fognatura.

#### 2.5.1.4 TOTALE CARICO INQUINANTE COLLETTATO IN RETE FOGNARIA IN AGGLOMERATI DA 50 A 2000 A.E.

Indicare, del carico inquinante biodegradabile generato sul territorio dagli agglomerati da 50 a 2000 A.E., la componente che è collettata in fognatura.

#### 2.5.1.5 LUNGHEZZA RETE FOGNARIA (LL)

Indicare l'estensione totale delle condotte di fognatura gestite, comprensiva della rete di raccolta e dei collettori di recapito agli impianti di depurazione, incluse le fognature bianche. In corrispondenza dei "di cui" indicare l'estensione delle condotte di tipo separato per acque meteoriche, di tipo unitario a gravità ed in pressione, di tipo separato per acque nere in pressione e a gravità. Nel caso non fossero noti i valori disaggregati per tipologia di rete, inserire il totale in corrispondenza della dicitura "Lunghezza rete fognaria (LL)" lasciando vuote le celle dei valori parziali. Questo valore deve essere, inoltre, coincidente con quello dichiarato nella raccolta dati tariffari ai sensi della Determina 2/2014-DSID.

#### 2.5.1.6 NUMERO ALLACCI ACQUE REFLUE DOMESTICHE

Indicare il numero di allacciamenti alla rete fognaria ovvero dei punti di raccolta e trasporto delle acque reflue domestiche verso la rete fognaria.

#### 2.5.1.7 NUMERO ALLACCI ACQUE REFLUE INDUSTRIALI O MISTE COMPREDENTI INDUSTRIALI

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

#### 2.5.1.8 VOLUME ANNUO DI ACQUE REFLUE INDUSTRIALI SCARICATO IN FOGNATURA

Indicare la somma dei volumi di acque reflue industriali o miste comprendenti industriali annualmente scaricati dalle industrie in fognatura, incluse le acque di raffreddamento.

#### 2.5.1.9 NUMERO MISURATORI PER TIPOLOGIA E ETÀ DI MESSA IN FUNZIONE (-)

Indicare il numero di misuratori installati presso le utenze industriali e in ogni punto della rete di collettamento fognario, inclusi eventuali misuratori posti sulla rete di raccolta delle acque meteoriche, suddivisi per tipologia di funzionamento e per età dall'anno di messa in funzione (calcolata rispetto agli anni 2012 e 2013). Nel caso non fossero noti i valori disaggregati per tipologia e/o età di messa in funzione, inserire il totale in corrispondenza della dicitura "Totale" lasciando vuote le celle dei valori parziali.

### 2.5.2 FOGNATURA - DATI INTEGRATIVI

In questo modulo vanno inseriti i dati relativi alla raccolta prevista dalla Deliberazione 536/2013/E/IDR, integrativi rispetto a quelli riportati nel modulo descritto al punto 2.5.1. Nel seguito saranno mostrate in dettaglio le voci ricomprese nella richiesta dati. Ove richiesto, indicare se il dato inserito deriva da operazioni di stima o se si tratta di un valore effettivamente rilevato.

#### 2.5.2.1 LUNGHEZZA RETE FOGNARIA GEOREFERENZIATA

Indicare l'estensione della rete fognaria per la quale sono note ed archiviate, in formato digitale, le coordinate di posa.

#### 2.5.2.2 LUNGHEZZA RETE FOGNARIA SOTTOPOSTA A ISPEZIONE

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

#### 2.5.2.3 LUNGHEZZA TRATTI CHE HANNO SUBITO UN CEDIMENTO

Indicare l'estensione della rete fognaria che, nell'anno considerato, hanno subito cedimenti strutturali evidenti, tali da comprometterne la funzionalità.

#### 2.5.2.4 LUNGHEZZA COMPLESSIVA DEI TRATTI SOSTITUITI

Indicare la somma delle lunghezze di tutti i tratti di rete fognaria che, nel corso dell'anno considerato, sono stati rimossi e sostituiti.

#### 2.5.2.5 LUNGHEZZA COMPLESSIVA DEI TRATTI RIPARATI UNA VOLTA NELL'ANNO

Indicare la somma delle lunghezze delle rotture individuate sulle condotte fognarie e sottoposte a riparazione per una sola volta nel corso dell'anno considerato.

#### 2.5.2.6 LUNGHEZZA COMPLESSIVA DEI TRATTI RIPARATI PIÙ DI UNA VOLTA NELL'ANNO

Indicare la somma delle lunghezze delle rotture individuate sulle condotte fognarie e sottoposte a due o più riparazioni nel corso dell'anno considerato.

#### 2.5.2.7 LUNGHEZZA COMPLESSIVA DEI TRATTI RIPARATI CON TECNICHE SENZA SCAVO

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

#### 2.5.2.8 NUMERO DI SCARICHI DI RETE DI TIPO SEPARATO PER ACQUE METEORICHE

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

#### 2.5.2.9 NUMERO DI TERMINALI LIBERI IN AMBIENTE DI FOGNATURA NERA O MISTA

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

#### 2.5.2.10 NUMERO STAZIONI DI SOLLEVAMENTO LIQUAMI

Indicare il numero di stazioni di sollevamento delle acque reflue nere o miste presenti lungo la rete di fognatura.

#### 2.5.2.11 NUMERO STAZIONI DI SOLLEVAMENTO LIQUAMI DOTATE DI TELECONTROLLO

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

#### 2.5.2.12 NUMERO ALTRE SEZIONI DOTATE DI TELECONTROLLO

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

#### 2.5.2.13 NUMERO SCARICATORI DI PIENA

Indicare il numero di scaricatori di piena presenti sul territorio gestito. Di questi, indicare quelli che durante l'anno sono stati soggetti a ispezione.

#### 2.5.2.14 NUMERO DI SCARICATORI ADEGUATI ALLA NORMATIVA REGIONALE IN TEMA DI PORTATE NERE DILUITE

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

2.5.2.15 NUMERO DI SCARICATORI ADEGUATI ALLA NORMATIVA REGIONALE IN TEMA DI RIMOZIONE SOLIDI (OVE PREVISTO)

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

2.5.2.16 NUMERO DI SCARICATORI DOTATI DI SISTEMI DI RILEVAMENTO DELL'ATTIVAZIONE

Indicare il numero di scaricatori di piena dotati di sistemi di rilevamento dell'attivazione.

2.5.2.17 NUMERO MEDIO DI AZIONAMENTI DEGLI SCARICATORI IN TEMPO SECCO RILEVATI

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

2.5.2.18 VOLUME TOTALE CHE PUÒ ESSERE COLLETTATO NEI SERBATOI DI LAMINAZIONE

Indicare il volume che può essere raccolto nei serbatoi di laminazione presenti sul territorio gestito.

2.5.2.19 NUMERO VASCHE DI PRIMA PIOGGIA

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

2.5.2.20 NUMERO CADITOIE STRADALI

Indicare il numero di caditoie stradali presenti sul territorio gestito.

2.5.2.21 NUMERO CADITOIE SOTTOPOSTE A MANUTENZIONE

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

2.5.2.22 NUMERO POZZETTI E CAMERETTE DI ISPEZIONE

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

2.5.2.23 NUMERO POZZETTI E CAMERETTE DI ISPEZIONE SOTTOPOSTE A MANUTENZIONE

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

2.5.2.24 CARICO MEDIO DI COD INDUSTRIALE SCARICATO IN FOGNATURA

Indicare il quantitativo totale di Chemical Oxygen Demand (COD) (espresso in kgCOD) delle acque di origine industriale o miste contenenti industriali scaricato nella rete fognaria.

#### 2.5.2.25 NUMERO DI CONTROLLI TOTALI ESEGUITI SUGLI SCARICHI INDUSTRIALI (SIA ISPEZIONE CHE PRELIEVO)

Indicare il numero di controlli eseguiti dal gestore/o dall'Ente d'Ambito sugli scarichi industriali nell'anno considerato.

#### 2.5.2.26 NUMERO EPISODI ALLAGAMENTI DA FOGNATURA

Indicare il numero di episodi che hanno comportato allagamento di ampie zone di territorio a causa di rigurgiti o cedimenti fognari di collettori pubblici. Sono significativi quegli eventi che hanno provocato disagio grave alla popolazione.

#### 2.5.2.27 LUNGHEZZA RETE FOGNARIA PER TIPOLOGIA DI MATERIALE E ETÀ DI POSA (KM)

Indicare l'estensione della rete fognaria suddivisa per tipologia di materiale delle condotte e per età dall'anno di posa (calcolata rispetto agli anni 2012 e 2013). Nel caso non fossero noti i valori disaggregati per tipologia e/o età di posa, inserire il totale in corrispondenza della dicitura "Totale" lasciando vuote le celle dei valori parziali.

#### 2.5.2.28 NUMERO MANUFATTI PER TIPOLOGIA E ETÀ DI MESSA IN FUNZIONE (-)

Indicare il numero di stazioni di sollevamento, vasche di prima pioggia, serbatoi di laminazione, scolmatori e sifoni presenti nel sistema gestito, suddiviso per età di messa in funzione (calcolata rispetto agli anni 2012 e 2013). Nel caso non fossero noti i valori disaggregati per tipologia e/o età di posa, inserire il totale in corrispondenza della dicitura "Totale" lasciando vuote le celle dei valori parziali.

## 2.6 DATI DEPURAZIONE

In questo modulo sono raccolte tutte le richieste relative al servizio di depurazione fornito, eventualmente, dal gestore. Con servizio di depurazione si intende l'insieme dei servizi pubblici di trattamento delle acque reflue convogliate in fognatura incluso il trattamento dei fanghi.

### 2.6.1 DEPURAZIONE - INDAGINE

In questo modulo vanno inseriti i dati relativi alla raccolta prevista dalla Deliberazione 536/2013/E/IDR. Nel seguito saranno mostrate in dettaglio le voci ricomprese nella richiesta dati. Ove richiesto, indicare se il dato inserito deriva da operazioni di stima o se si tratta di un valore effettivamente rilevato.



2.6.1.1 TOTALE CARICO INQUINANTE COLLETTATO IN RETE FOGNARIA IN AGGLOMERATI > 2000 A.E. E DEPURATO IN DEPURATORI O TRATTAMENTI APPROPRIATI

Indicare il carico biodegradabile degli agglomerati con più di 2000 A.E. (espresso in A.E.) che viene collettato in rete fognaria e depurato in depuratori o trattamenti appropriati. Per “trattamento appropriato” si intende, ai sensi del D.Lgs 152/2006 e s.m.i., il trattamento delle acque reflue urbane mediante un processo ovvero un sistema di smaltimento che, dopo lo scarico, garantisca la conformità dei corpi idrici recettori ai relativi obiettivi di qualità.

2.6.1.2 TOTALE CARICO INQUINANTE COLLETTATO IN RETE FOGNARIA IN AGGLOMERATI > 2000 A.E. E DEPURATO CON TRATTAMENTI APPROPRIATI

Indicare il carico biodegradabile degli agglomerati con più di 2000 A.E. (espresso in A.E.) che viene collettato in rete fognaria e viene depurato mediante trattamenti appropriati.

2.6.1.3 TOTALE CARICO INQUINANTE COLLETTATO IN RETE FOGNARIA IN AGGLOMERATI DA 50 A 2000 A.E. E DEPURATO IN DEPURATORI O TRATTAMENTI APPROPRIATI

Indicare il carico biodegradabile degli agglomerati da 50 a 2000 A.E. (espresso in A.E.) che viene collettato in rete fognaria e depurato in depuratori o trattamenti appropriati

2.6.1.4 TOTALE CARICO INQUINANTE COLLETTATO IN RETE FOGNARIA IN AGGLOMERATI DA 50 A 2000 A.E. E DEPURATO CON TRATTAMENTI APPROPRIATI

Indicare il carico biodegradabile degli agglomerati da 50 a 2000 A.E. (espresso in A.E.) che viene collettato in rete fognaria e viene depurato mediante trattamenti appropriati.

2.6.1.5 POTENZIALITÀ DI PROGETTO IMPIANTI DEPURAZIONE ESISTENTI

Indicare il carico inquinante biodegradabile di progetto (espresso in A.E.) trattabile nell'insieme di tutti gli impianti di depurazione esistenti sul territorio gestito.

2.6.1.6 POTENZIALITÀ DI PROGETTO IMPIANTI DI TRATTAMENTO APPROPRIATO

Indicare il carico inquinante biodegradabile di progetto (espresso in A.E.) trattabile nell'insieme di tutti gli impianti di trattamento appropriato esistenti sul territorio gestito.

2.6.1.7 VOLUME TOTALE ACQUE REFLUE IN INGRESSO ALLA DEPURAZIONE

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

2.6.1.8 VOLUME TOTALE RIFIUTI LIQUIDI IN INGRESSO ALLA DEPURAZIONE

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

2.6.1.9 VOLUME TOTALE REFLUI DEPURATI IN USCITA DALLA DEPURAZIONE

Indicare il volume annuo totale delle acque reflue in uscita dai depuratori presenti sul territorio.

#### 2.6.1.10 NUMERO IMPIANTI DI DEPURAZIONE

Indicare il numero di impianti di depurazione in funzione sul territorio gestito. In corrispondenza dei “di cui” indicare il numero di impianti dotati di misuratore della portata in ingresso e/o in uscita, il numero di impianti dotati di campionatore automatico in ingresso e/o in uscita, il numero di impianti dotati di telecontrollo.

##### 2.6.1.10.1 NUMERO MISURATORI PER TIPOLOGIA E ETÀ DI MESSA IN FUNZIONE

Indicare il numero di misuratori installati presso gli impianti di depurazione, suddivisi per tipologia di funzionamento e per età dall’anno di messa in funzione (calcolata rispetto agli anni 2012 e 2013). Nel caso non fossero noti i valori disaggregati per tipologia di funzionamento e/o età di messa in funzione, inserire il totale in corrispondenza della dicitura “Totale” lasciando vuote le celle dei valori parziali.

#### 2.6.2 DEPURAZIONE - DATI INTEGRATIVI

In questo modulo vanno inseriti i dati relativi alla raccolta prevista dalla Deliberazione 536/2013/E/IDR, integrativi rispetto a quelli riportati nel modulo descritto al punto 2.6.1. Nel seguito saranno mostrate in dettaglio le voci ricomprese nella richiesta dati. Ove richiesto, indicare se il dato inserito deriva da operazioni di stima o se si tratta di un valore effettivamente rilevato.

##### 2.6.2.1 NUMERO IMPIANTI > 2000 A.E. NON CONFORMI PARAMETRICAMENTE ALLA TABELLA 1 DELL’ALLEGATO 5 ALLA PARTE TERZA DEL D.LGS 152/2006

Indicare il numero di impianti di depurazione di potenzialità autorizzata superiore a 2000 A.E. non conformi alla Tabella 1 dell’Allegato 5 alla parte Terza del D. Lgs 152/2006 e s.m.i. o per superamento del numero massimo consentito di campioni non conformi o per superamento del valore soglia percentuale di non conformità. Indicare inoltre il corrispondente carico biodegradabile totale in ingresso agli impianti di depurazione (espresso in A.E.).

##### 2.6.2.2 NUMERO IMPIANTI > 2000 A.E. TENUTI AL RISPETTO DELLA TABELLA 2 DELL’ALLEGATO 5 ALLA PARTE TERZA DEL D.LGS 152/2006

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

##### 2.6.2.3 NUMERO IMPIANTI > 2000 A.E. NON CONFORMI PARAMETRICAMENTE ALLA TABELLA 2 DELL’ALLEGATO 5 ALLA PARTE TERZA DEL D.LGS 152/2006

Indicare il numero di impianti di depurazione di potenzialità autorizzata superiore a 2000 A.E. non conformi alla Tabella 2 dell’Allegato 5 alla parte Terza del D. Lgs 152/2006 o per superamento del numero massimo consentito di campioni non conformi o per superamento del valore soglia

percentuale di non conformità. Indicare inoltre il corrispondente carico biodegradabile totale in ingresso agli impianti di depurazione (espresso in A.E.).

2.6.2.4 NUMERO IMPIANTI > 2000 A.E. TENUTI AL RISPETTO DI PARAMETRI CONTENUTI NELLA TABELLA 3 DELL'ALLEGATO 5 ALLA PARTE TERZA DEL D.LGS 152/2006

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

2.6.2.5 NUMERO IMPIANTI > 2000 A.E. NON CONFORMI PARAMETRICAMENTE ALLA TABELLA 3 DELL'ALLEGATO 5 ALLA PARTE TERZA DEL D.LGS 152/2006

Indicare il numero di impianti di depurazione di potenzialità autorizzata superiore a 2000 A.E. non conformi alla Tabella 3 dell'Allegato 5 alla parte Terza del D. Lgs 152/2006 e s.m.i. per superamento del valore limite allo scarico in acque superficiali. Indicare inoltre il corrispondente carico biodegradabile totale in ingresso agli impianti di depurazione (espresso in A.E.).

2.6.2.6 NUMERO IMPIANTI > 2000 A.E. NON CONFORMI PER POTENZIALITÀ DI PROGETTO

Indicare il numero di impianti di depurazione di potenzialità autorizzata superiore a 2000 A.E. non conformi a causa del superamento della potenzialità di progetto.

2.6.2.7 VOLUME REFLUI DESTINATI AL RIUTILIZZO

Indicare il volume totale delle acque reflue depurate destinate al riutilizzo anziché allo smaltimento.

2.6.2.8 QUANTITÀ FANGHI PRODOTTI

Indicare il quantitativo di fanghi di supero prodotti dai depuratori presenti sul territorio espresso in kg di solidi sospesi (SS).

2.6.2.9 QUANTITÀ FANGHI DESTINATI AL RIUTILIZZO

Indicare il quantitativo di fanghi di supero prodotti dai depuratori e destinati al riutilizzo, includendo spandimento diretto, compostaggio, incenerimento, cementifici, ecc.

2.6.2.10 QUANTITÀ FANGHI DESTINATI ALLO SMALTIMENTO IN DISCARICA

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

2.6.2.11 NUMERO IMPIANTI DI DEPURAZIONE CON SCARICATORI DI PIENA A VALLE DEI PRETRATTAMENTI

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

2.6.2.12 NUMERO IMPIANTI DI DEPURAZIONE CON SEZIONE DI TRATTAMENTO RIFIUTI LIQUIDI

Indicare il numero di impianti di depurazione dotati, oltre al trattamento biologico convenzionale, anche di una sezione di trattamento di rifiuti liquidi.

#### 2.6.2.13 NUMERO IMPIANTI DI DEPURAZIONE CON DIGESTIONE ANAEROBICA NELLA LINEA DI TRATTAMENTO FANGHI

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

#### 2.6.2.14 NUMERO IMPIANTI DI DEPURAZIONE PER TIPOLOGIA E ETÀ DI MESSA IN FUNZIONE

Indicare il numero di impianti di depurazione suddivisi per tipologia di funzionamento e per età dall'anno di messa in funzione (calcolata rispetto agli anni 2012 e 2013). Per quanto riguarda la tipologia di trattamento, distinguere tra impianti di tipo appropriato, impianti che presentano un trattamento primario (inclusi pretrattamenti come grigliatura, dissabbiatura, disoleatura e sedimentazione primaria), impianti che presentano un trattamento secondario (ossidazione biologica e sedimentazione secondaria), impianti che presentano un trattamento terziario (rimozione spinta dei nutrienti, disinfezione) e impianti che presentano un trattamento terziario avanzato (come ad esempio la filtrazione spinta su sabbia, mediante membrane, trattamenti di ossidazione avanzata, per esempio mediante combinazione di perossido di idrogeno, radiazioni ultraviolette, ozono o combinazioni a due di questi ossidanti). Nella seconda parte della tabella, indicare il numero di impianti di depurazione suddivisi per potenzialità di progetto e età dall'anno di messa in funzione (calcolata rispetto agli anni 2012 e 2013). Nel caso non fossero noti i valori disaggregati per età dall'anno di messa in funzione, inserire il totale in corrispondenza della dicitura "Totale" lasciando vuote le celle dei valori parziali.

## 2.7 QUALITÀ DEL SERVIZIO

In questo caso le informazioni richieste devono essere dettagliate per tipologia di utenza ed in particolare vengono distinte per i seguenti usi:

- 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 ai settori commerciali artigianali e terziario in genere con esclusione di quello produttivo.

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

Per le definizioni dei fattori e degli indicatori di qualità, fare riferimento al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 (di seguito: d.P.C.M. 29 aprile 1999).

Ciascun modulo è composto dalle seguenti 5 SCHEDE INFORMATIVE: **“Avvio rapporto contrattuale”**, **“Accessibilità al servizio”**, **“Gestione rapporto contrattuale”**, **“Continuità del servizio”** e **“Disponibilità di procedure di risoluzione alternativa delle controversie”**.

Nel caso i servizi siano svolti con il ruolo di gestore, devono essere compilate tutte le SCHEDE INFORMATIVE presenti nei moduli. Nel caso in cui il gestore fatturi il servizio anche per un gestore grossista allora i dati imputati nelle SCHEDE INFORMATIVE **“Avvio rapporto contrattuale”**, **“Accessibilità al servizio”**, **“Gestione rapporto contrattuale”** e **“Disponibilità di procedure di risoluzione alternativa delle controversie”** dovranno includere i dati e le informazioni relative agli utenti fatturati dal gestore medesimo ma gestiti dal sopradetto gestore grossista.

Il gestore grossista è tenuto a compilare esclusivamente la SCHEDA **“Continuità del servizio”**.

Ciascun fattore/indicatore richiesto all'interno di ciascuna SCHEDA INFORMATIVA deve essere valorizzato in numero di giorni (laddove specificato con la lettera **“g”**) o di ore (laddove specificato con la lettera **“h”**).

## 2.7.1 SEZIONE **“CARTA DEI SERVIZI”**

In questa sezione di ciascuna SCHEDA INFORMATIVA riportare i valori solo se indicati nella Carta dei Servizi adottata.

### 2.7.1.1 LIVELLO GARANTITO

Inserire lo standard o livello di servizio.

### 2.7.1.2 TIPO LIVELLO GARANTITO

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

### 2.7.1.3 RIMBORSO FORFETARIO

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

#### 2.7.1.4 RIMBORSO VARIABILE

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

#### 2.7.1.5 TIPOLOGIA DI RIMBORSO

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

### 2.7.2 SEZIONE "RISULTATI"

In questa sezione di ciascuna SCHEDA INFORMATIVA riportare i valori realizzati nell'anno <Anno dati>.

#### 2.7.2.1 LIVELLO MEDIO EFFETTIVO

Indicare il livello medio effettivamente raggiunto.

#### 2.7.2.2 NUMERO TOTALE PRESTAZIONI

Indicare il numero totale delle prestazioni effettuate.

#### 2.7.2.3 NUMERO RIMBORSI

Riportare il numero totale di rimborsi erogati.

#### 2.7.2.4 TOTALE RIMBORSATO

Indicare l'ammontare complessivo dei rimborsi erogati.

#### 2.7.2.5 SCHEDA INFORMATIVA: AVVIO RAPPORTO CONTRATTUALE

#### 2.7.2.6 TEMPO DI RISPOSTA ALLA RICHIESTA DI PREVENTIVO PER ALLACCIAMENTO ACQUEDOTTO (G)

Le informazioni da riportare sono riferite al tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente.

#### 2.7.2.7 TEMPO DI RISPOSTA ALLA RICHIESTA DI PREVENTIVO PER ALLACCIAMENTO FOGNATURA (G)

Come al precedente alinea.

#### 2.7.2.8 TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO (G)

Le informazioni da riportare sono riferite al tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento, al netto di eventuali autorizzazioni.

#### 2.7.2.9 TEMPO DI ALLACCIO ALLA PUBBLICA FOGNATURA (G)

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

#### 2.7.2.10 TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA (G)

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

#### 2.7.2.11 TEMPO PER LA CESSAZIONE DELLA FORNITURA (G)

Le informazioni da riportare sono riferite al tempo massimo per la cessazione della fornitura.

### 2.7.3 SCHEDE INFORMATIVE: ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

#### 2.7.3.1 RITARDI AGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI (H)

Si fa riferimento allo scostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente.

Per i campi di seguito descritti non deve essere compilata la parte con sfondo grigio, ma devono essere riportate le informazioni richieste al di fuori delle sezioni “CARTA DEI SERVIZI” e “RISULTATI”.

#### 2.7.3.2 TOTALE ORE SETTIMANALI DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI

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

#### 2.7.3.3 NUMERO TOTALE DEGLI SPORTELLI

Specificare il numero di sportelli messi a disposizione dell'utenza.

#### 2.7.3.4 MODALITÀ DI PAGAMENTO

Spuntare le caselle corrispondenti alle modalità di pagamento ammesse riportate nelle 5 righe sottostanti con una “x”.

### 2.7.4 SCHEDE INFORMATIVE: GESTIONE RAPPORTO CONTRATTUALE

#### 2.7.4.1 FREQUENZA DELLA FATTURAZIONE ALL'UTENZA

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

#### 2.7.4.2 TEMPO DI ATTESA (G) PER RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

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

#### 2.7.4.3 TEMPO DI ATTESA (G) PER LA VERIFICA DEL MISURATORE

Le informazioni da riportare sono riferite al tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente.

#### 2.7.4.4 TEMPO DI ATTESA (G) PER LA VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

Le informazioni da riportare sono riferite al tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'utente.

#### 2.7.4.5 TEMPO DI ATTESA (G) PER LE RISPOSTE ALLE RICHIESTE DEGLI UTENTI

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

#### 2.7.4.6 TEMPO DI ATTESA (G) PER IL RIPRISTINO FORNITURA PER MOROSITÀ

Le informazioni da riportare sono riferite al tempo massimo per il ripristino della fornitura del servizio interrotta per morosità.

#### 2.7.4.7 TEMPO DI RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI (G) SENZA SOPRALLUOGO

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

#### 2.7.4.8 TEMPO DI RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI (G) CON SOPRALLUOGO

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

### 2.7.5 SCHEDE INFORMATIVE: CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

#### 2.7.5.1 DURATA INTERRUZIONI PROGRAMMATE PER INTERVENTI DI MANUTENZIONE (H)

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

#### 2.7.5.2 DURATA INTERRUZIONI PROGRAMMATE PER RAZIONAMENTO IDRICO IN CONDIZIONI DI SCARSITÀ (H)

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

#### 2.7.5.3 TEMPO DI PREAVVISO ALLE UTENZE DELL'INTERRUZIONE PROGRAMMATA PER MANUTENZIONE (G)

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

#### 2.7.5.4 TEMPO DI PREAVVISO ALLE UTENZE DELL'INTERRUZIONE PROGRAMMATA PER RAZIONAMENTO (G)

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



#### 2.7.5.5 DURATA INTERRUZIONI NON PROGRAMMATE (H)

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

#### 2.7.5.6 TEMPO DI PRONTO INTERVENTO IN SITUAZIONI DI PERICOLO (H)

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

#### 2.7.5.7 NUMERO DI VERIFICHE MISURATORI EFFETTUATE NON SU RICHIESTA DELL'UTENZA

Indicare il livello medio effettivo del numero di verifiche dei misuratori eseguite non su richiesta dell'utenza in rapporto al numero totale di misuratori installati per la tipologia d'utenza cui si riferisce il modulo.

#### 2.7.6 SCHEDA INFORMATIVA: DISPONIBILITÀ DI PROCEDURE DI RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE

Per ciascuna modalità di risoluzione alternativa delle controversie individuata, dopo aver indicato la disponibilità ed il canale di conoscibilità per il cliente (“Sito web” e/o “Altro”), occorre specificare i dati statistici richiesti come numero totale di domande/procedure.

#### 2.7.7 ULTERIORI INFORMAZIONI RICHIESTE

Si richiede di indicare (SI/NO) la presenza di certificazione ISO, di pronto intervento 24/24, di servizio clienti telefonico. Occorre specificare, se esistenti, i numeri telefonici messi a disposizione dell'utenza: numero verde, numero urbano, numero a pagamento, numero per la sola segnalazione di guasti.

## RIFERIMENTI NORMATIVI E BIBLIOGRAFIA

Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici n. 99 dell'8 gennaio 1997. Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature. Pubblicato nella G.U. 18 aprile 1997, n. 90.

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999. Schema generale per la predisposizione delle carte dei servizi nel settore idrico. Pubblicato nella G.U. 1 giugno 1999, n. 126.

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 20 luglio 2012. Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell'articolo 21, comma 19 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214.

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

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

Deliberazione 536/2013/E/IDR del 21 novembre 2013. Avvio di una indagine conoscitiva in materia di attività di misura nel servizio idrico integrato anche al fine di individuarne livelli minimi di efficienza e qualità.

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

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

Determina 2/2014 – DSID. Definizione delle procedure di raccolta dati ai fini della determinazione delle tariffe del servizio idrico integrato per gli anni 2014 e 2015 ai sensi della deliberazione 643/2013/R/ IDR.

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

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