

LA QUALITA' CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO NEI TERRITORI.

Donato Berardi
Direttore

laboratorio
ref.
ricerche

Webinar ARERA, 24 marzo 2021



DISCIPLINA DELLA QUALITA' CONTRATTUALE: I LIVELLI MINIMI

Delibera 655/2015/R/idr

42 livelli minimi delle prestazioni contrattuali: tempi massimi delle prestazioni che i gestori idrici devono assicurare **su tutto il territorio nazionale** (in vigore dal 1° luglio 2016)

Diversi aspetti del servizio offerto:



avvio e cessazione del rapporto contrattuale



gestione del rapporto contrattuale



fatturazione, gestione dei reclami e delle richieste scritte



gestione degli "sportelli al pubblico" e dei servizi telefonici

STANDARD SPECIFICI

N. indicatori

28 indicatori

Valutazione

Riferiti alle singole prestazioni erogate

Mancato rispetto

Indennizzo automatico all'utente

STANDARD GENERALI

N. indicatori

14 indicatori

Valutazione

Riferiti al complesso delle prestazioni (tempi medi)

Mancato rispetto

Possibile procedimento sanzionatorio

Standard migliorativi

Alcuni territori (EGA) chiedono di assicurare agli utenti standard superiori ai minimi, **TEMPISTICHE RIDOTTE** nell'esecuzione di alcune prestazioni

DISCIPLINA DELLA QUALITA' CONTRATTUALE: IL MIGLIORAMENTO

Delibera 547/2019/R/idr

Dal 2020 ARERA prevede **obiettivi di miglioramento annuali per tutto il territorio nazionale** e basati su **due macro indicatori**



AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE (MC1)

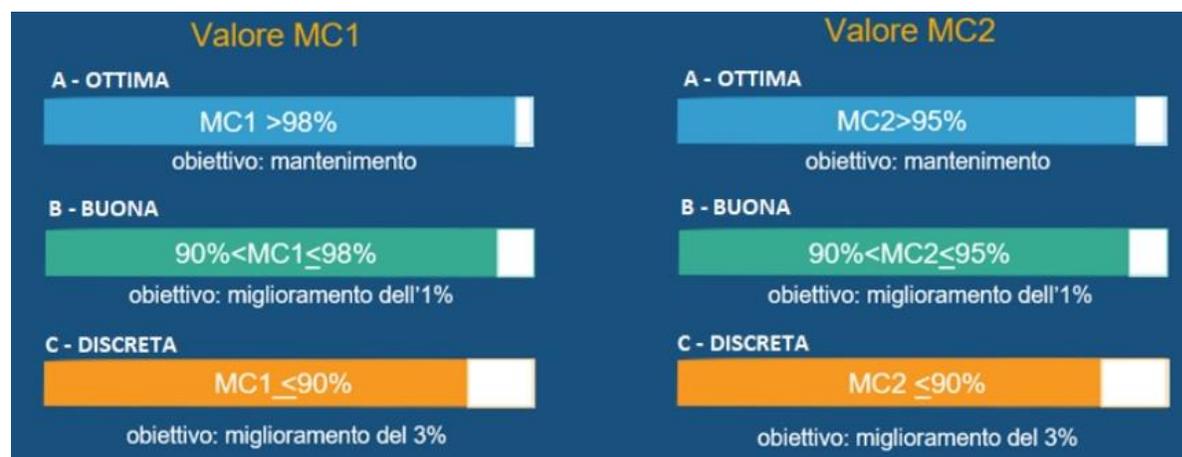
18 indicatori che riguardano: i tempi di invio dei preventivi, l'esecuzione di allacciamenti e lavori, attivazione e disattivazione della fornitura.



GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE E ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO (MC2)

24 indicatori che riguardano la gestione degli appuntamenti, la fatturazione, le verifiche sui misuratori e i livelli di pressione, le risposte a richieste scritte e i rapporti con l'utenza.

CLASSI DI QUALITA' E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO



INFORMAZIONE E TRASPARENZA: DUE «VISTE» INTERATTIVE

Le informazioni raccolte nell'ambito dell'attività istituzionale ARERA vengono **restituite** ai portatori di interesse. Organizzate, illustrate e corredate di testi e «viste interattive» per **renderle fruibili al cittadino-utente**

1. QUANTO È DI QUALITÀ IL SERVIZIO IDRICO DEL TUO GESTORE?

<https://www.arera.it/it/dati/QSII.htm>

2. GLI OBBLIGHI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO ALL'UTENZA: GESTIONI IDRICHE A CONFRONTO

PRESTAZIONI DEI GESTORI IDRICI
Dati Anno 2019⁽¹⁾

Seleziona il tuo Gestore per vedere le performance
Acqa ATO 2 Spa

Oppure **SELEZIONA COMUNE**

REGIONE: Lazio

SCOPRI I GESTORI CON STANDARD MIGLIORATIVI

TORNA ALLA PAGINA DI SPIEGAZIONE

VISUALIZZA PERFORMANCE DEL GESTORE SU STANDARD	SPECIFICI	GENERALI	Standard Migliorativi	Tempi da rispettare	Prestazioni eseguite	Rispetto ⁽²⁾
Appuntamenti concordati	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	+	2 h	28667	99,0%	
	Tempo di attivazione della fornitura	+	3 gg	5515	95,2%	
Attivazione, disattivazione, voltura	Tempo di disattivazione della fornitura	+	3 gg	6182	96,3%	
	Tempo di esecuzione della voltura	+	3 gg	25566	99,9%	
	Tempo di esecuzione dell'alliccia foggiario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	+	15 gg	0	-	
Esecuzione allacci e lavori	Tempo di esecuzione dell'alliccia idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	+	10 gg	71	95,6%	
	Tempo di esecuzione di lavori semplici	+	6 gg	12	100,0%	
Fatturazione	Tempo di rettifica di fatturazione	+	50 gg	1339	100,0%	
	Tempo per l'emissione della fattura	+	30 gg sol	3730375	99,9%	
	Tempo di prevenzione per allaccio foggiario con sopralluogo	+	15 gg	0	-	
	Tempo di prevenzione per allaccio foggiario senza sopralluogo	+	10 gg	0	-	
	Tempo di prevenzione per allaccio idrico con sopralluogo	+	15 gg	7847	96,0%	
	Tempo di prevenzione per allaccio idrico senza sopralluogo	+	10 gg	0	-	
	Tempo di prevenzione per lavori con sopralluogo	+	15 gg	964	94,6%	
	Tempo di prevenzione per lavori senza sopralluogo	+	10 gg	0	-	
Inoltro richieste	Tempo per l'invio all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	+	3 gg	0	-	
	Tempo per l'invio della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	+	3 gg	0	-	
	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	+	1 gg fe	19005	94,2%	
Riattivazione	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	+	6 gg	4	100,0%	
	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	+	3 gg	6552	95,7%	
Risposta a reclami e richieste	Tempo per la risposta a reclami	+	20 gg	22718	97,4%	
	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	+	20 gg	2193	98,1%	
	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	+	5 gg	459	98,9%	
	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	+	20 gg	0	-	
Verifica misuratore e pressione	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	+	6 gg	2011	98,2%	
	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	+	3 gg	501	95,6%	
	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	+	5 gg	2156	99,4%	
	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	+	5 gg	1278	99,6%	

N.B. I giorni, **ludove** non specificati, si intendono lavorativi
gg sol = giorni solari; gg fe = giorni festivi

MAPPA INTERATTIVA
Dati Anno 2018⁽¹⁾

SELEZIONA MACRO-INDICATORE
MC1 - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE
MC2 - GESTIONE RAPPORTO E ACCESSIBILITA' SERVIZIO

SELEZIONA REGIONE / COMUNE
Tutti

SELEZIONA GESTORE
Tutti

SELEZIONA CLASSE
Tutti

POPOLAZIONE RESIDENTE (% per Classe)

Media Italia	Valore 2018 ⁽²⁾	Classe
MEDIA ITALIA	96,4%	
Di Rete Gas Spa	-	N.C.
"Trasno Fornaci" di La Castro Filippi	100,0%	A
ADA Ciclo Mico Spa	99,4%	A
A.d.a.s.a.F.I.E.a.s Spa	99,6%	A
A.I.E. - Azienda Intercomunale Irtaliana Spa	-	N.L.
A.M.A. Spa	100,0%	A
A.M.A.M. - Azienda Meridionale Acque Messino Spa	-	N.L.
A.P.M. - Azienda PluriServizi Macerata Spa	98,5%	A
A.S.A. - Azienda Servizi Ambientali Spa	98,0%	B
A.S.P. - Azienda Servizi Pubblici Spa	99,5%	A
A.S.S.M. Tolentino Spa	100,0%	A
A.S.S.E.M. Spa	100,0%	A
A.S.P.E.CO.N.	-	N.E.
Albanica Spa	-	N.E.
ABC Acqua Bene Comune Napoli a.s.	77,3%	C
ACA - Azienda Consorzio Acquedottistica Spa	94,1%	B
Acain Acqua Spa	95,2%	B
ACDA - Azienda Consorzio DNIF Acqua Spa	100,0%	A
Acqa ATO 2 Spa	95,0%	B
Acqa ATO 5 Spa	96,3%	B
Acquet Spa	100,0%	A
Acqua Nuova VCO Spa	99,5%	A
Acqua Pubblica Sabina Spa	-	N.C.
Acquasema Spa	-	N.C.
Acquedotto Spa	97,4%	B
Acquasistema Marche Srl	99,7%	A

TORNA ALLA PAGINA DI SPIEGAZIONE

N.B. Il valore dei macro-indicatori non è stato calcolato per gli operatori con il riferimento ai quali - tenuto conto del gravissimo stato di emergenza in riferimento ai rapporti di fornitura di gas - si è reso necessario sospendere il calcolo dei macro-indicatori dagli esiti del 24 agosto 2018 e dai giorni successivi. L'azienda ha fornito l'elenco di allegato del rapporto degli obblighi in materia di qualità contrattuale relativamente all'anno 2018.

Permette di **conoscere gli standard di qualità** commerciale che gli operatori si sono impegnati ad assicurare (anno 2019)

Consente di **visualizzare e confrontare le prestazioni** erogate dagli operatori del servizio idrico agli utenti (anno 2018)

QUALITA' CONTRATTUALE: INFORMAZIONE E TRASPARENZA.

TRASPARENZA PER GLI UTENTI GUIDA ALLA LETTURA

SETTORE IDRICO | QUALITÀ CONTRATTUALE

QUANTO È DI QUALITÀ IL SERVIZIO IDRICO DEL TUO GESTORE?



Tempi di attesa allo sportello o al telefono, tempestività nelle risposte a reclami e alle richieste degli utenti, semplificazione nell'apertura o chiusura del contratto.

La qualità del servizio dei gestori idrici è chiara e misurabile.

SCOPRI I LIVELLI MINIMI
DELLE PRESTAZIONI

SCARICA IL DOCUMENTO

SCOPRI LE PRESTAZIONI
DEL TUO GESTORE



SCOPRI I GESTORI CON
STANDARD MIGLIORATIVI



LA QUALITÀ CONTRATTUALE DEFINISCE GLI OBBLIGHI
DI QUALITÀ NEI RAPPORTI COMMERCIALI TRA I GESTORI
DEL SERVIZIO IDRICO E GLI UTENTI



COME?

A tutela degli utenti, a partire dal 1 luglio 2016 ARERA ha introdotto 42⁽¹⁾ livelli minimi delle prestazioni contrattuali che stabiliscono i tempi massimi delle prestazioni che i gestori idrici devono rispettare e garantire su tutto il territorio nazionale.

DI COSA SI TRATTA?

Questi indicatori prendono in considerazione aspetti relativi al servizio fornito:

- le modalità di avvio e cessazione del rapporto contrattuale;
- la gestione del rapporto contrattuale;
- le modalità di fatturazione, di gestione dei reclami e delle richieste scritte;
- la gestione degli "sportelli al pubblico" e dei servizi telefonici

Vi sono dunque:

STANDARD SPECIFICI

28⁽¹⁾ indicatori per i quali ciascuna prestazione viene valutata singolarmente rispetto ai tempi massimi da rispettare.

STANDARD GENERALI

14 indicatori per i quali si fa riferimento ai tempi medi del complesso delle prestazioni del gestore.

COSA SONO GLI STANDARD MIGLIORATIVI?

Alcuni gestori, d'intesa con gli Enti di governo d'ambito, si impegnano a garantire ai propri utenti **TEMPISTICHE RIDOTTE** nell'esecuzione di alcune prestazioni.

E SE UN GESTORE NON RISPETTA GLI STANDARD DI QUALITÀ?

Se il gestore **NON RISPETTA** per cause direttamente imputabili a lui:

- quelli **SPECIFICI**, allora ci sarà un indennizzo automatico all'utente (direttamente in bolletta)
- quelli **GENERALI**, allora può essere aperto un procedimento sanzionatorio nei confronti del gestore (in caso di due anni consecutivi di non rispetto).

(1) i dati del presente strumento di trasparenza non includono le informazioni riferite allo standard specifico "periodicità di fatturazione", di poco agevole rappresentazione.



TRASPARENZA PER GLI UTENTI INTERROGAZIONE PER GESTORE

PRESTAZIONI DEI GESTORI IDRICI

Dati Anno 2019⁽¹⁾

Seleziona il tuo Gestore per vedere le performance

(Nessuno) ▾

Oppure [SELEZIONA COMUNE](#)

REGIONE

SCOPRI I GESTORI CON
STANDARD MIGLIORATIVI



TORNA ALLA PAGINA
DI SPIEGAZIONE



Note:

(1) I dati sono stati comunicati dai gestori e saranno oggetto di approfondimento da parte di ARERA anche alla luce degli eventuali aggiornamenti forniti dai competenti Enti di governo, nell'ambito delle proposte tariffarie per il terzo periodo regolatorio, ai sensi delle deliberazioni 580/2019/R/idr e 235/2020/R/idr

(2) la percentuale di rispetto è calcolata escludendo le prestazioni fuori standard per cause non imputabili al gestore

VISUALIZZA PERFORMANCE
DEL GESTORE SU STANDARD

SPECIFICI
 GENERALI

Standard Migliorativi

(2)

N.B. I giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi
gg sol = giorni solari; gg fe = giorni feriali



TRASPARENZA PER GLI UTENTI INTERROGAZIONE PER GESTORE

PRESTAZIONI DEI GESTORI IDRICI

Dati Anno 2019⁽¹⁾

VISUALIZZA PERFORMANCE
DEL GESTORE SU STANDARD

SPECIFICI
 GENERALI

* Standard Migliorativi

Seleziona il tuo Gestore per vedere le performance

(Nessuno)

Zi Rete Gas Spa

A2A Ciclo Idrico Spa

A.c.q.u.a V.i.t.a.n.a Spa

A.I.R. -Azienda Intercomunale Rotaliana Spa

A.M.A. Spa

A.M.A.M. - Azienda Meridionale Acque Messina Spa

A.P.M. - Azienda Pluriservizi Macerata Spa

A.S.A. - Azienda Servizi Ambientali Spa

A.S.P. - Azienda Servizi Pubblici Spa

A.S.S.M. Tolentino Spa

A.S.S.E.M. Spa

A.S.P.E.CO.N.

Abbanoa Spa

ABC Acqua Bene Comune Napoli a.s.

ACA - Azienda Consortile Acquedottistica Spa

Acam Acque Spa

ACDA - Azienda Cuneese Dell' Acqua Spa

Acea ATO 2 Spa

Acea ATO 5 Spa

Acea ATO 5 Spa (Caserta)

Acea ATO 5 Spa (Molise)

Acea Molise Srl (Molise)

Acea Molise Srl (Viterbo)

AcegasApsAmga Spa (Bacchiglione)

AcegasApsAmga Spa (Orientale-Triestino)

Acoset Spa

Acqua Novara.VCO Spa

Acqua Pubblica Sabina Spa

Acquaenna Scpa

Acqualatina Spa

Note:

(1) I dati sono stati comunicati dai gestori e saranno oggetto di approfondimento da parte di ARERA anche alla luce degli eventuali aggiornamenti forniti dai competenti Enti di governo, nell'ambito delle proposte tariffarie per il terzo periodo regolatorio, ai sensi delle deliberazioni 580/2019/R/idr e 235/2020/R/idr.

(2) la percentuale di rispetto è calcolata escludendo le prestazioni fuori standard per cause non imputabili al gestore.

N.B. I giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi
gg sol = giorni solari; gg fe = giorni feriali



PRESTAZIONI DEI GESTORI IDRICI

Dati Anno 2019⁽¹⁾

Seleziona il tuo Gestore per vedere le performance

A2A Ciclo Idrico Spa

Oppure **SELEZIONA COMUNE**

REGIONE **Lombardia**



SCOPRI I GESTORI CON
STANDARD MIGLIORATIVI



TORNA ALLA PAGINA
DI SPIEGAZIONE



Note:

(1) I dati sono stati comunicati dai gestori e saranno oggetto di approfondimento da parte di ARERA anche alla luce degli eventuali aggiornamenti forniti dai competenti Enti di governo, nell'ambito delle proposte tariffarie per il terzo periodo regolatorio, ai sensi delle deliberazioni 580/2019/R/idr e 235/2020/R/idr

(2) la percentuale di rispetto è calcolata escludendo le prestazioni fuori standard per cause non imputabili al gestore

VISUALIZZA PERFORMANCE
DEL GESTORE SU STANDARD

SPECIFICI
GENERALI



* Standard Migliorativi

		Tempi da rispettare	Prestazioni eseguite	Rispetto ⁽²⁾
Appuntamenti concordati	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 h	2444	100,0%
	Tempo di attivazione della fornitura	5 gg	2101	99,9%
Attivazione, disattivazione, voltura	Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg	3305	99,8%
	Tempo di esecuzione della voltura	5 gg	7510	99,8%
	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 gg	68	92,4%
Esecuzione allacci e lavori	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg	112	100,0%
	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg	533	99,5%
	Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg	0	-
Fatturazione	Tempo per l'emissione della fattura	45 gg sol	773305	100,0%
	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg	162	97,2%
Preventivazione	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 gg	0	-
	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg	422	99,1%
	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 gg	0	-
	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg	843	99,9%
	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 gg	0	-
	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg	2	50,0%
Inoltro richieste	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg	4	100,0%
	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg fe	2652	99,3%
	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg	0	-
Riattivazione	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg	2962	99,7%
	Tempo per la risposta a reclami	30 gg	628	100,0%
	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg	640	99,8%
Risposta a reclami e richieste	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg	10	20,0%
	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg	139	98,4%
	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg	5	100,0%
	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg	8	100,0%
	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg	151	99,3%
	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg	137	98,5%
Verifica misuratore e pressione				

N.B. I giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi
gg sol = giorni solari; gg fe = giorni feriali

TRASPARENZA PER GLI UTENTI
STANDARD SPECIFICI



PRESTAZIONI DEI GESTORI IDRICI

Dati Anno 2019 ⁽¹⁾

Seleziona il tuo Gestore per vedere le performance

AZA Ciclo Idrico Spa



SELEZIONA COMUNE

REGIONE **Lombardia**



© Mapbox © OSM

SCOPRI I GESTORI CON
STANDARD MIGLIORATIVI



TORNA ALLA PAGINA
DI SPIEGAZIONE



Note:

(1) I dati sono stati comunicati dai gestori e saranno oggetto di approfondimento da parte di ARERA anche alla luce degli eventuali aggiornamenti forniti dai competenti Enti di governo, nell'ambito delle proposte tariffarie per il terzo periodo regolatorio, ai sensi delle deliberazioni 580/2019/R/ldr e 235/2020/R/ldr.

(2) la percentuale di rispetto è calcolata escludendo le prestazioni fuori standard per cause non imputabili al gestore.

VISUALIZZA PERFORMANCE
DEL GESTORE SU STANDARD

● SPECIFICI
● GENERALI

* Standard Migliorativi

	Tempi da rispettare	Prestazioni eseguite	Rispetto ⁽²⁾	
	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 h	0	-
Appuntamenti concordati	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 min	44829	98,4%
	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg	2444	99,8%
	Tempo medio di attesa agli sportelli	20 min	44829	100,0%
Esecuzione allacci e lavori	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	30 gg	57	87,5%
	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	30 gg	279	97,5%
	Tempo di esecuzione di lavori complessi	30 gg	131	97,7%
Pronto intervento	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 h	2172	95,2%
	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	120 sec	30007	92,5%
Risposta a richieste e comunicazioni	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 gg	3205	97,8%
	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 gg	36	100,0%
Servizio telefonico	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	90%		100,0%
	Livello del servizio telefonico (LS)	80%		87,6%
	Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	240 sec		152 sec

N.B. I giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi

gg sol = giorni solari; gg fe = giorni feriali

TRASPARENZA PER GLI UTENTI
STANDARD GENERALI



TRASPARENZA PER GLI UTENTI INTERROGAZIONE PER COMUNE

PRESTAZIONI DEI GESTORI IDRICI

Dati Anno 2019 ⁽¹⁾

Seleziona il tuo Comune⁽³⁾ per vedere le performance

Abano Terme

 Milano

GESTORE



SCOPRI I GESTORI CON
STANDARD MIGLIORATIVI



TORNA ALLA PAGINA
DI SPIEGAZIONE



Note:

(1) I dati sono stati comunicati dai gestori e saranno oggetto di approfondimento da parte di ARERA anche alla luce degli eventuali aggiornamenti forniti dai competenti Enti di governo, nell'ambito delle proposte tariffarie per il terzo periodo regolatorio, ai sensi delle deliberazioni 880/2019/R/idr e 235/2020/R/idr

(2) la percentuale di rispetto è calcolata escludendo le prestazioni fuori standard per cause non imputabili al gestore

(3) selezionando il singolo Comune i dati che vengono visualizzati fanno riferimento alle prestazioni del gestore che eroga il servizio considerando l'intero territorio servito e non il singolo comune.

VISUALIZZA PERFORMANCE SU STANDARD

SPECIFICI

GENERALI

* Standard Migliorativi

		Tempi da rispettare	Prestazioni eseguite	Rispetto
Appuntamenti concordati	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 h	7802	99,8%
	Tempo di attivazione della fornitura	5 gg	1090	95,3%
Attivazione, disattivazione, voltura	Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg	2348	99,3%
	Tempo di esecuzione della voltura	5 gg	7178	99,6%
Esecuzione allacci e lavori	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 gg	0	-
	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg	39	89,7%
	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg	3	33,3%
	Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg	1	100,0%
Fatturazione	Tempo per l'emissione della fattura	45 gg sol	523265	99,0%
	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg	95	96,8%
Preventivazione	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 gg	0	-
	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg	514	95,1%
	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 gg	0	-
	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg	118	99,2%
	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 gg	0	-
Inoltro richieste	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg	0	-
	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg	0	-
	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg fe	740	91,4%
Riattivazione	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg	0	-
	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg	2440	98,2%
Risposta a reclami e richieste	Tempo per la risposta a reclami	30 gg	1804	99,9%
	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg	1459	100,0%
Verifica misuratore e pressione	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg	2	100,0%
	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg	4	75,0%
	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg	0	-
	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg	3	100,0%
	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg	8	100,0%
	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg	5	100,0%

N.B. I giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi

gg sol = giorni solari; gg fe = giorni feriali



TRASPARENZA PER GLI UTENTI INTERROGAZIONE PER COMUNE

PRESTAZIONI DEI GESTORI IDRICI

Dati Anno 2019 ⁽¹⁾

Seleziona il tuo Comune⁽³⁾ per vedere le performance

Milano

Oppure **SELEZIONA GESTORE**

GESTORE **MM Spa**



© Mapbox © OSM

SCOPRI I GESTORI CON
STANDARD MIGLIORATIVI



TORNA ALLA PAGINA
DI SPIEGAZIONE



Note:

(1) I dati sono stati comunicati dai gestori e saranno oggetto di approfondimento da parte di ARERA anche alla luce degli eventuali aggiornamenti forniti dai competenti Enti di governo, nell'ambito delle proposte tariffarie per il terzo periodo regolatorio, ai sensi delle deliberazioni 580/2019/R/ldr e 235/2020/R/ldr

(2) La percentuale di rispetto è calcolata escludendo le prestazioni fuori standard per cause non imputabili al gestore

(3) selezionando il singolo Comune i dati che vengono visualizzati fanno riferimento alle prestazioni del gestore che eroga il servizio considerando l'intero territorio servito e non il singolo comune.

VISUALIZZA PERFORMANCE SU STANDARD

SPECIFICI
 GENERALI

* Standard Migliorativi

		Tempi da rispettare	Prestazioni eseguite	Rispetto ⁽²⁾
Appuntamenti concordati	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 h	768	100,0%
	Tempo di attivazione della fornitura	5 gg	242	100,0%
Attivazione, disattivazione, voltura	Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg	195	100,0%
	Tempo di esecuzione della voltura	5 gg	1233	100,0%
Esecuzione allacci e lavori	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	* 15 gg	0	-
	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg	0	-
	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg	0	-
Fatturazione	Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg	0	-
	Tempo per l'emissione della fattura	45 gg sol	211219	99,7%
Preventivazione	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg	73	100,0%
	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 gg	0	-
	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg	159	100,0%
	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	* 8 gg	0	-
	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg	144	99,3%
Inoltro richieste	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 gg	0	-
	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg	1	100,0%
	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg	1	100,0%
Riattivazione	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg fe	0	-
	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg	0	-
	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg	35	96,9%
Risposta a reclami e richieste	Tempo per la risposta a reclami	30 gg	1655	99,9%
	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	* 20 gg	1266	100,0%
Verifica misuratore e pressione	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg	132	99,2%
	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg	47	100,0%
	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg	26	100,0%
	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg	133	98,5%
	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg	72	100,0%
	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg	47	100,0%

N.B. I giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi

gg sol = giorni solari; gg fe = giorni feriali



TRASPARENZA PER GLI UTENTI
**STANDARD
 MIGLIORATIVI**

STANDARD MIGLIORATIVI

Dati Anno 2019

**NUMERO
 STANDARD
 MIGLIORATIVI**

- Più di 15
- Tra 5 e 15
- Meno di 5
- Minimi Arera

NUMERO STANDARD MIGLIORATIVI

Gestore		
Acea ATO 2 Spa	<input type="checkbox"/>	39
HERA Spa (Modena)	<input type="checkbox"/>	30
HERA Spa (Bologna)	<input type="checkbox"/>	30
Publiacqua Spa	<input type="checkbox"/>	28
Abbanca Spa	<input type="checkbox"/>	12
Nuove Acque Spa	<input type="checkbox"/>	12
Acea ATO 5 Spa	<input type="checkbox"/>	10
Acea ATO 5 Spa (Molise)	<input type="checkbox"/>	10
Acea ATO 5 Spa (Caserta)	<input type="checkbox"/>	10
CAP Holding Spa	<input type="checkbox"/>	10
A.S.A. - Azienda Servizi Ambientali Spa	<input type="checkbox"/>	9
VIVA Servizi Spa	<input type="checkbox"/>	8
Gara Spa	<input type="checkbox"/>	7
Acque Spa	<input type="checkbox"/>	7
MM Spa	<input type="checkbox"/>	5
G.E.A.L. - Gestione Esercizio Acquedotti Lucchesi Spa	<input type="checkbox"/>	5
Acque Toscane (Basso Valdarno)	<input type="checkbox"/>	5
Lario Reti Holding Spa	<input type="checkbox"/>	4
SAL - Società Acqua Lodigiana Srl	<input type="checkbox"/>	4
Acquedotto del Fiora Spa	<input type="checkbox"/>	4
Acque Veronesi Scarl	<input type="checkbox"/>	3
Acque Toscane (Medio Valdarno)	<input type="checkbox"/>	3
Azienda Gardesana Servizi Spa	<input type="checkbox"/>	2
Medio Chiampo Spa	<input type="checkbox"/>	2
Marche Multiservizi Spa	<input type="checkbox"/>	1
HydroGEA Spa	<input type="checkbox"/>	1

SCOPRI LE PRESTAZIONI
 DEL TUO GESTORE



TORNA ALLA PAGINA
 DI SPIEGAZIONE



DIFFUSIONE DEGLI STANDARD MIGLIORATIVI NELLE GESTIONI IDRICHE



SELEZIONA REGIONE

(Tutti)

SELEZIONA COMUNE

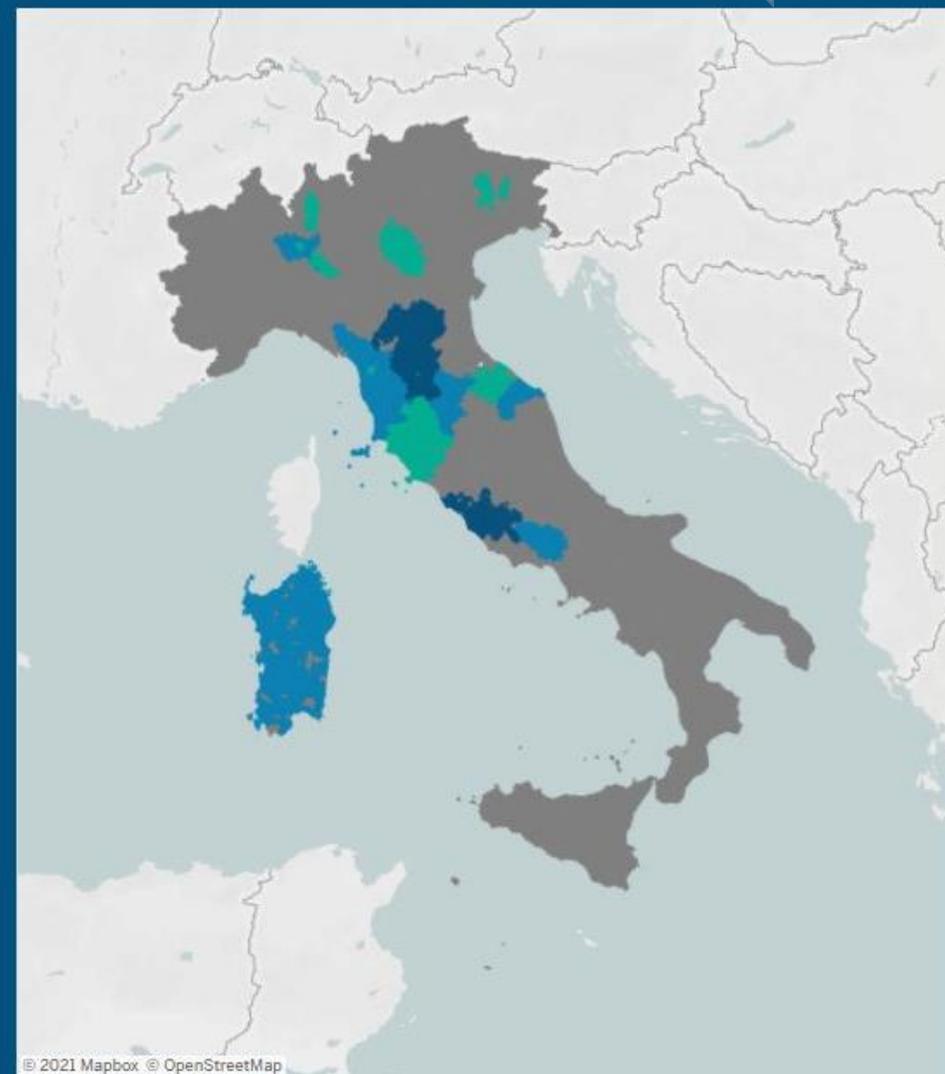
(Tutti)

SELEZIONA GESTORE

(Tutti)

SELEZIONA STANDARD

(Tutti)



© 2021 Mapbox © OpenStreetMap



TRASPARENZA PER GLI UTENTI STANDARD MIGLIORATIVI

STANDARD MIGLIORATIVI Dati Anno 2019

NUMERO STANDARD MIGLIORATIVI	Più di 15	<input type="checkbox"/>
	Tra 5 e 15	<input type="checkbox"/>
	Meno di 5	<input type="checkbox"/>
	Minimi Arera	<input type="checkbox"/>

NUMERO STANDARD MIGLIORATIVI

Gestore		
Acea AT0 2 Spa	<input type="checkbox"/>	39
HERA Spa (Modena)	<input type="checkbox"/>	30
HERA Spa (Bologna)	<input type="checkbox"/>	30
Publiacqua Spa	<input type="checkbox"/>	28
Abanosa Spa	<input type="checkbox"/>	12
Nuove Acque Spa	<input type="checkbox"/>	12
Acea AT0 5 Spa	<input type="checkbox"/>	10
Acea AT0 5 Spa (Molise)	<input type="checkbox"/>	10
Acea AT0 5 Spa (Caserta)	<input type="checkbox"/>	10
CAP Holding Spa	<input type="checkbox"/>	10
A.S.A. - Azienda Servizi Ambientali Spa	<input type="checkbox"/>	9
VIVA Servizi Spa	<input type="checkbox"/>	8
Gala Spa	<input type="checkbox"/>	7
Acque Spa	<input type="checkbox"/>	7
MMI Spa	<input checked="" type="checkbox"/>	5
G.E.A.I. - Gestione Esercizio Acquedotti Lucchesi Spa	<input checked="" type="checkbox"/>	5
Acque Toscane (Basso Valdarno)	<input checked="" type="checkbox"/>	5
Lario Reti Holding Spa	<input checked="" type="checkbox"/>	4
SAL - Società Acqua Lodigiana Srl	<input checked="" type="checkbox"/>	4
Acquedotto del Fiora Spa	<input checked="" type="checkbox"/>	4
Acque Veronesi Scrl	<input checked="" type="checkbox"/>	3
Acque Toscane (Medio Valdarno)	<input checked="" type="checkbox"/>	3
Azienda Gardesano Servizi Spa	<input checked="" type="checkbox"/>	2
Medio Chiampo Spa	<input checked="" type="checkbox"/>	2
Marche Multiservizi Spa	<input checked="" type="checkbox"/>	1
HydroGEA Spa	<input checked="" type="checkbox"/>	1

SCOPRI LE PRESTAZIONI
DEL TUO GESTORE 

TORNA ALLA PAGINA
DI SPIEGAZIONE 

DIFFUSIONE DEGLI STANDARD MIGLIORATIVI NELLE GESTIONI IDRICHE



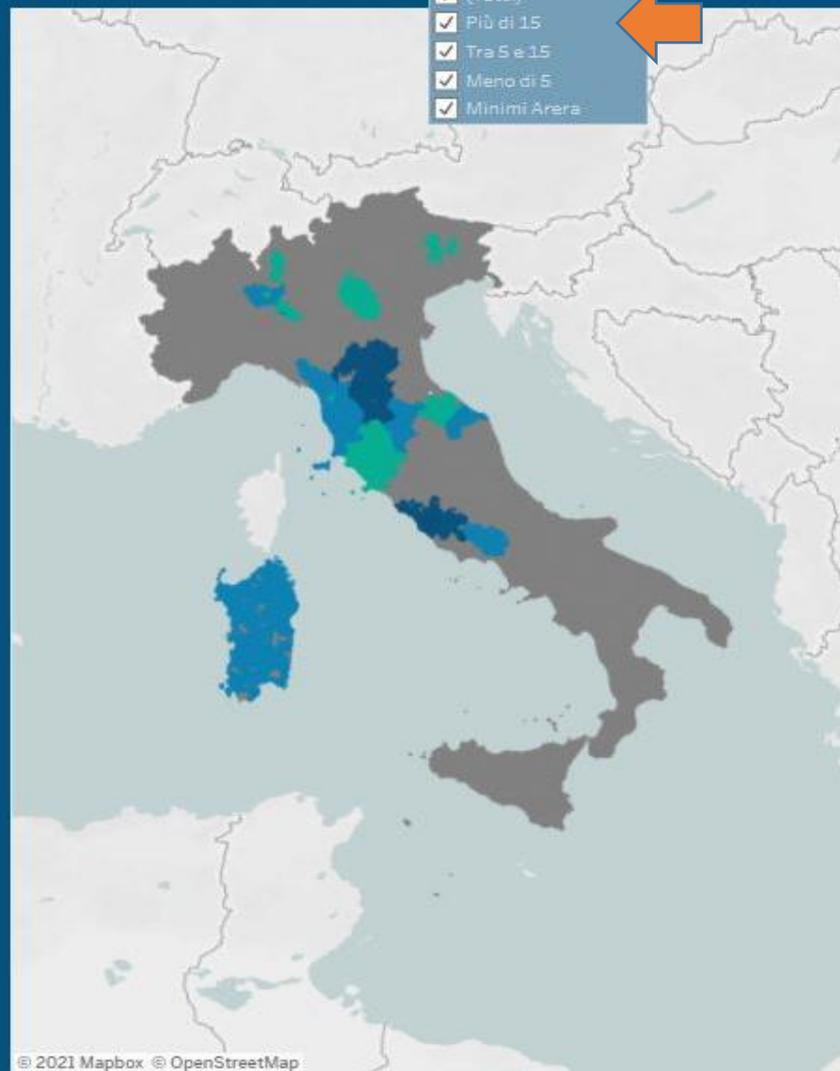
SELEZIONA REGIONE
(Tutti)

SELEZIONA COMUNE
(Tutti)

SELEZIONA GESTORE
(Tutti)

SELEZIONA STANDARD
(Tutti)

- (Tutti)
- Più di 15
- Tra 5 e 15
- Meno di 5
- Minimi Arera



STANDARD MIGLIORATIVI Dati Anno 2019

NUMERO STANDARD MIGLIORATIVI	Più di 15	<input type="checkbox"/>
	Tra 5 e 15	<input type="checkbox"/>
	Meno di 5	<input type="checkbox"/>
	Minimi Arera	<input type="checkbox"/>

NUMERO STANDARD MIGLIORATIVI

Gestore		
Acea ATO 2 Spa	<input type="checkbox"/>	39
HERA Spa (Modena)	<input type="checkbox"/>	30
HERA Spa (Bologna)	<input type="checkbox"/>	30
Publiacqua Spa	<input type="checkbox"/>	28

DIFFUSIONE DEGLI STANDARD MIGLIORATIVI NELLE GESTIONI IDRICHE

SELEZIONA REGIONE

(Tutti)

SELEZIONA COMUNE

(Tutti)

SELEZIONA GESTORE

(Tutti)

SELEZIONA STANDARD

Più di 15

(Tutti)

Tra 5 e 15

Tra 5 e 15

Meno di 5

Minimi Arera



TRASPARENZA PER GLI UTENTI
**STANDARD
MIGLIORATIVI**

SCOPRI LE PRESTAZIONI
DEL TUO GESTORE



TORNA ALLA PAGINA
DI SPIEGAZIONE



TRASPARENZA PER GLI UTENTI STANDARD MIGLIORATIVI

STANDARD MIGLIORATIVI Dati Anno 2019

NUMERO STANDARD MIGLIORATIVI	Più di 15	<input checked="" type="checkbox"/>
	Tra 5 e 15	<input type="checkbox"/>
	Meno di 5	<input type="checkbox"/>
	Minimi Arera	<input type="checkbox"/>

NUMERO STANDARD MIGLIORATIVI

Gestore		
Acea ATO 2 Spa	<input checked="" type="checkbox"/>	39
HERA Spa (Modena)	<input type="checkbox"/>	30
HERA Spa (Bologna)	<input type="checkbox"/>	30
Publiacqua S.p.A.	<input type="checkbox"/>	28

Acea ATO 2 Spa
Visualizza Prestazioni



SCOPRI LE PRESTAZIONI
DEL TUO GESTORE



TORNA ALLA PAGINA
DI SPIEGAZIONE

DIFFUSIONE DEGLI STANDARD MIGLIORATIVI NELLE GESTIONI IDRICHE



SELEZIONA REGIONE

(Tutti)

SELEZIONA COMUNE

(Tutti)

SELEZIONA GESTORE

(Tutti)

SELEZIONA STANDARD

Più di 15



© 2021 Mapbox © OpenStreetMap



TRASPARENZA PER GLI UTENTI STANDARD MIGLIORATIVI

PRESTAZIONI DEI GESTORI IDRICI Dati Anno 2019⁽¹⁾

SELEZIONA GESTORE

SELEZIONA COMUNE

GESTORE Acea ATO 2 Spa

REGIONE Lazio



© Mapbox © OSM

SCOPRI I GESTORI CON
STANDARD MIGLIORATIVI



TORNA ALLA PAGINA
DI SPIEGAZIONE



Note:

(1) I dati sono stati comunicati dai gestori e saranno oggetto di approfondimento da parte di ARERA anche alla luce degli eventuali aggiornamenti forniti dai competenti Enti di governo, nell'ambito delle proposte tariffarie per il terzo periodo regolatorio, ai sensi delle deliberazioni 580/2019/R/ldr e 235/2020/R/ldr

(2) La percentuale di rispetto è calcolata escludendo le prestazioni fuori standard per cause non imputabili al gestore

VISUALIZZA PERFORMANCE
DEL GESTORE SU STANDARD

SPECIFICI
 GENERALI

* Standard Migliorativi

		Tempi da rispettare	Prestazioni eseguite	Rispetto ⁽²⁾
Appuntamenti concordati	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	* 2 h	28667	99,0%
	Tempo di attivazione della fornitura	* 3 gg	5515	95,2%
Attivazione, disattivazione, voltura	Tempo di disattivazione della fornitura	* 3 gg	6182	96,3%
	Tempo di esecuzione della voltura	* 3 gg	25566	99,9%
	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	* 15 gg	0	-
Esecuzione allacci e lavori	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	* 10 gg	71	95,8%
	Tempo di esecuzione di lavori semplici	* 6 gg	12	100,0%
	Tempo di rettifica di fatturazione	* 55 gg	1339	100,0%
Fatturazione	Tempo per l'emissione della fattura	*30 gg sol	3730375	99,9%
	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	* 15 gg	0	-
Preventivazione	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 gg	0	-
	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	* 15 gg	7847	96,0%
	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 gg	0	-
	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	* 15 gg	964	94,8%
	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 gg	0	-
	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	* 3 gg	0	-
Inoltro richieste	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	* 3 gg	0	-
	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	* 1 gg fe	19005	94,2%
	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	* 6 gg	4	100,0%
Riattivazione	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	* 3 gg	6552	95,7%
	Tempo per la risposta a reclami	* 20 gg	22718	97,4%
Risposta a reclami e richieste	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	* 20 gg	2193	98,1%
	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	* 5 gg	459	98,9%
Verifica misuratore e pressione	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	* 20 gg	0	-
	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	* 6 gg	2011	98,2%
	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	* 3 gg	503	95,6%
	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	* 5 gg	2156	99,4%
	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	* 5 gg	1278	99,8%

N.B. I giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi

gg sol = giorni solari; gg fe = giorni feriali



QUALITA' CONTRATTUALE: LO STATO DELL'ARTE.

CONFRONTO PERFORMANCE DEI GESTORI

GUIDA ALLA LETTURA



SETTORE IDRICO | QUALITÀ CONTRATTUALE

GLI OBBLIGHI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO ALL'UTENZA: GESTIONI IDRICHE A CONFRONTO



Avvio e cessazione del rapporto contrattuale ma anche gestione del rapporto contrattuale e accessibilità.

I macro-indicatori MC1 e MC2 valutano la qualità del servizio reso all'utenza.

[SCOPRI I MACRO-INDICATORI
NEL DETTAGLIO](#)

[SCARICA IL DOCUMENTO](#)

[VAI ALLA MAPPA
INTERATTIVA](#)



LA QUALITÀ CONTRATTUALE DEFINISCE GLI OBBLIGHI
DI QUALITÀ NEI RAPPORTI COMMERCIALI TRA I GESTORI
DEL SERVIZIO IDRICO E GLI UTENTI



DI COSA SI TRATTA?

Dal 2020, per rafforzare gli incentivi al rispetto degli standard minimi di qualità contrattuale ARERA ha introdotto degli obiettivi di miglioramento annuali con validità nazionale e basati sulla definizione di due macro indicatori, MC1 e MC2, costruiti a partire da 42 indicatori già previsti dalla regolazione della qualità contrattuale (RQSII). (1)

MC1 - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Composto da 18 indicatori che riguardano: i tempi di invio dei preventivi, dell'esecuzione di allacciamenti e di lavori, di attivazione e disattivazione della fornitura.

MC2 - GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE E ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

Composto da 24 indicatori relativi: ai tempi di gestione degli appuntamenti, di fatturazione, delle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, delle risposte a richieste scritte e della gestione del contatto con l'utenza.

A QUALE CLASSE APPARTIENE IL TUO GESTORE?



Note:

(1) Con riferimento al primo anno di valutazione delle performance (2020), il livello di partenza dei macro-indicatori è definito tenuto conto dei dati relativi agli indicatori semplici registrati nel 2018.

MAPPA INTERATTIVA

Dati Anno 2018 ⁽¹⁾

Classe

- A - Ottima
- B - Buona
- C - Discreta
- Dati non trasmessi (N.t.)

SELEZIONA REGIONE / COMUNE

(Tutti)

(Tutti)

SELEZIONA MACRO-INDICATORE

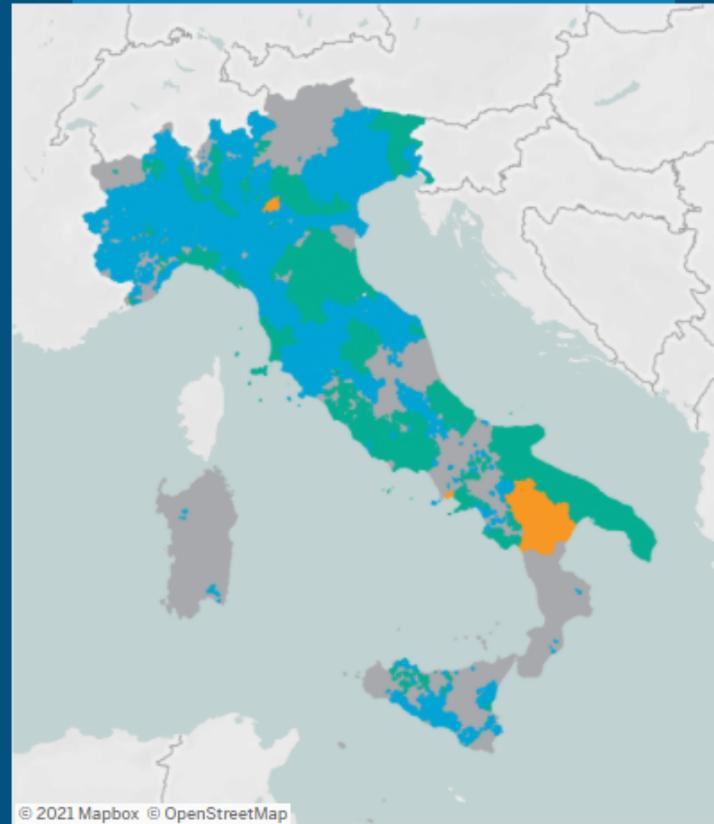
- MC1 - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE
- MC2 - GESTIONE RAPPORTO E ACCESSIBILITA' SERVIZIO

SELEZIONA GESTORE

(Tutti)

SELEZIONA CLASSE

(Tutti)



© 2021 Mapbox © OpenStreetMap

POPOLAZIONE
RESIDENTE
(% per Classe)



Valore 2018 ⁽¹⁾

Classe

	Valore 2018 ⁽¹⁾	Classe
MEDIA ITALIA	96,4%	
2i Rete Gas Spa	-	N.t.
"Pozzo Ferrara" di Lo Castro Filippo	100,0%	A
A2A Ciclo Idrico Spa	99,4%	A
A.c.q.u.a V.i.t.a.n.a Spa	99,6%	A
A.I.R. -Azienda Intercomunale Rotaliana Spa	-	N.t.
A.M.A. Spa	100,0%	A
A.M.A.M. - Azienda Meridionale Acque Messina Spa	-	N.t.
A.P.M. - Azienda Pluriservizi Macerata Spa	98,5%	A
A.S.A. - Azienda Servizi Ambientali Spa	98,0%	B
A.S.P. - Azienda Servizi Pubblici Spa	99,5%	A
A.S.S.M. Tolentino Spa	100,0%	A
A.S.SE.M. Spa	100,0%	A
A.SPE.CO.N.	-	N.t.
Abbanoa Spa	-	N.t.
ABC Acqua Bene Comune Napoli a.s.	77,3%	C
ACA - Azienda Consortile Acquedottistica Spa	94,1%	B
Acam Acque Spa	95,2%	B
ACDA - Azienda Cuneese Dell' Acqua Spa	100,0%	A
Acea ATO 2 Spa	95,0%	B
Acea ATO 5 Spa	96,3%	B
Acoset Spa	100,0%	A
Acqua Novara.VCO Spa	99,5%	A
Acqua Pubblica Sabina Spa	-	N.t.
Acquaenna Scpa	-	N.t.
Acqualatina Spa	97,4%	B
Acquambiente Marche Srl	99,7%	A

Note:

(1) I dati comunicati dai gestori ai fini della determinazione dei valori dei macro-indicatori per l'anno 2018 saranno oggetto di approfondimento da parte di ARERA anche alla luce degli eventuali aggiornamenti forniti dai competenti Enti di governo, nell'ambito delle proposte tariffarie per il terzo periodo regolatorio, ai sensi delle deliberazioni 580/2019/R/ldr e 235/2020/R/ldr

TORNA ALLA PAGINA
DI SPIEGAZIONE



N.B. Il valore dei macro-indicatori non è stato calcolato per gli operatori con riferimento ai quali - tenuto conto del protrarsi dello stato di emergenza e della necessità di salvaguardare l'operatività dei gestori la cui sede legale o operativa ricada nei Comuni danneggiati dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi - l'Autorità ha accolto l'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale relativamente all'annualità 2018

CONFRONTO PERFORMANCE DEI GESTORI
Avvio e cessazione
del contratto
PRESTAZIONI
MC1



MAPPA INTERATTIVA

Dati Anno 2018 ⁽¹⁾

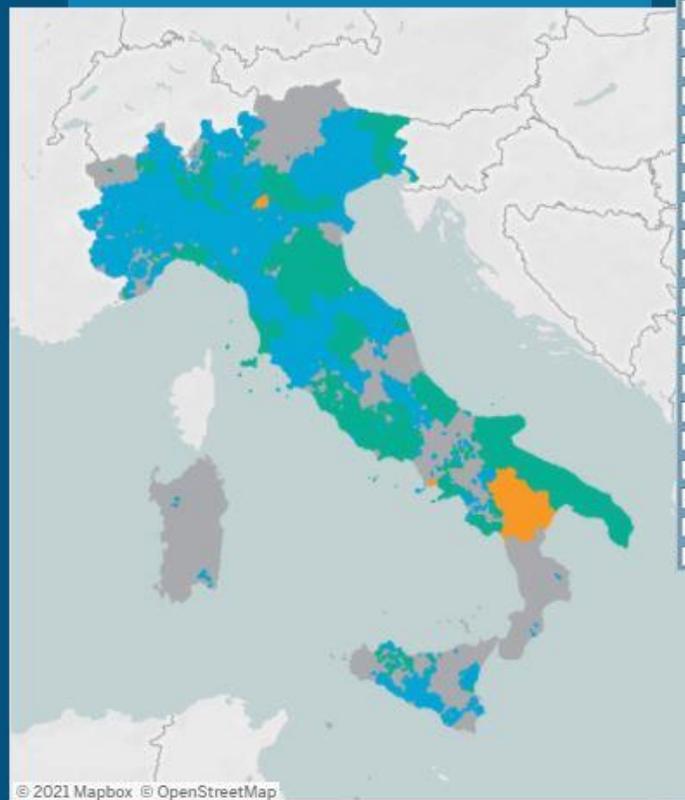
Classe

A - Ottima

B - Buona

C - Discreta

Dati non trasmessi (N.T.)



© 2021 Mapbox © OpenStreetMap

Note:

(1) I dati comunicati dai gestori ai fini della determinazione dei valori dei macro-indicatori per l'anno 2018 saranno oggetto di approfondimento da parte di ARERA anche alla luce degli eventuali aggiornamenti forniti dai competenti Enti di governo, nell'ambito delle proposte tariffarie per il terzo periodo regolatorio, ai sensi delle deliberazioni 580/2019/3/ldr e 235/2020/1/ldr

SELEZIONE MACRO-INDICATORE

MC1 - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

MC2 - GESTIONE RAPPORTO E ACCESSIBILITA' SERVIZIO



SELEZIONE REGIONE / COMUNE

(Tutti)

- (Tutti)
- Abruzzo
- Basilicata
- Calabria
- Campania
- Emilia Romagna
- Friuli Venezia Giulia
- Lazio
- Liguria
- Lombardia
- Marche
- Molise
- Piemonte
- Puglia
- Sardegna
- Sicilia
- Toscana
- Trentino Alto Adige
- Umbria
- Valle d'Aosta
- Veneto

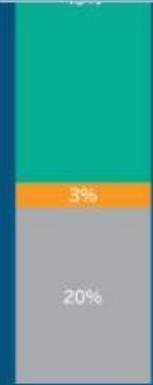
SELEZIONE GESTORE

(Tutti)

SELEZIONE CLASSE

(Tutti)

	Valore 2018 ⁽¹⁾	Classe
MEDIA ITALIA	96,4%	
2i Rete Gas Spa	-	N.t.
"Pozzo Ferrara" di Lo Castro Filippo	100,0%	A
A2A Ciclo Idrico Spa	99,4%	A
A.c.q.u.a V.i.t.a.n.a Spa	99,6%	A
A.I.R. -Azienda Intercomunale Rotaliana Spa	-	N.t.
A.M.A. Spa	100,0%	A
A.M.A.M. - Azienda Meridionale Acque Messina Spa	-	N.t.
A.P.M. - Azienda Pluriservizi Macerata Spa	98,5%	A
A.S.A. - Azienda Servizi Ambientali Spa	98,0%	B
A.S.P. - Azienda Servizi Pubblici Spa	99,5%	A
A.S.S.M. Tolentino Spa	100,0%	A
A.S.SE.M. Spa	100,0%	A
A.SPE.CO.N.	-	N.t.
Abbanoa Spa	-	N.t.
ABC Acqua Bene Comune Napoli a.s.	77,3%	C
ACA - Azienda Consortile Acquedottistica Spa	94,1%	B
Acam Acque Spa	95,2%	B
ACDA - Azienda Cuneese Dell' Acqua Spa	100,0%	A
Acea ATO 2 Spa	95,0%	B
Acea ATO 5 Spa	96,3%	B
Acoset Spa	100,0%	A
Acqua Novara-VCO Spa	99,5%	A
Acqua Pubblica Sabina Spa	-	N.t.
Acquaenna Scpa	-	N.t.
Acqualatina Spa	97,4%	B
Acquambiente Marche Srl	99,7%	A



CONFRONTO TRA LE PERFORMANCE DEI GESTORI INTERROGAZIONE PER REGIONE

TORNA ALLA PAGINA
DI SPIEGAZIONE



N.B. Il valore dei macro-indicatori non è stato calcolato per gli operatori con riferimento ai quali -tenuto conto del protrarsi dello stato di emergenza e della necessità di salvaguardare l'operatività dei gestori la cui sede legale o operativa ricada nei Comuni danneggiati dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi - l'Autorità ha accolto l'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale relativamente all'annualità 2018



CONFRONTO TRA LE PERFORMANCE DEI GESTORI

INTERROGAZIONE PER REGIONE



MAPPA INTERATTIVA

Dati Anno 2018 ⁽¹⁾

Classe

Note:

(1) I dati comunicati dai gestori ai fini della determinazione dei valori dei macro-indicatori per l'anno 2018 saranno oggetto di approfondimento da parte di ARERA anche alla luce degli eventuali aggiornamenti forniti dai competenti Enti di governo, nell'ambito delle proposte tariffarie per il terzo periodo regolatorio, ai sensi delle deliberazioni 580/2019/R/idr e 235/2020/R/idr

TORNA ALLA PAGINA
DI SPIEGAZIONE



SELEZIONA MACRO-INDICATORE

MC1 - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

MC2 - GESTIONE RAPPORTO E ACCESSIBILITA' SERVIZIO



SELEZIONA REGIONE / COMUNE

- (Nessuno)
- (Tutti)
 - Abruzzo
 - Basilicata
 - Calabria
 - Campania
 - Emilia Romagna
 - Friuli Venezia Giulia
 - Lazio
 - Liguria
 - Lombardia
 - Marche
 - Molise
 - Piemonte
 - Puglia
 - Sardegna
 - Sicilia
 - Toscana
 - Trentino Alto Adige
 - Umbria
 - Valle d'Aosta
 - Veneto



SELEZIONA GESTORE

(Tutti)

SELEZIONA CLASSE

(Tutti)

Valore 2018 ⁽¹⁾

Classe

MEDIA ITALIA

96,4%

M.B. Il valore dei macro-indicatori non è stato calcolato per gli operatori con riferimento ai quali - tenuto conto del protrarsi dello stato di emergenza e della necessità di salvaguardare l'operatività dei gestori la cui sede legale o operativa ricada nei Comuni danneggiati dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi - l'Autorità ha accolto l'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale relativamente all'annualità 2018

MAPPA INTERATTIVA

Dati Anno 2018 ⁽¹⁾

SELEZIONA MACRO-INDICATORE

MC1 - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

MC2 - GESTIONE RAPPORTO E ACCESSIBILITA' SERVIZIO

Classe

A - Ottima

B - Buona

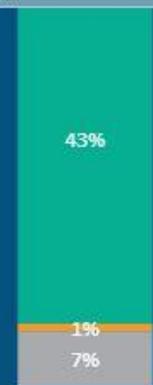
C - Discreta

Dati non trasmessi (N.t.)



SELEZIONA REGIONE / COMUNE

- Lombardia
- (Tutti)
- Abruzzo
- Basilicata
- Calabria
- Campania
- Emilia Romagna
- Friuli Venezia Giulia
- Lazio
- Liguria
- Lombardia
- Marche
- Molise
- Piemonte
- Puglia
- Sardegna
- Sicilia
- Toscana
- Trentino Alto Adige
- Umbria
- Valle d'Aosta
- Veneto



SELEZIONA GESTORE

(Tutti)

SELEZIONA CLASSE

(Tutti)

	Valore 2018 ⁽¹⁾	Classe
MEDIA ITALIA	96,4%	
A2A Ciclo Idrico Spa	99,4%	A
Acque Bresciane Srl	96,4%	B
Alfa Srl	90,9%	B
Amias Servizi Srl	-	N.t.
AQA Mantova Srl	98,7%	A
Aqua Seprio Servizi Srl	100,0%	A
Azienda Servizi Valtrompia Spa	100,0%	A
Brianzacque Srl	96,4%	B
CAP Holding Spa	97,3%	B
Cogeide Spa	99,9%	A
Como Acqua Srl	-	N.t.
Erogasmet Spa	98,4%	A
Lario Reti Holding Spa	97,7%	B
MM Spa	99,7%	A
Padania Acque Spa	99,8%	A
Pavia Acque Scarl	99,2%	A
S.Ec.Am. Spa	100,0%	A
SAL - Società Acqua Lodigiana Srl	97,6%	B
Saronno Servizi Spa	-	N.t.
Sebino Servizi Srl	-	N.t.
Servizi Idrici Valle Camonica	-	N.t.
Sicam Srl	86,7%	C
Solbiate Olona Servizi	-	N.t.
Tea Acque Spa	99,5%	A
Uniacque Spa	99,8%	A
Comune di Adro	-	N.t.

CONFRONTO TRA LE PERFORMANCE DEI GESTORI

INTERROGAZIONE PER REGIONE

Note:

(1) I dati comunicati dai gestori ai fini della determinazione dei valori dei macro-indicatori per l'anno 2018 saranno oggetto di approfondimento da parte di ARERA anche alla luce degli eventuali aggiornamenti forniti dai competenti Enti di governo, nell'ambito delle proposte tariffarie per il terzo periodo regolatorio, ai sensi delle deliberazioni 580/2019/R/Idr e 235/2020/R/Idr

TORNA ALLA PAGINA
DI SPIEGAZIONE



N.B. Il valore dei macro-indicatori non è stato calcolato per gli operatori con riferimento ai quali - tenuto conto del protrarsi dello stato di emergenza e della necessità di salvaguardare l'operatività dei gestori la cui sede legale o operativa ricada nei Comuni danneggiati dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi - l'Autorità ha accolto l'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale relativamente all'annualità 2018



CONFRONTO TRA LE PERFORMANCE DEI GESTORI

INTERROGAZIONE PER REGIONE

MAPPA INTERATTIVA

Dati Anno 2018 ⁽¹⁾

Classe

- A - Ottima
- B - Buona
- C - Discreta
- Dati non trasmessi (N.t.)



SELEZIONA MACRO-INDICATORE

- MC1 - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE
- MC2 - GESTIONE RAPPORTO E ACCESSIBILITA' SERVIZIO



SELEZIONA REGIONE / COMUNE

- Lombardia
- (Tutti)

SELEZIONA GESTORE

- (Tutti)

SELEZIONA CLASSE

- (Tutti)

POPOLAZIONE RESIDENTE (% per Classe)



Valore 2018 ⁽¹⁾ Classe

Gestore	Valore 2018 ⁽¹⁾	Classe
MEDIA ITALIA	96,4%	
A2A Ciclo Idrico Spa	99,4%	A
Acque Bresciane Srl	96,4%	B
Alfa Srl	90,9%	B
Amias Servizi Srl	-	N.t.
AQA Mantova Srl	98,7%	A
Aqua Segrino Servizi Srl	100,0%	A
Azienda Servizi Valtrompia Spa	100,0%	A
Brianzacque Srl	96,4%	B
CAP Holding Spa	97,3%	B
Cogeide Spa	99,9%	A
Como Acqua Srl	-	N.t.
Erogasmet Spa	98,4%	A
Lario Reti Holding Spa	97,7%	B
MM Spa	99,7%	A
Padania Acque Spa	99,8%	A
Pavia Acque Scarl	99,2%	A
S.Ec.Am. Spa	100,0%	A
SAL - Società Acqua Lodigiana Srl	97,6%	B
Saronno Servizi Spa	-	N.t.
Sebino Servizi Srl	-	N.t.
Servizi Idrici Valle Camonica	-	N.t.
Sicam Srl	86,7%	C
Solbiate Olona Servizi	-	N.t.
Tea Acque Spa	99,5%	A
Uniacque Spa	99,8%	A
Comune di Adro	-	N.t.

Note:

(1) I dati comunicati dai gestori ai fini della determinazione dei valori dei macro-indicatori per l'anno 2018 saranno oggetto di approfondimento da parte di ARERA anche alla luce degli eventuali aggiornamenti forniti dai competenti Enti di governo, nell'ambito delle proposte tariffarie per il terzo periodo regolatorio, ai sensi delle deliberazioni 580/2019/R/idr e 235/2020/R/idr

TORNA ALLA PAGINA DI SPIEGAZIONE



N.B. Il valore dei macro-indicatori non è stato calcolato per gli operatori con riferimento ai quali - tenuto conto del protrarsi dello stato di emergenza e della necessità di salvaguardare l'operatività dei gestori la cui sede legale o operativa ricada nei Comuni danneggiati dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi - l'Autorità ha accolto l'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale relativamente all'annualità 2018

CONFRONTO TRA LE PERFORMANCE DEI GESTORI

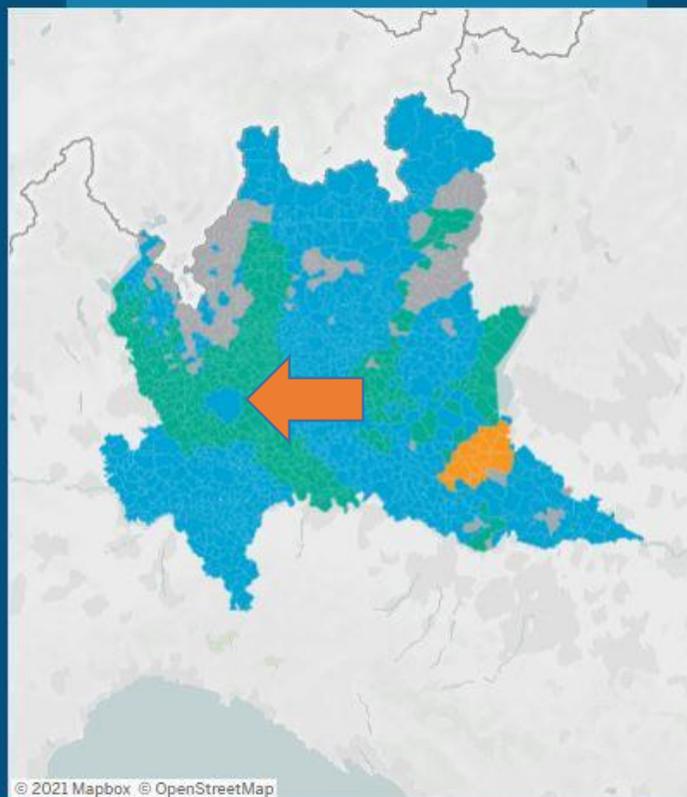
ZOOM REGIONE

MAPPA INTERATTIVA

Dati Anno 2018 ⁽¹⁾

Classe

- A - Ottima
- B - Buona
- C - Discreta
- Dati non trasmessi (N.t.)



© 2021 Mapbox © OpenStreetMap

Note:

(1) I dati comunicati dai gestori ai fini della determinazione dei valori dei macro-indicatori per l'anno 2018 saranno oggetto di approfondimento da parte di ARERA anche alla luce degli eventuali aggiornamenti forniti dai competenti Enti di governo, nell'ambito delle proposte tariffarie per il terzo periodo regolatorio, ai sensi delle deliberazioni 580/2019/R/Idr e 235/2020/R/Idr

SELEZIONA MACRO-INDICATORE

MC1 - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

MC2 - GESTIONE RAPPORTO E ACCESSIBILITA' SERVIZIO



SELEZIONA REGIONE / COMUNE

Lombardia

(Tutti)

SELEZIONA GESTORE

(Tutti)

SELEZIONA CLASSE

(Tutti)

POPOLAZIONE RESIDENTE (% per Classe)



Valore 2018 ⁽¹⁾

Classe

	Valore 2018 ⁽¹⁾	Classe
MEDIA ITALIA	96,4%	
A2A Ciclo Idrico Spa	99,4%	A
Acque Bresciane Srl	96,4%	B
Alfa Srl	90,9%	B
Amias Servizi Srl	-	N.t.
AQA Mantova Srl	98,7%	A
Aqua Seprio Servizi Srl	100,0%	A
Azienda Servizi Valtrompia Spa	100,0%	A
Brianzacqua Srl	96,4%	B
CAP Holding Spa	97,3%	B
Cogeide Spa	99,9%	A
Como Acqua Srl	-	N.t.
Erogasmet Spa	98,4%	A
Lario Reti Holding Spa	97,7%	B
MM Spa	99,7%	A
Padania Acque Spa	99,8%	A
Pavia Acque Scarl	99,2%	A
S.Ec. Am. Spa	100,0%	A
SAL - Società Acqua Lodigiana Srl	97,6%	B
Saronno Servizi Spa	-	N.t.
Sebino Servizi Srl	-	N.t.
Servizi Idrici Valle Camonica	-	N.t.
Sicam Srl	86,7%	C
Solbiate Olona Servizi	-	N.t.
Tea Acque Spa	99,5%	A
Uniacque Spa	99,8%	A
Comune di Adro	-	N.t.

TORNA ALLA PAGINA DI SPIEGAZIONE



M.B. Il valore dei macro-indicatori non è stato calcolato per gli operatori con riferimento ai quali - tenuto conto del protrarsi dello stato di emergenza e della necessità di salvaguardare l'operatività dei gestori la cui sede legale o operativa ricada nei Comuni danneggiati dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi - l'Autorità ha accolto l'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale relativamente all'annualità 2018



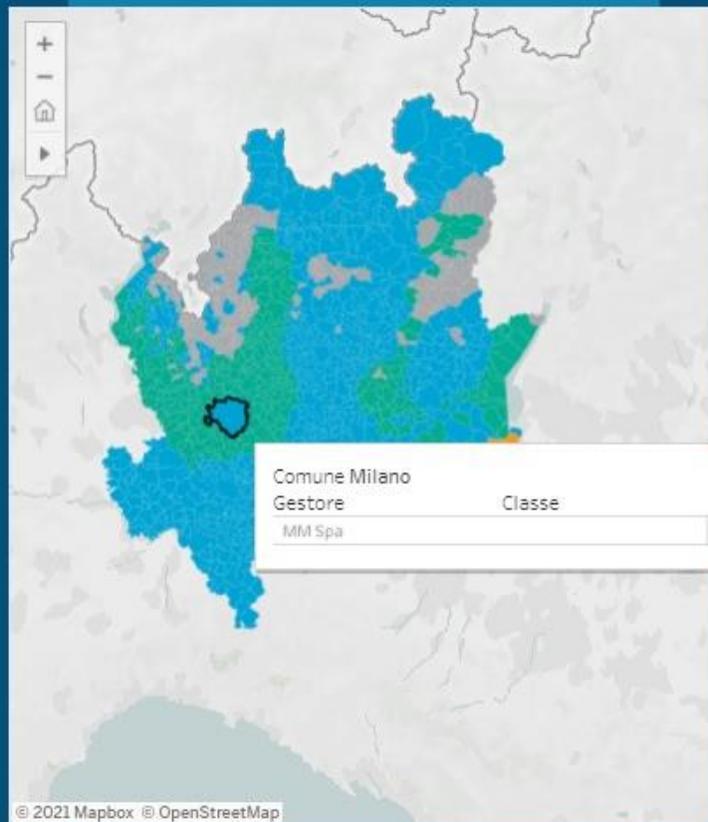
MAPPA INTERATTIVA

Dati Anno 2018 ⁽¹⁾

Classe

A - Ottima
B - Buona

C - Discreta
Dati non trasmessi (N.t.)



© 2021 Mapbox © OpenStreetMap

Note:

(1) I dati comunicati dai gestori ai fini della determinazione dei valori dei macro-indicatori per l'anno 2018 saranno oggetto di approfondimento da parte di ARERA anche alla luce degli eventuali aggiornamenti forniti dai competenti Enti di governo, nell'ambito delle proposte tariffarie per il terzo periodo regolatorio, ai sensi delle deliberazioni 580/2019/R/idr e 235/2020/R/idr

SELEZIONA MACRO-INDICATORE

MC1 - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

MC2 - GESTIONE RAPPORTO E ACCESSIBILITA' SERVIZIO

SELEZIONA REGIONE / COMUNE

Lombardia

(Tutti)

SELEZIONA GESTORE

(Tutti)

SELEZIONA CLASSE

(Tutti)

POPOLAZIONE
RESIDENTE
(% per Classe)



Valore 2018 ⁽¹⁾

Classe

	Valore 2018 ⁽¹⁾	Classe
MEDIA ITALIA	96,4%	
A2A Ciclo Idrico Spa	99,4%	A
Acque Bresciane Srl	96,4%	B
Alfa Srl	90,9%	B
Amias Servizi Srl	-	N.t.
AQA Mantova Srl	98,7%	A
Aqua Semprio Servizi Srl	100,0%	A
Azienda Servizi Valtrompia Spa	100,0%	A
Brianzacque Srl	96,4%	B
CAP Holding Spa	97,3%	B
Cogeide Spa	99,9%	A
Como Acqua Srl	-	N.t.
Erogasmet Spa	98,4%	A
Lario Reti Holding Spa	97,7%	B
MM Spa	99,7%	A
Padania Acque Spa	99,8%	A
Pavia Acque Scarl	99,2%	A
S.Ec.Am. Spa	100,0%	A
SAL - Società Acqua Lodigiana Srl	97,6%	B
Saronno Servizi Spa	-	N.t.
Sebino Servizi Srl	-	N.t.
Servizi Idrici Valle Camonica	-	N.t.
Sicam Srl	86,7%	C
Solbiate Olona Servizi	-	N.t.
Tea Acque Spa	99,5%	A
Uniacque Spa	99,8%	A
Comune di Adro	-	N.t.

CONFRONTO PERFORMANCE DEI GESTORI
INFO COMUNE
DA MAPPA

TORNA ALLA PAGINA
DI SPIEGAZIONE



N.B. Il valore dei macro-indicatori non è stato calcolato per gli operatori con riferimento ai quali - tenuto conto del protrarsi dello stato di emergenza e della necessità di salvaguardare l'operatività dei gestori la cui sede legale o operativa ricada nei Comuni danneggiati dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi - l'Autorità ha accolto l'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale relativamente all'annualità 2018



MAPPA INTERATTIVA

Dati Anno 2018⁽¹⁾

Classe

- A - Ottima
- B - Buona
- C - Discreta
- Dati non trasmessi (N.t.)



© 2021 Mapbox © OpenStreetMap

Note:

(1) I dati comunicati dai gestori ai fini della determinazione dei valori dei macro-indicatori per l'anno 2018 saranno oggetto di approfondimento da parte di ARERA anche alla luce degli eventuali aggiornamenti forniti dai competenti Enti di governo, nell'ambito delle proposte tariffarie per il terzo periodo regolatorio, ai sensi delle deliberazioni 580/2019/R/Idr e 235/2020/R/Idr

SELEZIONA MACRO-INDICATORE

MC1 - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

MC2 - GESTIONE RAPPORTO E ACCESSIBILITA' SERVIZIO



SELEZIONA REGIONE / COMUNE

(Tutti)

(Tutti)

- (Tutti)
- Abano Terme
- Abbadia Cerreto
- Abbadia Lariana
- Abbadia San Salvatore
- Abbasanta
- Abbateggio
- Abbiategrosso
- Abetone Cutigliano
- Abriola
- Acate
- Accadia
- Acciglio
- Accettura
- Acciano
- Accumoli
- Acerenza
- Acerno
- Acerra
- Aci Bonaccorsi
- Aci Castello
- Aci Catena
- Aci Sant'Antonio
- Acireale
- Acquafondata
- Acquafredda
- Acqualagna
- Acquanegra Cremonese

20%

SELEZIONA GESTORE

(Tutti)

SELEZIONA CLASSE

(Tutti)

	Valore 2018 ⁽¹⁾	Classe
MEDIA ITALIA	96,4%	
ZI Rete Gas Spa	-	N.t.
"Pozzo Ferrara" di Lo Castro Filippo	100,0%	A
AZA Ciclo Idrico Spa	99,4%	A
A.c.q.u.a V.i.t.a.n.a Spa	99,6%	A
A.I.R. - Azienda Intercomunale Rotaliana Spa	-	N.t.
A.M.A. Spa	100,0%	A
A.M.A.M. - Azienda Meridionale Acque Messina Spa	-	N.t.
A.P.M. - Azienda Pluriservizi Macerata Spa	98,5%	A
A.S.A. - Azienda Servizi Ambientali Spa	98,0%	B
A.S.P. - Azienda Servizi Pubblici Spa	99,5%	A
A.S.S.M. Tolentino Spa	100,0%	A
A.S.SE.M. Spa	100,0%	A
A.SPE.CO.N.	-	N.t.
Abbanoa Spa	-	N.t.
ABC Acqua Bene Comune Napoli a.s.	77,3%	C
ACA - Azienda Consortile Acquedottistica Spa	94,1%	B
Acam Acque Spa	95,2%	B
ACDA - Azienda Cuneese Dell' Acqua Spa	100,0%	A
Acea ATO 2 Spa	95,0%	B
Acea ATO 5 Spa	96,3%	B
Acoset Spa	100,0%	A
Acqua Novara.VCO Spa	99,5%	A
Acqua Pubblica Sabina Spa	-	N.t.
Acquaenna Scpa	-	N.t.
Acqualatina Spa	97,4%	B
Acquambiente Marche Srl	99,7%	A

CONFRONTO TRA LE PERFORMANCE DEI GESTORI
INTERROGAZIONE PER COMUNE

TORNA ALLA PAGINA
DI SPIEGAZIONE



M.B. Il valore dei macro-indicatori non è stato calcolato per gli operatori con riferimento ai quali - tenuto conto del protrarsi dello stato di emergenza e della necessità di salvaguardare l'operatività dei gestori la cui sede legale o operativa ricada nei Comuni danneggiati dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi - l'Autorità ha accolto l'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale relativamente all'annualità 2018



MAPPA INTERATTIVA

Dati Anno 2018 ⁽¹⁾

Classe

- A - Ottima
- B - Buona
- C - Discreta
- Dati non trasmessi (N.t.)



Note:

(1) I dati comunicati dai gestori ai fini della determinazione dei valori dei macro-indicatori per l'anno 2018 saranno oggetto di approfondimento da parte di ARERA anche alla luce degli eventuali aggiornamenti forniti dai competenti Enti di governo, nell'ambito delle proposte tariffarie per il terzo periodo regolatorio, ai sensi delle deliberazioni 680/2019/R/idr e 235/2020/R/idr

SELEZIONA MACRO-INDICATORE

MC1 - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

MC2 - GESTIONE RAPPORTO E ACCESSIBILITA' SERVIZIO



SELEZIONA REGIONE / COMUNE

(Tutti)

(Tutti)

SELEZIONA GESTORE

(Tutti)

SELEZIONA CLASSE

(Tutti)

POPOLAZIONE
RESIDENTE
(% per Classe)



- (Tutti)
- 2i Rete Gas Spa
- " Pozzo Ferrara" di Lo Castro Filippo
- A2A Ciclo Idrico Spa
- A.c.q.u.a V.i.t.a.n.a Spa
- A.I.R. - Azienda Intercomunale Rotaliana Spa
- A.M.A. Spa
- A.M.A.M. - Azienda Meridionale Acque Messina Spa
- A.P.M. - Azienda Pluriservizi Macerata Spa
- A.S.A. - Azienda Servizi Ambientali Spa
- A.S.P. - Azienda Servizi Pubblici Spa
- A.S.S.M. Tolentino Spa
- A.S.S.E.M. Spa
- A.SPE.CO.N.
- Abbanoa Spa
- ABC Acqua Bene Comune Napoli a.s.
- ACA - Azienda Consortile Acquedottistica Spa
- Acam Acque Spa
- ACDA - Azienda Cuneese Dell' Acqua Spa
- Acea ATO 2 Spa
- Acea ATO 5 Spa
- Acoset Spa
- Acqua Novara.VCO Spa
- Acqua Pubblica Sabina Spa
- Acquaenna Scpa
- Acqualatina Spa
- Acquambiente Marche Srl
- Acque Aurora Srl
- Acque Bresciane Srl

Gestore	Popolazione Residente (%)	Classe
Acquaenna Scpa	-	N.t.
Acqualatina Spa	97,4%	B
Acquambiente Marche Srl	99,7%	A

CONFRONTO TRA LE PERFORMANCE DEI GESTORI INTERROGAZIONE PER GESTORE

TORNA ALLA PAGINA
DI SPIEGAZIONE



N.B. Il valore dei macro-indicatori non è stato calcolato per gli operatori con riferimento ai quali - tenuto conto del protrarsi dello stato di emergenza e della necessità di salvaguardare l'operatività dei gestori la cui sede legale o operativa ricada nei Comuni danneggiati dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi - l'Autorità ha accolto l'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale relativamente all'annualità 2018



MAPPA INTERATTIVA

Dati Anno 2018⁽¹⁾

Classe

- A - Ottima
- B - Buona
- C - Discreta
- Dati non trasmessi (N.t.)



© 2021 Mapbox © OpenStreetMap

Note:

(1) I dati comunicati dai gestori ai fini della determinazione dei valori dei macro-indicatori per l'anno 2018 saranno oggetto di approfondimento da parte di ARERA anche alla luce degli eventuali aggiornamenti forniti dai competenti Enti di governo, nell'ambito delle proposte tariffarie per il terzo periodo regolatorio, ai sensi delle deliberazioni 580/2019/R/ldr e 235/2020/R/ldr

SELEZIONA MACRO-INDICATORE

- MC1 - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE
- MC2 - GESTIONE RAPPORTO E ACCESSIBILITA' SERVIZIO

SELEZIONA REGIONE / COMUNE

(Tutti)

(Tutti)

SELEZIONA GESTORE

(Tutti)

SELEZIONA CLASSE

(Tutti)

- (Tutti)
- A - Ottima
- B - Buona
- C - Discreta
- Dati non trasmessi (N.t.)

POPOLAZIONE
RESIDENTE
(% per Classe)



MEDIA ITALIA

ZI Rete Gas Spa		
"Pozzo Ferrara" di Lo Castro Filippo	100,0%	A
A2A Ciclo Idrico Spa	99,4%	A
A.c.q.u.a V.i.t.a.n.a Spa	99,6%	A
A.I.R. - Azienda Intercomunale Rotaliana Spa	-	N.t.
A.M.A. Spa	100,0%	A
A.M.A.M. - Azienda Meridionale Acque Messina Spa	-	N.t.
A.P.M. - Azienda Pluriservizi Macerata Spa	98,5%	A
A.S.A. - Azienda Servizi Ambientali Spa	98,0%	B
A.S.P. - Azienda Servizi Pubblici Spa	99,5%	A
A.S.S.M. Tolentino Spa	100,0%	A
A.S.SE.M. Spa	100,0%	A
A.SPE.CO.N.	-	N.t.
Abbanoa Spa	-	N.t.
ABC Acqua Bene Comune Napoli a.s.	77,3%	C
ACA - Azienda Consortile Acquedottistica Spa	94,1%	B
Acam Acque Spa	95,2%	B
ACDA - Azienda Cuneese Dell' Acqua Spa	100,0%	A
Acea ATO 2 Spa	95,0%	B
Acea ATO 5 Spa	96,3%	B
Acoset Spa	100,0%	A
Acqua Novara.VCO Spa	99,5%	A
Acqua Pubblica Sabina Spa	-	N.t.
Acquaenna Scpa	-	N.t.
Acqualatina Spa	97,4%	B
Acquambiente Marche Srl	99,7%	A

CONFRONTO TRA LE PERFORMANCE DEI
GESTORI
INTERROGAZIONE PER
CLASSE

TORNA ALLA PAGINA
DI SPIEGAZIONE



N.B. Il valore dei macro-indicatori non è stato calcolato per gli operatori con riferimento ai quali - tenuto conto del protrarsi dello stato di emergenza e della necessità di salvaguardare l'operatività dei gestori la cui sede legale o operativa ricade nei Comuni danneggiati dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi - l'Autorità ha accolto l'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale relativamente all'annualità 2018



MAPPA INTERATTIVA

Dati Anno 2018 ⁽¹⁾

SELEZIONA MACRO-INDICATORE

- MC1 - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE
- MC2 - GESTIONE RAPPORTO E ACCESSIBILITA' SERVIZIO



Classe

A - Ottima

SELEZIONA REGIONE / COMUNE

(Tutti) ▾

(Tutti) ▾

SELEZIONA GESTORE

(Tutti) ▾

SELEZIONA CLASSE

A - Ottima ▾



POPOLAZIONE
RESIDENTE
(% per Classe)
100%



	Valore 2018 ⁽¹⁾	Classe
MEDIA ITALIA	96,4%	
"Pozzo Ferrara" di Lo Castro Filippo	100,0%	<input checked="" type="checkbox"/> A
A2A Ciclo Idrico Spa	99,4%	<input checked="" type="checkbox"/> A
A.c.q.u.a V.i.t.a.n.a Spa	99,6%	<input checked="" type="checkbox"/> A
A.M.A. Spa	100,0%	<input checked="" type="checkbox"/> A
A.P.M. - Azienda Pluriservizi Macerata Spa	98,5%	<input checked="" type="checkbox"/> A
A.S.P. - Azienda Servizi Pubblici Spa	99,5%	<input checked="" type="checkbox"/> A
A.S.S.M. Tolentino Spa	100,0%	<input checked="" type="checkbox"/> A
A.S.SE.M. Spa	100,0%	<input checked="" type="checkbox"/> A
ACDA - Azienda Cuneese Dell' Acqua Spa	100,0%	<input checked="" type="checkbox"/> A
Acoset Spa	100,0%	<input checked="" type="checkbox"/> A
Acqua Novara.VCO Spa	99,5%	<input checked="" type="checkbox"/> A
Acquambiente Marche Srl	99,7%	<input checked="" type="checkbox"/> A
Acque Aurora Srl	100,0%	<input checked="" type="checkbox"/> A
Acque del Chiampo Spa	99,7%	<input checked="" type="checkbox"/> A
Acque di Caltanissetta Spa	99,3%	<input checked="" type="checkbox"/> A
Acque di Casalotto Spa	99,6%	<input checked="" type="checkbox"/> A
Acque Spa	98,6%	<input checked="" type="checkbox"/> A
Acquedotti Ing. Sarino Pavone Spa	100,0%	<input checked="" type="checkbox"/> A
Acquedotto del Carso Spa	100,0%	<input checked="" type="checkbox"/> A
Acquedotto del Fiora Spa	98,3%	<input checked="" type="checkbox"/> A
Acquedotto del Monferrato	99,9%	<input checked="" type="checkbox"/> A
Acquedotto Poiana Spa	100,0%	<input checked="" type="checkbox"/> A
Acquedotto San Lazzaro Spa	100,0%	<input checked="" type="checkbox"/> A
Acquedotto Valtigione Spa	99,9%	<input checked="" type="checkbox"/> A
Alpi Acque Spa	99,7%	<input checked="" type="checkbox"/> A
Alta Langa Servizi Spa	98,4%	<input checked="" type="checkbox"/> A

CONFRONTO PERFORMANCE DEI GESTORI INTERROGAZIONE PER CLASSE

Note:

(1) I dati comunicati dai gestori ai fini della determinazione dei valori dei macro-indicatori per l'anno 2018 saranno oggetto di approfondimento da parte di ARERA anche alla luce degli eventuali aggiornamenti forniti dai competenti Enti di governo, nell'ambito delle proposte tariffarie per il terzo periodo regolatorio, ai sensi delle deliberazioni 580/2019/R/ldr e 235/2020/R/ldr.

TORNA ALLA PAGINA
DI SPIEGAZIONE



N.B. Il valore dei macro-indicatori non è stato calcolato per gli operatori con riferimento ai quali - tenuto conto del protrarsi dello stato di emergenza e della necessità di salvaguardare l'operatività dei gestori la cui sede legale o operativa ricada nei Comuni danneggiati dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi - l'Autorità ha accolto l'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale relativamente all'annualità 2018.



MAPPA INTERATTIVA

Dati Anno 2018⁽¹⁾

Classe

- A - Ottima
- B - Buona
- C - Discreta
- Dati non trasmessi (N.t.)

SELEZIONA REGIONE / COMUNE

(Tutti)

(Tutti)

SELEZIONA MACRO-INDICATORE

MC1 - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

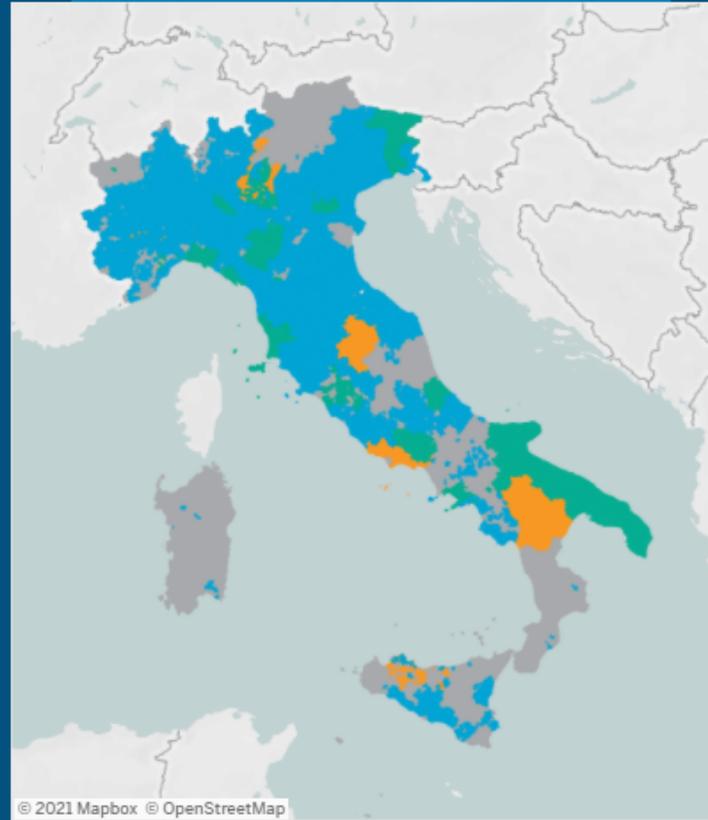
MC2 - GESTIONE RAPPORTO E ACCESSIBILITA' SERVIZIO

SELEZIONA GESTORE

(Tutti)

SELEZIONA CLASSE

(Tutti)



© 2021 Mapbox © OpenStreetMap

POPOLAZIONE
RESIDENTE
(% per Classe)



	Valore 2018 ⁽¹⁾	Classe
MEDIA ITALIA	95,8%	
Zi Rete Gas Spa	-	N.t.
"Pozzo Ferrara" di Lo Castro Filippo	100,0%	A
AZA Ciclo Idrico Spa	93,9%	B
A.c.q.u.a V.i.t.a.n.a Spa	98,2%	A
A.I.R. -Azienda Intercomunale Rotaliana Spa	-	N.t.
A.M.A. Spa	100,0%	A
A.M.A.M. - Azienda Meridionale Acque Messina Spa	-	N.t.
A.P.M. - Azienda Pluriservizi Macerata Spa	98,3%	A
A.S.A. - Azienda Servizi Ambientali Spa	94,1%	B
A.S.P. - Azienda Servizi Pubblici Spa	99,1%	A
A.S.S.M. Tolentino Spa	97,5%	A
A.S.SE.M. Spa	95,2%	A
A.SPE.CO.N.	-	N.t.
Abbanoa Spa	-	N.t.
ABC Acqua Bene Comune Napoli a.s.	91,8%	B
ACA - Azienda Consortile Acquedottistica Spa	92,7%	B
Acam Acque Spa	91,1%	B
ACDA - Azienda Cuneese Dell' Acqua Spa	98,0%	A
Acea ATO 2 Spa	96,9%	A
Acea ATO 5 Spa	92,9%	B
Acoset Spa	99,2%	A
Acqua Novara.VCO Spa	97,4%	A
Acqua Pubblica Sabina Spa	-	N.t.
Acquaenna Scpa	-	N.t.
Acqualatina Spa	87,5%	C
Acquambiente Marche Srl	97,2%	A

Note:

(1) I dati comunicati dai gestori ai fini della determinazione dei valori dei macro-indicatori per l'anno 2018 saranno oggetto di approfondimento da parte di ARERA anche alla luce degli eventuali aggiornamenti forniti dai competenti Enti di governo, nell'ambito delle proposte tariffarie per il terzo periodo regolatorio, ai sensi delle deliberazioni 580/2019/R/ldr e 235/2020/R/ldr

TORNA ALLA PAGINA
DI SPIEGAZIONE



N.B. Il valore dei macro-indicatori non è stato calcolato per gli operatori con riferimento ai quali - tenuto conto del protrarsi dello stato di emergenza e della necessità di salvaguardare l'operatività dei gestori la cui sede legale o operativa ricada nei Comuni danneggiati dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e dei giorni successivi - l'Autorità ha accolto l'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi in materia di qualità contrattuale relativamente all'annualità 2018

CONFRONTO PERFORMANCE DEI GESTORI
Gestione del contratto
e accesso al servizio
PRESTAZIONI
MC2



GRAZIE DELL'ATTENZIONE !