

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

---

*Versione 2.0*

*14 marzo 2018*

# INDICE

<b>1</b>	<b>Annotazioni generali.....</b>	<b>4</b>
1.1	Tempistiche.....	5
1.2	Chi deve fornire i dati .....	5
1.3	Chi può accedere al sistema .....	8
1.4	Specifiche integrative .....	8
<b>2</b>	<b>Accesso alla raccolta .....</b>	<b>10</b>
<b>3</b>	<b>Funzionalità comuni nella raccolta dati .....</b>	<b>13</b>
3.1	Barra di navigazione.....	13
3.2	Elenco Configurazioni .....	13
3.3	Configurazione .....	15
3.4	Salvataggio maschere.....	17
3.5	Genera pdf.....	18
3.6	Il Caricamento Massivo .....	19
3.6.1	Il Caricamento Massivo tramite xls .....	19
3.6.2	Caricamento massivo tramite xml.....	21
3.7	Invio Definitivo.....	24
3.8	Campo note.....	26
3.9	Controllo sui dati .....	26
3.10	Rettifica .....	26
3.11	Extra-time .....	27
<b>4</b>	<b>Maschere da compilare .....</b>	<b>28</b>
4.1	Copertina ed esenzioni.....	28
4.2	Alberatura e criteri generali del sistema di raccolta dati.....	30
4.3	Prestazioni richieste, prestazioni eseguite nel 2017 e completamento dichiarazione 2016 35	
4.4	Numero utenze.....	37

4.5	Approfondimenti sulle maschere relative agli Indicatori Specifici .....	39
4.5.1	Controlli di consistenza dei dati .....	41
4.5.2	Indicatori Specifici relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni.....	43
4.5.3	Indicatori Specifici relativi ai tempi di risposta a reclami e richieste scritte di informazioni .....	45
4.5.4	Indicatori Specifici relativi alla periodicità di fatturazione .....	47
4.5.5	Indicatori Specifici relativi al tempo di intervento sul misuratore .....	49
4.5.6	Indicatori Specifici relativi al tempo di verifica del livello di pressione .....	51
4.6	Approfondimenti sulle maschere relative agli Indicatori Generali .....	52
4.6.1	Indicatori Generali relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni.....	54
4.6.2	Indicatori Generali relativi al tempo massimo di attesa agli sportelli .....	57
4.6.3	Indicatori Generali relativi al tempo medio di attesa agli sportelli .....	58
4.6.4	Indicatori Generali relativi ai servizi telefonici .....	59
4.7	Standard Aggiuntivi .....	61
4.7.1	Standard Aggiuntivi Specifici .....	61
4.7.2	Standard Aggiuntivi Generali.....	64
4.8	Dichiarazione di veridicità (Gestore) e Relazione di validazione (EGA) .....	66
<b>5</b>	<b>Richiesta di informazioni.....</b>	<b>69</b>

## 1 Annotazioni generali

### Premessa

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

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

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

Con la deliberazione 655/2015/R/idr<sup>1</sup> e il relativo allegato A recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (di seguito: RQSII), l'Autorità ha introdotto standard specifici e generali di qualità omogenei sul territorio nazionale per le prestazioni contrattuali da assicurare all'utenza oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell'utenza medesima.

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

---

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

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

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

Il flusso informativo associato alla raccolta dati:

- potrà essere utilizzato per effettuare le verifiche, di cui al Titolo XII del RQSII, volte ad accertare la veridicità dei dati e delle informazioni comunicati dai gestori ai fini del rispetto delle disposizioni del RQSII;
- consentirà all’Autorità di disporre di tutte le informazioni necessarie per integrare ed eventualmente affinare o modificare la regolazione della qualità contrattuale del SII e per l’acquisizione di dati statistici utilizzabili anche ai fini della stesura della Relazione annuale.

## 1.1 Tempistiche

I dati richiesti dovranno essere inviati dal Gestore entro il 16 aprile 2018. Successivamente all’invio da parte del Gestore, l’EGA potrà visualizzare i dati di qualità effettuando sugli stessi gli opportuni controlli di congruenza, segnalando eventuali anomalie e/o difformità riscontrate, secondo le specifiche e le modalità che verranno illustrate nei paragrafi che seguono. La raccolta per gli EGA si concluderà il 7 maggio 2018.

## 1.2 Chi deve fornire i dati

Devono partecipare alla rilevazione i Gestori che, alla data del 31 dicembre 2017, gestivano il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo

autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestivano in economia, relativamente:

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

Dovranno altresì partecipare alla raccolta i Gestori che, attivi alla data del 31 dicembre 2017, abbiano gestito il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono anche per un periodo di tempo inferiore all'anno solare di riferimento (1 gennaio – 31 dicembre 2017) cui si riferisce la presente raccolta.

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

- i Gestori e gli EGA la cui sede legale o operativa sia posta nel cratere degli eccezionali eventi sismici che i giorni 24 agosto 2016 e successivi hanno colpito il territorio delle regioni Abruzzo, Lazio, Marche e Umbria, ai sensi del comma 6.1, lettera a), della deliberazione 810/2016/R/com;

- i soggetti che non gestiscono alcun servizio idrico<sup>2</sup> come, ad esempio, i soggetti che effettuano la sola fatturazione per conto di altri Gestori e i Gestori “all’ingrosso” di singoli servizi.

**ATTENZIONE: Ai soggetti esentati perché servono fino a 50.000 abitanti e ai soggetti esentati perché aventi sede legale o operativa nel cratere degli eventi sismici del 24 agosto e successivi è richiesto comunque di accedere alla raccolta e compilare la copertina e la dichiarazione di veridicità per le quali si rimanda ai successivi paragrafi 4.1 e 4.8.**

Si precisa che i gestori ai quali è stata concessa deroga di 12 mesi dalle disposizioni del RQSII ai sensi dell’articolo 3, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/IDR sono tenuti alla dichiarazione dei dati con esclusivo riferimento al secondo semestre 2017.

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

Ove fossero intervenute, nell’anno n-1 e n-2<sup>3</sup>, variazioni del perimetro di attività, ovvero variazioni del territorio gestito (cessioni, fusioni e acquisizioni societarie, ecc.), rispetto al periodo a cui fanno riferimento i dati da trasmettere, e il Gestore cessato abbia garantito l’applicazione degli standard minimi previsti dal RQSII, ivi inclusi gli obblighi di registrazione dei dati, il Gestore attivo alla data del 31 dicembre 2017 è tenuto a dichiarare e conciliare i dati della precedente gestione in base a criteri di ragionevolezza e verificabilità, fornendone adeguato riscontro tramite un file da caricare nella maschera “standard aggiuntivi”. In tal caso, quindi, sarà il Gestore subentrante a fornire i dati relativi al Gestore cessato. Viceversa, qualora il Gestore cessato non abbia garantito all’utenza gli standard previsti dal RQSII e fornito al Gestore subentrante un registro delle prestazioni conforme agli articoli 75 e 76 del RQSII, quest’ultimo potrà comunicare i dati di qualità contrattuale con esclusivo riferimento al territorio gestito antecedentemente al perfezionamento dell’acquisizione. In questo caso il gestore dovrà:

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

<sup>3</sup> Ossia nei due anni precedenti l’anno n “2018” di apertura della raccolta dati.

- predisporre una relazione dettagliata, condivisa e sottoscritta anche dall'Ente di governo dell'ambito competente, relativamente al territorio e alle utenze esclusi dal perimetro di analisi, alle motivazioni per le quali per cause non imputabili al Gestore non è stato possibile garantire a tali utenze gli standard previsti dal RQSII o migliorativi e/o aggiuntivi – e per le quali non è stato possibile procedere alla riconciliazione dei dati del Gestore cessato; tale relazione deve altresì contenere il dettaglio delle tempistiche entro le quali il Gestore si impegna a garantire a tali utenti gli standard previsti dal RQSII;
- fornire nella maschera relativa alle utenze servite il numero degli utenti relativamente ai quali vengono dichiarati i dati, indicando nel campo note della medesima maschera il numero di utenti esclusi dalla rendicontazione.

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

### **1.3 Chi può accedere al sistema**

Possono accedere al sistema solo gli EGA e i Gestori del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, che risultano accreditati presso l'Anagrafica Operatori dell'Autorità (<https://www.arera.it/it/anagrafica.htm>) e che risultano attivi alla data del 31/12/2017. Al sistema di raccolta dati possono accedere unicamente il rappresentante legale del Gestore, ovvero il rappresentante dell'EGA, e le persone da questi eventualmente delegate per la raccolta ed il caricamento dei dati.

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

### **1.4 Specifiche integrative**

La prima compilazione delle maschere dovrà avvenire ad opera del Gestore. Una volta concluso il caricamento delle informazioni della copertina - tramite la quale il Gestore può dichiarare di essere esentato dagli obblighi di comunicazione o derogato, anche parzialmente, dall'applicazione del RQSII (si veda il successivo paragrafo 4.1) - e dei dati da parte di quest'ultimo (tramite il bottone "Invio definitivo" presente nella scheda "Gestore" e descritto al paragrafo 3.7), l'EGA potrà visualizzare i dati presenti nelle maschere e procedere alla conferma e alle verifiche di congruità



sulle medesime informazioni e dati. L'EGA potrà fornire eventuali osservazioni sui dati dichiarati dal Gestore segnalando all'Autorità eventuali criticità o incongruenze utilizzando l'apposito campo note nella maschera "Relazione di validazione" (si veda il paragrafo 4.8). Nella stessa maschera sarà inoltre possibile provvedere all'*upload* di un file nel quale potranno essere indicati gli standard aggiuntivi di qualità approvati dall'Autorità e concordati con il Gestore, nonché il rispetto da parte di quest'ultimo dei livelli migliorativi di qualità eventualmente previsti.

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

E' necessario che l'"*Invio definitivo*" del Gestore sia effettuato entro la data indicata in premessa per i Gestori, al fine di permettere all'EGA di eseguire i propri controlli sui dati e di adempiere alla trasmissione dei medesimi all'Autorità entro i tempi previsti. Qualora il Gestore non abbia effettuato l'"*Invio definitivo*" entro la suddetta data, l'EGA non potrà effettuare in autonomia l'invio dei dati in quanto è tenuto ad effettuare esclusivamente un controllo di congruità sui dati comunicati dal Gestore. Tuttavia, nel caso in cui siano stati approvati dall'Autorità standard ulteriori e/o migliorativi e il Gestore non abbia adempiuto all'obbligo di invio dei dati, l'EGA potrà compilare la maschera "Relazione di validazione" e provvedere all'*upload* di un file nel quale potranno essere indicati gli standard aggiuntivi di qualità approvati dall'Autorità e concordati con il Gestore, nonché il rispetto da parte di quest'ultimo dei livelli migliorativi di qualità eventualmente previsti.

Sia il Gestore che l'EGA devono compilare l'apposita sezione "Dichiarazione veridicità" nella quale trovano rispettivamente la maschera "Dichiarazione di veridicità" e la maschera "Relazione di validazione" al fine di attestare:

- per il Gestore la veridicità dei dati riportati;
- per l'EGA la conformità/coerenza delle informazioni della copertina e dei dati dichiarati dal Gestore con altri dati in possesso dell'EGA medesimo.

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

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

## 2 Accesso alla raccolta

Per accedere alla raccolta “Qualità contrattuale del SII”, il primo passo da effettuare è autenticarsi inserendo i propri dati nell’apposita sezione del sito <https://rd.arera.it/raccolte-dati/>.

Questo sito contiene cookies al fine di tracciarne il funzionamento e l'utilizzo. Per saperne di più, consultare la pagina [Privacy Policy](#) ×



Inserisci Login e Password

Login

Password

[LOGIN](#) [ANNULLA](#)

ATTENZIONE: Per motivi di sicurezza, una volta terminato di utilizzare servizi che necessitano autenticazione, effettuare il logout e chiudere tutte le finestre del browser.

[Recupero password](#)

Per chiarimenti e supporto di tipo tecnico:



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

[infoanagrafica@arera.it](mailto:infoanagrafica@arera.it) (indicare sempre la Ragione Sociale e la PIVA del soggetto per cui si sta scrivendo).

**Figura 2.1: pagina di login**

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

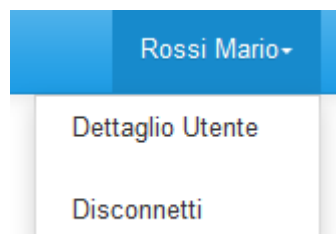
## Elenco Raccolte

Dati efficienza e qualità SII
Qualità contrattuale del SII

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

**Figura 2.2: pagina “Elenco Raccolte”**

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



**Figura 2.3: sezione Utente**

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

Close

**Figura 2.4: dettaglio Utente**

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

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

🏠 > Qualità contrattuale del SII

## Elenco Edizioni

◀ Indietro

#	Nome Edizione	Stato	Data Apertura	Data Chiusura	Comunicazioni
1	Secondo semestre 2016	Chiusa	01-01-2017	01-06-2017	✕
2	Anno solare 2017	Aperta	01-10-2017	30-05-2018	✕

Autorità di regolazione per energia reti e ambiente

**Figura 2.5: pagina “Elenco Edizioni”**

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

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

Come anticipato in Premessa, la raccolta dati relativa all’edizione “Anno solare 2017” riguarda esclusivamente i dati di qualità contrattuale del SII (riferiti al periodo dal 1 gennaio 2017 al 31 dicembre 2017, nonché al completamento della dichiarazione resa nel 2017 dei dati relativi al secondo semestre 2016, come chiarito al successivo paragrafo 4.3, fatto salvo quanto previsto per i gestori derogati ai sensi dell’art.3.2 della deliberazione 655/2015/R/idr la cui dichiarazione è riferita esclusivamente al secondo semestre 2017) che i gestori sono tenuti a registrare e a comunicare all’Autorità e all’EGA in ottemperanza a quanto disposto dalla deliberazione 655/2015/R/IDR e dal relativo RQSII.

## 3 Funzionalità comuni nella raccolta dati

### 3.1 Barra di navigazione

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



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

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

### 3.2 Elenco Configurazioni

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

## Qualità contrattuale del SII Anno solare 2017

◀ Indietro

Elenco Configurazioni    **Configurazione**

Per modificare la configurazione utilizzare l'apposito *tab*

**Figura 3.2 : elenco maschere senza configurazione**

## Qualità contrattuale del SII Anno solare 2017

◀ Indietro

Elenco Configurazioni    **Configurazione**

Per modificare la configurazione utilizzare l'apposito *tab*

<p><b>ATI 2 - PERUGIA - SII_GESTORE</b>    <b>Invio Definitivo</b></p> <p>Clicca sul nome dell'etichetta per iniziare la compilazione...    0/2 📄</p> <p>Non è presente alcun documento da scaricare</p> <p>Stato configurazione: <b>APERTA</b></p>	<p><b>ATI 3 - FOLIGNO - SII_GESTORE</b>    <b>Invio Definitivo</b></p> <p>Clicca sul nome dell'etichetta per iniziare la compilazione...    0/2 📄</p> <p>Non è presente alcun documento da scaricare</p> <p>Stato configurazione: <b>APERTA</b></p>
<p><b>ATI 4 - TERNI - SII_GESTORE</b>    <b>Invio Definitivo</b></p> <p>Clicca sul nome dell'etichetta per iniziare la compilazione...    0/2 📄</p> <p>Non è presente alcun documento da scaricare</p> <p>Stato configurazione: <b>APERTA</b></p>	<p><b>ATO AV - ALTO VENETO - SII_GESTORE</b>    <b>Invio Definitivo</b></p> <p>Clicca sul nome dell'etichetta per iniziare la compilazione...    0/2 📄</p> <p>Non è presente alcun documento da scaricare</p> <p>Stato configurazione: <b>APERTA</b></p>

**Figura 3.3: elenco configurazioni**

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

Al primo accesso alla raccolta, l'operatore troverà precaricate tutte le coppie ATO-Gestore, ad esso riferite. Tali informazioni sono state generate sulla base di quanto dichiarato nella precedente edizione della raccolta "Qualità contrattuale del SII" .

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

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

### 3.3 Configurazione

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

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

Per effettuare una configurazione o modificarne una presente, è necessario premere il bottone "*Salva*" affinché le modifiche vengano recepite dal sistema e affinché le configurazioni vengano mostrate nella scheda "*Elenco Configurazioni*". Il bottone "*Annulla*" riporta alla pagina "*Elenco Edizioni*".

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

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

### CONFIGURAZIONE PER GESTORE

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



Salva

Annulla


**Figura 3.4: scheda “Configurazione” per Gestore**



## CONFIGURAZIONE PER ENTE D'AMBITO

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


  

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


  

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

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

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

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

**Figura 3.5: scheda "Configurazione" per EGA**

### 3.4 Salvataggio maschere

In fondo ad ogni maschera sono presenti i bottoni:



**Figura 3.6: bottoni presenti nelle maschere**

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

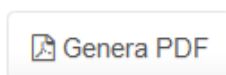
**ATTENZIONE: i dati non vengono salvati automaticamente, bisogna sempre darne esplicita conferma attraverso il bottone SALVA o SALVABOZZA. Ogni volta che si rientra in una maschera saranno presenti i dati riferiti all'ultimo salvataggio effettuato.**

- SALVA BOZZA: permette di salvare una bozza della maschera. Eventuali controlli sui dati verranno ignorati, per poi essere effettuati in fase di salvataggio totale della maschera.
- ANNULLA e INDIETRO: permettono di tornare all'elenco delle maschere da compilare. Se si sono imputati dei dati nella maschera questi NON vengono salvati automaticamente; pertanto ogni volta che si rientra nelle maschere saranno presenti i dati dell'ultimo salvataggio effettuato.

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

### 3.5 Genera pdf

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



**Figura 3.7: bottone genera PDF**

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

### **3.6 Il Caricamento Massivo**

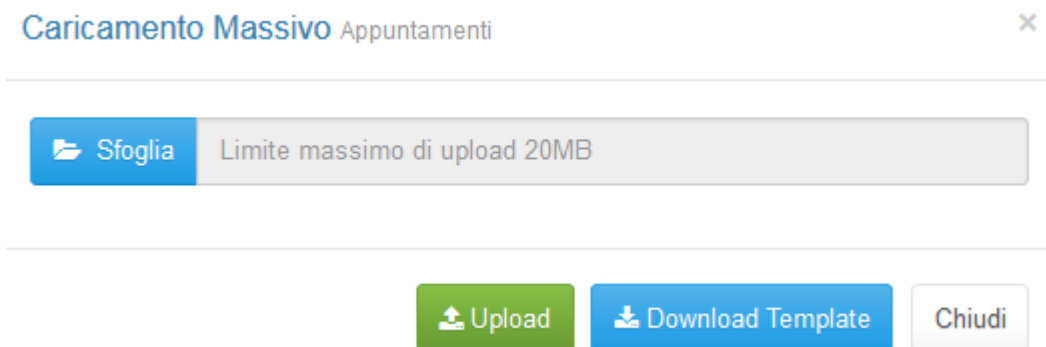
Per agevolare la compilazione delle maschere il sistema prevede la possibilità di utilizzare, in alternativa alla compilazione delle maschere, il Caricamento Massivo, che può essere effettuato nelle due modalità descritte nei paragrafi 3.6.1 e 3.6.2, rispettivamente dedicati al caricamento massivo tramite xls e al caricamento massivo tramite xml.

La differenza tra le due modalità, oltre al tipo di formato, è data dal fatto che il caricamento tramite file xml può essere effettuato per tutte le maschere degli Standard RQSII anche utilizzando un solo file.

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

#### **3.6.1 Il Caricamento Massivo tramite xls**

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



**Figura 3.8: Caricamento Massivo (xls)**

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

Attualmente il file Excel non contiene i controlli previsti nelle maschere per gli standard migliorativi e le formule di calcolo<sup>4</sup>.

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

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

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

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

<sup>4</sup> Al riguardo si precisa che tali controlli verranno inseriti nella successiva edizione della raccolta.

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

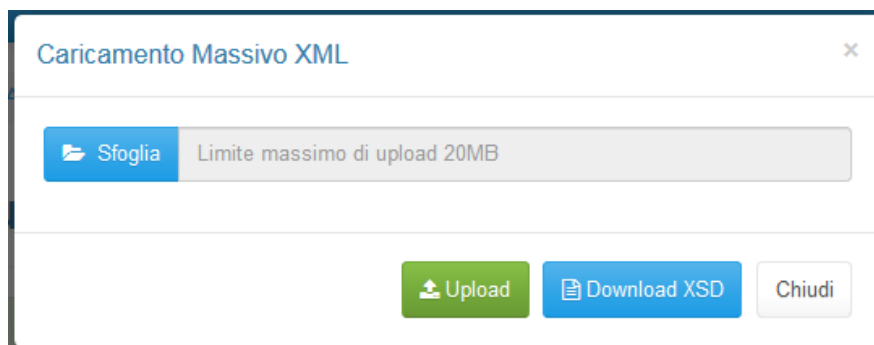
È possibile ripetere ogni caricamento più volte: ogni volta che un invio massivo va a buon fine i dati contenuti nel file Excel sovrascrivono i precedenti valori eventualmente dichiarati per quella maschera; se invece sono riscontrati errori o vincoli non rispettati, nessun nuovo dato viene salvato.

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

### 3.6.2 Caricamento massivo tramite xml

Per utilizzare la modalità caricamento massivo tramite xml, è necessario scaricare il file xsd da usare per implementare il file xml.

Per scaricare il file xsd basta premere il bottone "Caricamento Massivo XML". Il sistema presenterà una maschera come da immagine seguente:



**Figura 3.9: Caricamento Massivo (xml)**

Dopo la creazione e compilazione del file xml è necessario validarlo utilizzando il file xsd prima di caricarlo sul sistema.

Per caricare il file è necessario cliccare sul bottone SFOGLIA, dopo di che si apre una finestra dalla quale occorre selezionare il documento opportunamente compilato. Cliccando sul bottone Upload il contenuto del file viene caricato nel sistema.

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

**ATTENZIONE: questo non implica che il sistema abbia accettato e salvato i dati in esso contenuti. Entro pochi minuti si riceverà infatti un'e-mail per informare dell'avvenuto salvataggio dei dati inseriti o, qualora fossero stati riscontrati degli errori, il motivo del rifiuto e i valori eventualmente da correggere.**

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

Il file può essere utilizzato per compilare le maschere all'interno del gruppo "Standard RQSII" e del gruppo "Standard Aggiuntivi". È possibile inoltre suddividere il caricamento in più file (da caricare uno per volta) ed utilizzare ogni file per dichiarare i dati per singole maschere o gruppi di maschere; ad esempio, volendo caricare i dati relativi alle maschere "Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso - Esecuzione lavori" e "Tempo medio di attesa agli sportelli - Sportelli" il file dovrebbe contenere:

```
<!-- 30 - Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso - Esecuzione lavori -->
<GeneraliTipo1 xmlns="">
  <idIndicatoreMaschera>30</idIndicatoreMaschera>
  <corpoPrestazioniGen1>
    <uso>1</uso> <!-- 1 - Uso civile domestico-->
    <standard>24</standard>
    <percentualeMinimaPrevista>95</percentualeMinimaPrevista>
    <numeroPrestazioniRichieste1>
      <numeroPrestazioniTotali>100</numeroPrestazioniTotali>
    </numeroPrestazioniRichieste1>
    <numeroPrestazioniRichieste1Eseguite1>300</numeroPrestazioniRichieste1Eseguite1>
    <numeroPrestazioniRichieste2Eseguite1>400</numeroPrestazioniRichieste2Eseguite1>
    <prestazioniEseguite>
      <idPrestazione>1</idPrestazione><!-- Fuori standard -->
      <numeroPrestazioniEseguite>500</numeroPrestazioniEseguite>
      <numeroCasiForzaMaggiore>600</numeroCasiForzaMaggiore>
      <numeroCasiImputabiliUtenteOTerzi>700</numeroCasiImputabiliUtenteOTerzi>
    </prestazioniEseguite>
    <prestazioniEseguite>
      <idPrestazione>2</idPrestazione>
      <numeroPrestazioniEseguite>800</numeroPrestazioniEseguite>
```

<numeroCasiForzaMaggiore>900</numeroCasiForzaMaggiore> <!--il campo non è obbligatorio e non viene salvato-->

<numeroCasImputabiliUtenteOTerzi>1000</numeroCasImputabiliUtenteOTerzi> <!--il campo non è obbligatorio e non viene salvato-->

</prestazioniEseguite>

<tempoMedioEffettivo>1100</tempoMedioEffettivo>

<prestazioniNonEseguite>

<idPrestazione>1</idPrestazione>

<totale>1100</totale> <!--il campo non è obbligatorio e non viene salvato-->

<totaleNonDecorsiTermini>1200</totaleNonDecorsiTermini>

<totaleNonImputabiliAIGestore>1300</totaleNonImputabiliAIGestore>

</prestazioniNonEseguite>

<prestazioniNonEseguite>

<idPrestazione>2</idPrestazione>

<totale>1400</totale>

<totaleNonDecorsiTermini>1500</totaleNonDecorsiTermini>

<totaleNonImputabiliAIGestore>1600</totaleNonImputabiliAIGestore>

</prestazioniNonEseguite>

</corpoPrestazioniGen1>

<note>note bla bla bla</note>

</GeneraliTipo1>

<!-- 38 - Tempo medio di attesa agli sportelli - Sportelli -->

<GeneraliTipo2 xmlns="">

<idIndicatoreMaschera>38</idIndicatoreMaschera>

<corpoPrestazioniGen2>

<standardMinuti>1</standardMinuti>

<prestazioniEseguite>

<idPrestazione>1</idPrestazione>

<numeroPrestazioniEseguite>100</numeroPrestazioniEseguite>

<numeroCasiForzaMaggiore>2</numeroCasiForzaMaggiore>

<numeroCasImputabiliUtenteOTerzi>15</numeroCasImputabiliUtenteOTerzi>

</prestazioniEseguite>

<tempoMedioEffettivo>150.255</tempoMedioEffettivo>

</corpoPrestazioniGen2>

<note>GEN TIPO 2 XML </note>

</GeneraliTipo2>

**ATTENZIONE: per ogni maschera che viene compilata tramite il file xml è necessario indicare id maschera, id utenza (se presente) e tutti i dati che devono essere dichiarati anche se imputati in precedenza. I dati che non vengono imputati sono sovrascritti dal valore 0.**

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

### 3.7 Invio Definitivo

L'“*Invio definitivo*” è il momento in cui l'operatore comunica che la raccolta è completa, pienamente veritiera e i dati sono utilizzabili dall'Autorità per le finalità connesse ai compiti del regolatore. Questa edizione di raccolta “Qualità contrattuale SII” prevede due tipologie di “*Invio definitivo*”:

- L'“*Invio definitivo*” presente nella scheda “Gestore” e, di conseguenza, eseguito dal Gestore, che costituisce l'operazione mediante la quale esso mette a disposizione i propri dati all'EGA territorialmente competente; questa tipologia di invio non rappresenta la comunicazione dei dati all'Autorità, fatto salvo il caso di inerzia dell'EGA o di EGA non iscritto all'Anagrafica. L'“*Invio definitivo*” consente al Gestore di rispettare gli obblighi di comunicazione di cui all'articolo 77, comma 1, del RQSII;
- L'“*Invio definitivo*” presente nella scheda “Ente d'Ambito” e, di conseguenza, eseguito dall'EGA, che costituisce l'operazione mediante la quale i dati relativi a ciascuna coppia ATO-Gestore sono validati e comunicati all'Autorità.

Secondo le modalità di invio e comunicazione dei dati illustrate in premessa, è richiesto che siano i Gestori a provvedere alla compilazione delle maschere e che, in un secondo momento e entro i termini stabiliti dall'Autorità, gli EGA provvedano esclusivamente a verificare la congruenza dei dati ricevuti dal/i Gestore/i dell'ATO - effettuando gli opportuni controlli di coerenza sui medesimi, ivi inclusi quelli relativi agli eventuali standard ulteriori rispetto a quelli previsti dal RQSII - e a confermare o meno la dichiarazione di copertina (come illustrato nel successivo paragrafo 4.1) e compilare la sola maschera “Relazione di validazione” (come riportato nel successivo paragrafo 4.8).

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

Nel caso in cui il Gestore non provveda all'“*Invio definitivo*” nei termini previsti, l'EGA territorialmente competente non potrà procedere alla compilazione dei dati relativi a quella coppia ATO-Gestore e, conseguentemente, al proprio “*Invio definitivo*”. Solo nel caso in cui il Gestore inadempiente applichi standard ulteriori e/o migliorativi approvati dall'Autorità, è richiesto all'EGA di compilare comunque la propria “Relazione di validazione” al fine di comunicare all'Autorità le informazioni riguardanti tali standard (si veda il paragrafo 4.8). In tal caso non sarà tecnicamente possibile per l'EGA effettuare un “*Invio definitivo*” ma sarà possibile comunque procedere al salvataggio della maschera.



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

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

## Qualità contrattuale del SII Anno solare 2017

◀ Indietro

Copertina	
Numero Utenze	
Standard RQSII	Espandi ▼
Standard Aggiuntivi	Espandi ▼
Dichiarazione di veridicità	

**Date Riferimento**

Data Apertura 01/01/2017  
Data Chiusura 30/05/2018

**Legenda**

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

**Invio Definitivo**

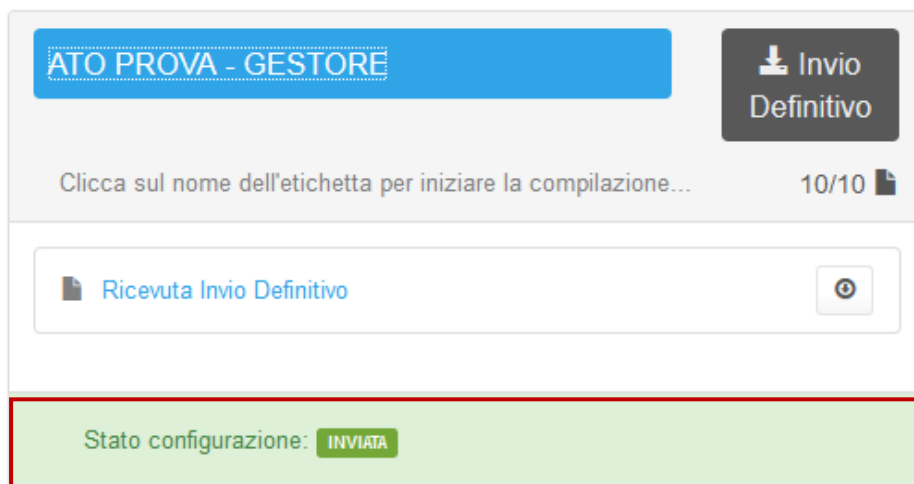
**Caricamento Massivo XML**

**Figura 3.10: bottone INVIO DEFINITIVO**

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

Una volta effettuato l'”*Invio definitivo*” il rappresentante legale della società, nel caso del Gestore, ovvero il rappresentante dell'Ente di governo dell'Ambito, nel caso dell'EGA, e i delegati abilitati alla raccolta ricevono un'email contenente la ricevuta dell'”*Invio definitivo*” appena effettuato. La ricevuta è anche scaricabile attraverso il *link* visibile nel riquadro rosso nella Figura 3.11.

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



**Figura 3.11:** link ricevuta *Invio definitivo* all'interno dell'elenco configurazioni

### 3.8 Campo note

Sul fondo di ciascuna maschera è riportato uno spazio che permette all'operatore di inserire, in forma di testo, eventuali note relative ai dati riportati nella medesima maschera, come per esempio l'utilizzo di metodi di stima per la produzione di alcuni dati. Si evidenzia che nella presente edizione non è richiesto l'invio di una "Relazione di accompagnamento". Pertanto, tutte le informazioni ritenute utili per una migliore comprensione dei dati devono essere riportate nel relativo "Campo Note". L'EGA potrà eventualmente formulare osservazioni ulteriori e/o commenti sui dati comunicati dal Gestore in un file di *upload* da allegare alla "Relazione di validazione" (si veda il paragrafo 4.8).

### 3.9 Controllo sui dati

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

### 3.10 Rettifica

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

Il pulsante “richiedi rettifica” viene visualizzato automaticamente dopo aver effettuato l’ “*Invio definitivo*” e può essere utilizzato sia dal Gestore che dall’EGA con riferimento alla propria compilazione.

La richiesta di rettifica deve essere obbligatoriamente motivata nell’apposito campo. L’abilitazione alla rettifica con lo sblocco effettivo per la compilazione e l’indicazione del termine massimo previsto per il caricamento dei dati è subordinata all’approvazione dell’Autorità.

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

Qualora la “Rettifica” venga richiesta e concessa al Gestore mentre è in corso l’attività dell’EGA, viene abilitato automaticamente l’ “Extra-Time” per quest’ultimo soggetto in modo da permettergli di effettuare nuovamente i controlli richiesti. Contestualmente l’Autorità comunica ad entrambi i soggetti le rispettive nuove scadenze entro le quali provvedere a inoltrare l’ “*Invio definitivo*”; l’EGA dovrà quindi attendere il nuovo “*Invio definitivo*” del Gestore prima di poter visualizzare i dati.

Qualora richiesta esclusivamente dall’EGA, la “Rettifica” verrà abilitata dall’Autorità solo al richiedente.

### **3.11 Extra-time**

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

Il pulsante “richiedi Extra-time” viene visualizzato automaticamente allo scadere dei termini per l’invio dei dati e può essere utilizzato sia dal Gestore che dall’EGA con riferimento alla propria compilazione. La richiesta di Extra-time deve obbligatoriamente essere motivata tramite l’apposito campo. Lo sblocco effettivo della compilazione è soggetto all’approvazione dell’Autorità che potrà concedere (fornendo l’indicazione del termine massimo previsto per il caricamento dei dati), oppure negare l’ “Extra-time”.

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

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

## 4 Maschere da compilare

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

### 4.1 Copertina ed esenzioni

La maschera “Copertina” è stata introdotta per consentire ai Gestori di dichiarare l'eventuale esenzione dagli obblighi di comunicazione dei dati. Qualora un Gestore dichiarerà di essere esentato<sup>5</sup>, tutte le maschere relative agli standard risulteranno non compilabili e si potrà procedere all'“*Invio definitivo*” dopo aver compilato la sola maschera “Dichiarazione di veridicità”.

Al primo accesso la maschera si presenta come da figura 4.1

#### Copertina

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

#### Dichiarazione di eventuale esenzione dagli obblighi di comunicazione dei dati di qualità contrattuale

- Gestore esentato ai sensi del comma 1.2 della deliberazione 655/2015/R/ldr, in quanto, per il complesso delle gestioni (coppie ATO-gestore), serve fino a 50.000 abitanti
- Gestore esentato ai sensi del comma 6.1, lettera a), della deliberazione 810/2016/R/com, in quanto avente sede legale o operativa posta nel cratere degli eventi sismici del 24 agosto 2016 e successivi
- Gestore non esentato

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

<sup>5</sup> Come specificato al paragrafo 1.2 del presente manuale, sono ammesse esenzioni unicamente per i gestori che servono fino a 50.000 abitanti e per i gestori ricadenti nel cratere degli eventi sismici del 24 agosto 2016 e successivi.

**Figura 4.1: copertina al primo accesso**

Per poter salvare la maschera è necessario selezionare almeno una delle tre opzioni proposte. È possibile selezionare contemporaneamente entrambe le opzioni di esenzione, mentre l'opzione "Gestore non esentato" è incompatibile con le precedenti.

Scegliendo la risposta "Gestore non esentato" viene richiesto al Gestore di indicare se la configurazione per la quale si sta effettuando la compilazione sia relativa a una "Gestione per la quale l'ARERA ha deliberato una deroga all'applicazione di talune prescrizioni della deliberazione 655/2015/R/idr"; in caso di risposta affermativa è necessario indicare il tipo di deroga ricevuta e il numero della deliberazione con la quale l'Autorità ha concesso la deroga medesima, come da figura 4.2. Dopo aver indicato l'eventuale presenza di deroghe, salvando il contenuto della maschera il Gestore potrà accedere alla compilazione delle maschere relative agli standard di qualità.

## Copertina

Genera PDF

Indietro

### Dichiarazione di eventuale esenzione dagli obblighi di comunicazione dei dati di qualità contrattuale

- Gestore esentato ai sensi del comma 1.2 della deliberazione 655/2015/R/idr, in quanto, per il complesso delle gestioni (coppie ATO-gestore), serve fino a 50.000 abitanti
- Gestore esentato ai sensi del comma 6.1, lettera a), della deliberazione 810/2016/R/com, in quanto avente sede legale o operativa posta nel cratere degli eventi sismici del 24 agosto 2016 e successivi
- Gestore non esentato

### Gestione per la quale l'ARERA ha deliberato una deroga all'applicazione di talune prescrizioni della deliberazione 655/2015/R/idr:

Si  No

### Numero della delibera con la quale è stata concessa

- Deroga ex comma 3.2 della deliberazione 655/2015/R/idr
- Deroga ex comma 52.2 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/idr
- Deroga ex comma 52.5 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/idr

Salva

Annulla

**Figura 4.2: copertina, gestore non esentato**

Con riferimento alla compilazione dell'EGA, si precisa che indipendentemente da quanto dichiarato dal Gestore nella copertina –in relazione all'esistenza di un'eventuale esenzione – all'EGA è sempre richiesto di confermare o non confermare il contenuto della dichiarazione di copertina del Gestore (l'effettivo possesso da parte di quest'ultimo dei requisiti per l'esenzione o la presenza di deroghe) entrando nella maschera della copertina nella quale visualizzerà la domanda mostrata nella seguente figura 4.3.



**Copertina** Genera PDF Indietro

**Dichiarazione di eventuale esenzione dagli obblighi di comunicazione dei dati di qualità contrattuale**

Gestore esentato ai sensi del comma 1.2 della deliberazione 655/2015/R/ldr, in quanto, per il complesso delle gestioni (coppie ATO-gestore), serve fino a 50.000 abitanti

Gestore esentato ai sensi del comma 6.1, lettera a), della deliberazione 810/2016/R/com, in quanto avente sede legale o operativa posta nel cratere degli eventi sismici del 24 agosto 2016 e successivi

Gestore non esentato

Si conferma quanto dichiarato dal gestore?

Sì  No

Salva Annulla

Autorità di regolazione per energia reti e ambiente Manuale Utente

**Figura 4.3: copertina conferma esenzione da parte dell'EGA**

## 4.2 Alberatura e criteri generali del sistema di raccolta dati

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

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

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

Le maschere da compilare nella presente raccolta, il cui elenco completo è dettagliato nella Figura 4.4, fanno riferimento agli Indicatori specifici e generali di qualità contrattuale di cui al RQSII e consentono di imputare, qualora siano stati previsti dall'EGA e approvati dall'Autorità, i dati relativi agli standard ulteriori e/o migliorativi.

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

- Numero utenze
- Standard RQSII
- Standard aggiuntivi
- Dichiarazione di veridicità (obbligatoria anche per i Gestori che dichiarano nella copertina di essere esentati).

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

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

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

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

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

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

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

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

Con riferimento alla sezione “Dichiarazione di veridicità” si rimanda al paragrafo 4.8.



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

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

Qualità contrattuale del SII Anno solare 2017

◀ Indietro

Coperlina		Date Riferimento	
Numero Utenze		Data Apertura	01/01/2017
Standard RQSII <span>Comprimi ▲</span>		Data Chiusura	30/05/2018
<p><b>Appuntamenti</b> <span>Caricamento Massivo D</span> <span>Comprimi ▲</span></p> <p>Fascia di puntualità per gli appuntamenti</p> <p>Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato</p> <p>Tempo massimo per l'appuntamento concordato</p>		<p><b>Legenda</b></p> <p><input type="checkbox"/> Maschere disabilitate</p> <p><input type="checkbox"/> Maschere da compilare</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Maschere in compilazione</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Maschere compilate</p> <p><input type="checkbox"/> Maschere opzionali</p>	
<p><b>Attivazione/Disattivazione</b> <span>Caricamento Massivo D</span> <span>Comprimi ▲</span></p> <p>Tempo di attivazione, della fornitura</p> <p>Tempo di disattivazione della fornitura</p> <p>Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità</p> <p>Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore</p> <p>Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore</p>		<p><a href="#">Invo Definitivo</a></p> <p><a href="#">Caricamento Massivo XML</a></p>	
<p><b>Comunicazioni</b> <span>Caricamento Massivo D</span> <span>Comprimi ▲</span></p> <p>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione</p> <p>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio</p> <p>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco</p> <p>Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione</p> <p>Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione</p> <p>Tempo per la risposta a reclami</p> <p>Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni</p> <p>Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura</p> <p>Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione</p>			
<p><b>Esecuzione lavori</b> <span>Caricamento Massivo D</span> <span>Comprimi ▲</span></p> <p>Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice</p> <p>Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice</p> <p>Tempo di esecuzione della voltura</p> <p>Tempo di esecuzione di lavori semplici</p> <p>Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso</p> <p>Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso</p> <p>Tempo di esecuzione di lavori complessi</p>			
<p><b>Fatturazione</b> <span>Caricamento Massivo D</span> <span>Comprimi ▲</span></p> <p>Tempo di rettifica di fatturazione</p> <p>Tempo per l'emissione della fattura</p> <p>Periodicità di fatturazione</p>			
<p><b>Misuratori/rete</b> <span>Caricamento Massivo D</span> <span>Comprimi ▲</span></p> <p>Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante</p> <p>Tempo di intervento per la verifica del misuratore</p> <p>Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione</p>			
<p><b>Preventivazione</b> <span>Caricamento Massivo D</span> <span>Comprimi ▲</span></p> <p>Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo</p> <p>Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo</p> <p>Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo</p> <p>Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo</p> <p>Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo</p> <p>Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo</p>			
<p><b>Pronto intervento</b> <span>Caricamento Massivo D</span> <span>Comprimi ▲</span></p> <p>Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento</p> <p>Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)</p>			
<p><b>Sportelli</b> <span>Caricamento Massivo D</span> <span>Comprimi ▲</span></p> <p>Tempo massimo di attesa agli sportelli</p> <p>Tempo medio di attesa agli sportelli</p>			
<p><b>Servizi Telefonici</b> <span>Caricamento Massivo D</span> <span>Comprimi ▲</span></p> <p>Servizi Telefonici - Tutti gli indicatori</p>			
<p><b>Standard Aggiuntivi</b> <span>Comprimi ▲</span></p> <p>Aggiuntivi <span>Caricamento Massivo D</span> <span>Comprimi ▲</span></p> <p>Standard Aggiuntivi Specifici</p> <p>Standard Aggiuntivi Generali</p>			
Dichiarazione di veridicità			

Figura 4.4: elenco delle maschere

Nel paragrafi successivi sono descritte le principali indicazioni per il completamento delle maschere, nonché i controlli di consistenza e di congruenza che il sistema esegue sui dati al momento del loro salvataggio.

#### **4.3 Prestazioni richieste, prestazioni eseguite nel 2017 e completamento dichiarazione 2016**

La raccolta dati di qualità contrattuale del SII è propedeutica all'acquisizione da parte dell'Autorità dei dati necessari per verificare in ciascun anno di raccolta (nella fattispecie il 2018) il rispetto degli standard previsti dal RQSII (e, laddove presenti, degli standard migliorativi e/o aggiuntivi) con riferimento alle prestazioni eseguite in un determinato anno di riferimento (nella fattispecie il 2017). A tal fine occorre dare evidenza del numero di prestazioni richieste dall'utenza e delle motivazioni per le quali alcune di queste non siano state eseguite.

Le maschere della raccolta dati possono prevedere – a seconda dell'indicatore - l'acquisizione del numero di prestazioni richieste ed eseguite o del solo numero di prestazioni eseguite. Al riguardo si chiarisce che:

- il **numero di prestazioni richieste** deve essere dichiarato, per ciascuna edizione della campagna di raccolta dati, relativamente alle richieste che vanno dal 1 gennaio dell'anno di riferimento al 31 dicembre del medesimo anno (per questa campagna di raccolta, il 2017);
- il **numero di prestazioni eseguite** è inteso come il complesso delle prestazioni eseguite tra il 1 gennaio dell'anno di riferimento e il 31 dicembre del medesimo anno (per questa campagna di raccolta, il 2017), indipendentemente dall'anno di richiesta, salvo specifiche indicazioni presenti nelle singole maschere; in alcuni casi, infatti, è richiesto di differenziare le prestazioni eseguite nell'anno 2017 sulla base dell'anno di riferimento della richiesta dell'utente.

Si precisa che tra le prestazioni eseguite si possono riportare anche le prestazioni che sono state processate dal gestore entro i tempi previsti dal RQSII ma non eseguite per cause imputabili all'utente. Rientrano in tale fattispecie i casi nei quali il gestore abbia posto in essere tutte le azioni necessarie per adempiere alla richiesta dell'utente; ad esempio, nel caso di richiesta di preventivo che necessita di sopralluogo o di verifica del misuratore posto in proprietà privata accessibile solo in presenza dell'utente finale, la prestazione risulta formalmente eseguita senza aver effettuato

concretamente la verifica anche qualora il Gestore dimostri di essersi presentato presso l'abitazione dell'utente finale nel giorno e all'orario pattuito e l'utente medesimo non abbia permesso l'accesso al Gestore:

**N.B.: In tal caso occorre specificare nel campo note il totale delle prestazioni di cui al precedente punto che vengono incluse tra le prestazioni eseguite.**

Come anticipato nella prima edizione del manuale relativa alla precedente campagna di raccolta dati (anno di acquisizione 2017 su dati 2016), con la presente raccolta si procede anche a completare la dichiarazione resa nel 2017 relativamente alle prestazioni richieste nel 2016 attraverso le informazioni raccolte con i seguenti campi:

- totale prestazioni eseguite nell'anno 2017 su richiesta 2016;
- totale prestazioni che, seppur richieste nel 2016, non hanno ancora trovato esecuzione al 31/12/2017, indicando la causale di mancata esecuzione;
- per gli standard specifici, numero di indennizzi erogati nel 2017 ma maturati nel 2016 in quanto la prestazione era stata richiesta ed eseguita nel 2016.

Si precisa che, in caso di prestazioni richieste nel 2016 ma annullate nel 2017 (è il caso, ad esempio, di un reclamo pervenuto al Gestore negli ultimi giorni del 2016 e che, in seguito ad analisi effettuate ad inizio 2017 viene classificato come doppio reclamo, per il quale è previsto che la seconda richiesta non debba essere rendicontata all'Autorità), il Gestore può riportare tali prestazioni tra quelle richieste nel 2016 e non eseguite al 31/12/2017, specificando nel campo note quante di queste risultano non eseguite perché annullate.

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

- nella prima fase (prima edizione della raccolta - anno di acquisizione: 2017) i gestori hanno dichiarato il numero di prestazioni richieste (**nPrRichieste**) nel 2016 ed il numero delle prestazioni eseguite (**nPrEseguite**) nell'anno di riferimento 2016;
- nella seconda fase (la presente seconda edizione della raccolta - anno di acquisizione: 2018) i gestori immetteranno ed invieranno, con riferimento alle prestazioni richieste

nell'anno di riferimento 2016, il numero di prestazioni eseguite nell'anno successivo (ossia nell'anno 2017)<sup>6</sup>.

Nella seconda fase occorre dare evidenza del numero di prestazioni richieste nel 2016 e non concluse al 31/12/2017 che dovrà essere calcolato come da seguente formula:

$$\mathbf{nPrNonConcluse_{2016} = nPrRichieste_{2016} - (nPrEseguite_{2016} + nPrEseguite_{2017} Richiesta_{2016})}$$

e dovrà essere suddiviso tra prestazioni che non hanno trovato esecuzione per causa imputabile al gestore e prestazioni che non hanno trovato esecuzione per causa non imputabile al gestore.

La raccolta dati, relativamente agli indicatori per i quali viene acquisito il solo numero delle prestazioni eseguite, quali ad esempio il tempo medio e il tempo massimo di attesa agli sportelli, avviene in una sola fase per ciascun anno di acquisizione e di riferimento (per questa edizione, nel solo anno 2018 relativamente all'anno di riferimento 2017).

#### **4.4 Numero utenze**

La maschera “Numero utenze” richiede di inserire il numero totale di utenze, al 31 dicembre del 2017, divise per le seguenti tipologie di uso:

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

---

<sup>6</sup> Oltre ai già richiamati dati relativi alle prestazioni richieste ed eseguite nell'anno 2017, la cui seconda fase di raccolta verrà effettuata nel 2019.

## Numero Utenze

Genera PDF [Indietro](#)

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

Note

Salva Salva Bozza Annulla

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

[Manuale Utente](#)

**Figura 4.5: numero utenze**

In particolare:

- per quanto riguarda il campo Totale utenze deve essere riportato il totale utenti facendo riferimento alla definizione di “utente finale” contenuta all’articolo 1 del RQSII (*utente finale è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali*). Si precisa che gli utenti cui vengono erogati i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione devono essere conteggiati una sola volta;
- per quanto riguarda la tipologia d’uso, con riferimento a l’uso civile domestico, l’uso civile non domestico e gli altri usi, si fa riferimento alla definizione di “tipologia d’uso potabile” contenuta all’articolo 1 del RQSII.

Si precisa che, in conformità all’articolo 2 del TICSII<sup>7</sup>, le utenze condominiali rientrano tra gli usi civili domestici.

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

Il campo note è facoltativo.

<sup>7</sup> Testo integrato corrispettivi servizi idrici, Allegato A alla deliberazione 665/2017/R/idr.

#### 4.5 Approfondimenti sulle maschere relative agli Indicatori Specifici

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

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

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

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

Si precisa che, nel caso in cui nella prima edizione della raccolta dati il Gestore abbia conteggiato le prestazioni richieste dalle utenze condominiali nelle schede relative agli “Altri usi”, si richiede di continuare ad utilizzare tale classificazione unicamente con riferimento ai campi messi a disposizione per il completamento della dichiarazione relativa al secondo semestre 2016; per le prestazioni richieste nel 2017 occorre invece far riferimento in ogni caso a quanto previsto dall’articolo 2 del TICSI e riportare i dati relativi alle utenze condominiali nell’uso civile domestico.

In ciascuna maschera riferita agli indicatori specifici, occorre indicare le prestazioni richieste nel 2017 e le prestazioni eseguite nel 2017, suddividendo le seconde per anno di riferimento della richiesta (2016 e 2017). **Il complesso delle prestazioni eseguite nel 2017 deve essere suddiviso tra prestazioni che rispettano lo standard previsto dalla del. 655/2015/R/idr, ovvero, qualora indicato, lo standard migliorativo, e prestazioni che non lo rispettano, queste ultime ulteriormente suddivise in base al ritardo nell’esecuzione (per l’indicatore “Periodicità di fatturazione” è richiesta una compilazione differente per la quale si rimanda al successivo par. 4.5.3).** Pertanto, l’intestazione delle righe corrispondenti alle fasce di ritardo nell’esecuzione della prestazione (colonna ore/giorni), è calcolata sulla base del valore previsto

dalla del. 655/2015/R/idr, ovvero, qualora il Gestore abbia imputato il campo standard corrispondente alla sezione “Eventuali livelli migliorativi”, sulla base del suddetto standard migliorativo. Ad esempio, nella maschera corrispondente all’indicatore “Tempo di attivazione della fornitura” per le righe della colonna “Giorni Lavorativi” si avranno le seguenti fasce orarie:

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

Per ogni riga occorre riportare le seguenti **informazioni sugli indennizzi automatici**:

- relativamente alle prestazioni eseguite nel 2017, il numero di indennizzi erogati e il numero di mancati indennizzi (suddiviso in funzione della causale di mancato rispetto dello standard);
- a completamento della dichiarazione della precedente edizione della raccolta, il numero di indennizzi erogati nel 2017 relativamente alle prestazioni eseguite nel 2016. Con riferimento a tale ultimo dato, si suppone che nel corso del 2017 il Gestore abbia erogato agli utenti tutti i mancati indennizzi dichiarati con la precedente edizione della raccolta; pertanto si richiede di giustificare sinteticamente nel campo note eventuali scostamenti tra tale dato e la somma dei mancati indennizzi della precedente raccolta;
- il “Totale indennizzato”, inteso come l’importo complessivamente erogato per gli indennizzi nel 2017, riferito quindi sia al numero di indennizzi erogati relativamente alle prestazioni eseguite nel 2017, sia al numero di indennizzi erogati nel 2017 per prestazioni eseguite nel 2016<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> A tal proposito, dato che alcune prestazioni eseguite nel 2016 concorrono alla formazione del totale indennizzato nel 2017, per questa edizione della raccolta non sono stati inseriti nelle maschere di compilazione controlli legati al meccanismo incrementale dell’indennizzo di cui all’art. 72, comma 2, del RQSII, che si applicava a partire dal 1 gennaio 2017 (come previsto dall’art. 1, comma 2, della deliberazione 655/2015/R/idr). Si precisa, inoltre, che la suddivisione delle prestazioni eseguite fuori standard per fascia di



#### 4.5.1 Controlli di consistenza dei dati

Di seguito vengono brevemente descritti i **controlli di consistenza e congruenza, previsti per il salvataggio dei dati, comuni a tutte le maschere relative agli indicatori specifici**. Nei successivi paragrafi 4.5.2, 4.5.3, 4.3.3, 4.5.5 e 4.5.6 vengono evidenziate le specificità delle singole tipologie di maschera per gli indicatori specifici.

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

- **non è possibile lasciare un campo vuoto**. Il sistema propone tutti i campi precompilati e pari a zero; nel caso in cui l'operatore cancelli uno zero lasciando il campo vuoto il sistema non permette il salvataggio e chiede di inserire un valore (che può essere pari a zero se non contrastante con altri controlli);
- **non è possibile imputare valori negativi**;
- con riferimento agli **“Eventuali livelli migliorativi”**, i valori dello standard e dell'indennizzo automatico vengono posti di *default* pari ai livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr. L'operatore può indicare livelli effettivamente migliorativi (che devono essere riportati nella Carta dei Servizi e garantiti all'utenza) ponendo nel campo **Standard** un valore minore e/o nel campo **Indennizzo automatico** un valore maggiore di quelli indicati nel RQSII per quell'indicatore. Il controllo del campo Standard è diverso per la sola maschera “Periodicità di fatturazione”: in questo caso infatti il valore indicato per lo standard migliorativo dovrà essere maggiore<sup>9</sup> del valore individuato per lo standard minimo di qualità;
- (valido per tutte le maschere degli indicatori specifici ad eccezione dell'indicatore “Periodicità di fatturazione”) il “Numero mancati indennizzi” – pari alla somma dei valori imputati nelle tre colonne “Non contrattualizzati”, “Non ancora fatturati”, “Altro” - deve essere uguale alla differenza tra “Num. casi con diritto all'indennizzo automatico” e “Numero indennizzi su eseguite 2017”;
- i due campi calcolati relativi al totale delle prestazioni eseguite nel 2017 (calcolati rispettivamente come somma delle prestazioni eseguite nel 2017 differenziate per anno di

---

ritardo è stata estesa alla maschera “Fascia di puntualità per gli appuntamenti” per finalità informative. Difatti, ai sensi del medesimo Art. 72, comma 2, del RQSII, l'indennizzo automatico per tale indicatore non è mai crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione

<sup>9</sup> Si ritiene migliorativo l'incremento del numero di fatturazioni annue garantito all'utente finale, ipotizzando che in nessun caso venga adottato una periodicità di fatturazione inferiore a 30 giorni.

richiesta e come somma delle prestazioni eseguite nel 2017 entro e fuori lo standard) devono coincidere. In caso contrario non sarà permesso il salvataggio della maschera e verrà visualizzato il seguente messaggio di errore **“ATTENZIONE: Totale prestazioni eseguite non coerente”**.

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

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

- Il “Totale prestazioni eseguite 2017” è la somma di “Num. prestazioni richieste 2017 eseguite 2017” e “Num. prestazioni richieste 2016 eseguite 2017”;
- il campo “Totale” della sezione nella quale si suddividono le prestazioni eseguite in base al ritardo nell’esecuzione corrisponde alla somma dei valori imputati nelle singole righe per “Num. prestazioni eseguite 2017”;
- il numero dei casi con diritto all’indennizzo automatico (**Num. casi indennizzo automatico**) viene calcolato, per riga, come differenza tra il numero delle prestazioni eseguite fuori standard (**Num. prestazioni eseguite fuori standard**) e le prestazioni eseguite fuori standard per cause di forza maggiore e cause imputabili all’utente finale o a terzi (art. 71, comma 1, lettere a) e b), del RQSII), nonché le prestazioni eseguite fuori standard per le quali all’utente finale sia già stato corrisposto nell’anno solare un indennizzo per il mancato rispetto del medesimo livello specifico (art. 73, comma 1, lettera b), del RQSII), come sintetizzato nel seguente box:

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

- il “num. Prestazioni richieste 2017 non eseguite al 31/12/2017” è dato dalla differenza tra “Num. prestazioni richieste 2017” e “Num. prestazioni richieste 2017 eseguite 2017”;

- i campi “di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore” sono pari per ciascuna riga (richiesta 2016 e richiesta 2017) alla differenza tra il “num. Prestazioni richieste 2016 (o 2017) non eseguite al 31/12/2017” e il “di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore”<sup>10</sup>, nonché, solo con riferimento alla riga delle richieste 2017, il “di cui non decorsi i termini al 31/12/2017”.

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

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

#### 4.5.2 Indicatori Specifici relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni

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

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

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

<sup>10</sup> Tra le cause non imputabili al gestore rientrano le cause imputabili all'utente finale o a terzi e le cause di forza maggiore, nonché, come descritto al paragrafo 4.3, le prestazioni che sono state annullate nel 2017.

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

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

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/ldr	Standard (Giorni Lavorativi)	10	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	<input type="text" value="10"/>							
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	<input type="text" value="30,00"/> €							
Num. prestazioni richieste 2017		<input type="text" value="0"/>										
Num. prestazioni richieste 2017 eseguite 2017		<input type="text" value="0"/>										
Num. prestazioni richieste 2016 eseguite 2017		<input type="text" value="0"/>										
Totale prestazioni eseguite 2017		<input type="text" value="0"/>										
Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2017	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi su eseguite 2017	Numero mancati indennizzi			Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2016 e fatturati nell'anno 2017	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico		Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Altro			
Più di 30	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> €	<input type="text" value="0,00"/>
Da 20 escluso a 30 incluso	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> €	
Da 10 escluso a 20 incluso	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> €	
Minore o uguale a 10	<input type="text" value="0"/>											
Totale	<input type="text" value="0"/>											
		Totale	di cui non decorsi i termini al 31/12/2017	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore							
num. Prestazioni richieste 2017 non eseguite al 31/12/2017		<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>							
num. Prestazioni richieste 2016 non eseguite al 31/12/2017		<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>							

**Figura 4.6: Indicatori specifici relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni**

Si richiede infine di non conteggiare tra le prestazioni richieste le prestazioni relative agli utenti non identificabili in quanto si presume che tali prestazioni non possano in alcun caso essere eseguite, fatto salvo quanto richiesto nel seguente paragrafo 4.5.3 per le risposte a richieste scritte.

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

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

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

1. Tempo per la risposta a reclami;

## 2. Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni.

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/ldr Standard (Giorni Lavorativi) 30 Indennizzo automatico 30 €	Eventuali livelli migliorativi Standard (Giorni Lavorativi) <input type="text" value="30"/> Indennizzo automatico <input type="text" value="30,00"/> €																																																																																						
Num. prestazioni richieste 2017 eseguite 2017 <input type="text" value="0"/> Num. prestazioni richieste 2016 eseguite 2017 <input type="text" value="0"/> Totale prestazioni eseguite 2017 <input type="text" value="0"/>																																																																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Giorni Lavorativi</th> <th rowspan="2">Num. prestazioni eseguite 2017</th> <th colspan="5">Cause di mancato rispetto</th> <th rowspan="2">Numero indennizzi su eseguite 2017</th> <th colspan="3">Numero mancati indennizzi</th> <th rowspan="2">Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2016 e fatturati nell'anno 2017</th> <th rowspan="2">Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]</th> <th rowspan="2">Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]</th> </tr> <tr> <th>Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]</th> <th>Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]</th> <th>Num. casi di utenti non identificabili [comma 73.1.c]</th> <th>Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]</th> <th>Num. casi con diritto all'indennizzo automatico</th> <th>Non contrattualizzati</th> <th>Non ancora fatturati</th> <th>Altro</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Più di 90</td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0,00"/></td> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">0,00</td> </tr> <tr> <td>Da 60 escluso a 90 incluso</td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0,00"/></td> </tr> <tr> <td>Da 30 escluso a 60 incluso</td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0,00"/></td> </tr> <tr> <td>Minore o uguale a 30</td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td colspan="10"></td> </tr> <tr> <td><b>Totale</b></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td colspan="10"></td> </tr> </tbody> </table>	Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2017	Cause di mancato rispetto					Numero indennizzi su eseguite 2017	Numero mancati indennizzi			Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2016 e fatturati nell'anno 2017	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]	Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi di utenti non identificabili [comma 73.1.c]	Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico	Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Altro	Più di 90	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/>	0,00	Da 60 escluso a 90 incluso	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/>	Da 30 escluso a 60 incluso	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/>	Minore o uguale a 30	<input type="text" value="0"/>											<b>Totale</b>	<input type="text" value="0"/>											
Giorni Lavorativi			Num. prestazioni eseguite 2017	Cause di mancato rispetto					Numero indennizzi su eseguite 2017	Numero mancati indennizzi					Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2016 e fatturati nell'anno 2017	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]																																																																						
	Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]		Num. casi di utenti non identificabili [comma 73.1.c]	Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico	Non contrattualizzati	Non ancora fatturati		Altro																																																																													
Più di 90	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/>	0,00																																																																										
Da 60 escluso a 90 incluso	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/>																																																																											
Da 30 escluso a 60 incluso	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/>																																																																											
Minore o uguale a 30	<input type="text" value="0"/>																																																																																						
<b>Totale</b>	<input type="text" value="0"/>																																																																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Mesi</th> <th>Num. prestazioni richieste 2017</th> <th>Mesi</th> <th>Num. prestazioni richieste 2017</th> <th>Mesi</th> <th>Num. prestazioni richieste 2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gennaio</td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td>Febbraio</td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td>Marzo</td> <td><input type="text" value="0"/></td> </tr> <tr> <td>Aprile</td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td>Maggio</td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td>Giugno</td> <td><input type="text" value="0"/></td> </tr> <tr> <td>Luglio</td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td>Agosto</td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td>Settembre</td> <td><input type="text" value="0"/></td> </tr> <tr> <td>Ottobre</td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td>Novembre</td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td>Dicembre</td> <td><input type="text" value="0"/></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Totale</b></td> <td colspan="4"><input type="text" value="0"/></td> </tr> </tbody> </table>	Mesi	Num. prestazioni richieste 2017	Mesi	Num. prestazioni richieste 2017	Mesi	Num. prestazioni richieste 2017	Gennaio	<input type="text" value="0"/>	Febbraio	<input type="text" value="0"/>	Marzo	<input type="text" value="0"/>	Aprile	<input type="text" value="0"/>	Maggio	<input type="text" value="0"/>	Giugno	<input type="text" value="0"/>	Luglio	<input type="text" value="0"/>	Agosto	<input type="text" value="0"/>	Settembre	<input type="text" value="0"/>	Ottobre	<input type="text" value="0"/>	Novembre	<input type="text" value="0"/>	Dicembre	<input type="text" value="0"/>	<b>Totale</b>		<input type="text" value="0"/>																																																						
Mesi	Num. prestazioni richieste 2017	Mesi	Num. prestazioni richieste 2017	Mesi	Num. prestazioni richieste 2017																																																																																		
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	Febbraio	<input type="text" value="0"/>	Marzo	<input type="text" value="0"/>																																																																																		
Aprile	<input type="text" value="0"/>	Maggio	<input type="text" value="0"/>	Giugno	<input type="text" value="0"/>																																																																																		
Luglio	<input type="text" value="0"/>	Agosto	<input type="text" value="0"/>	Settembre	<input type="text" value="0"/>																																																																																		
Ottobre	<input type="text" value="0"/>	Novembre	<input type="text" value="0"/>	Dicembre	<input type="text" value="0"/>																																																																																		
<b>Totale</b>		<input type="text" value="0"/>																																																																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Totale</th> <th>di cui non decorsi i termini al 31/12/2017</th> <th>di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore</th> <th>di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>num. Prestazioni richieste 2017 non eseguite al 31/12/2017</td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> </tr> <tr> <td>num. Prestazioni richieste 2016 non eseguite al 31/12/2017</td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="0"/></td> </tr> </tbody> </table>		Totale	di cui non decorsi i termini al 31/12/2017	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore	num. Prestazioni richieste 2017 non eseguite al 31/12/2017	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	num. Prestazioni richieste 2016 non eseguite al 31/12/2017	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>																																																																								
	Totale	di cui non decorsi i termini al 31/12/2017	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore																																																																																			
num. Prestazioni richieste 2017 non eseguite al 31/12/2017	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>																																																																																			
num. Prestazioni richieste 2016 non eseguite al 31/12/2017	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>																																																																																			

**Figura 4.7: Indicatori specifici relativi ai tempi di risposta a reclami e richieste scritte di informazioni**

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

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

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

Il numero di prestazioni richieste dovrà essere fornito con riferimento ai singoli mesi dell'anno. Nella maschera sono presenti tutti i mesi dell'anno<sup>11</sup>.

In aggiunta alle regole riguardanti i campi non imputabili comuni a tutti gli indicatori specifici, descritte nel paragrafo 4.5, si specifica che la formula relativa al numero dei casi con diritto all'indennizzo automatico prevede che, esclusivamente con riferimento alla riga delle prestazioni eseguite con ritardo più che triplo rispetto allo standard, venga sottratto al numero di prestazioni eseguite fuori standard anche il numero casi di utenti non identificabili, come sintetizzato nel seguente box:

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

#### 4.5.4 Indicatori Specifici relativi alla periodicità di fatturazione

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

1. Periodicità di fatturazione

---

<sup>11</sup> I gestori per i quali l'Autorità ha deliberato una deroga di 12 mesi all'applicazione del RQSII (ai sensi dell'articolo 3.2 della deliberazione 655/2015/R/idr), in questa edizione della raccolta dovranno dichiarare solo i dati relativi al periodo che va dal 1 Luglio al 31 Dicembre.

Consumi medi <sup>(1)</sup> (mc/anno)		Fino a 100		Da 100 escluso a 1000 incluso		Da 1000 escluso a 3000 incluso		Più di 3000	
Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Numero fatturazioni annue)	2		3		4		6	
	Indennizzo automatico	30 €		30 €		30 €		30 €	
Eventuali livelli migliorativi	Standard (Numero fatturazioni annue)	<input type="text" value="2"/>		<input type="text" value="3"/>		<input type="text" value="4"/>		<input type="text" value="6"/>	
	Indennizzo automatico	<input type="text" value="30,00"/> €		<input type="text" value="30,00"/> €		<input type="text" value="30,00"/> €		<input type="text" value="30,00"/> €	
Numero fatturazioni annue		≥ 2	< 2	≥ 3	< 3	≥ 4	< 4	≥ 6	< 6
Utenti finali <sup>(2)</sup>		<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Numero fatturazioni eseguite		<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Numero indennizzi su std 2017			<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0"/>
Numero indennizzi su std 2016			<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0"/>
Totale indennizzato (Euro)			<input type="text" value="0,00"/> €		<input type="text" value="0,00"/> €		<input type="text" value="0,00"/> €		<input type="text" value="0,00"/> €
Numero mancati indennizzi (su std 2017) perché non ancora fatturati			<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0"/>

**Figura 4.8: Indicatore specifico relativo alla periodicità di fatturazione**

Questa maschera consente, mediante l'imputazione dei dati richiesti, di fornire le informazioni relative alla periodicità di fatturazione suddivise per fascia di consumo medio annuo e, in particolare:

- gli utenti finali complessivi;
- il numero di fatturazioni eseguite;
- il numero degli indennizzi corrisposti nel corso dell'anno 2017, suddivisi tra indennizzi per mancato rispetto dello standard nell'anno 2017 e indennizzi per mancato rispetto dello standard nell'anno 2016;
- il totale complessivamente indennizzato nell'anno 2017 (indipendentemente dall'anno nel quale si è registrato il mancato rispetto);
- il numero di mancati indennizzi perché non ancora fatturati relativamente al mancato rispetto dello standard nell'anno 2017.

Con riferimento al campo "utenti finali", si precisa che, a differenza di quanto specificato per la maschera "Numero utenze", il Gestore può indicare il numero di utenti che sono stati attivi per l'intero periodo cui è riferita la raccolta (anno 2017<sup>12</sup>). In ogni caso i Gestori devono specificare nel

<sup>12</sup> I gestori ai quali è stata deliberata una deroga di 12 mesi all'applicazione del RQSII devono tener presente che la maschera è stata predisposta considerando che lo standard sulla periodicità di fatturazione (che deve essere riportato nella Carta dei Servizi e garantito all'utenza) è definito ai sensi dell'art. 38 dell'RQSII, su base annuale. Tali Gestori, al fine di suddividere correttamente il "Numero i fatturazioni annue" tra quelle che hanno rispettato lo standard (≥) e quelle che non hanno rispettato lo standard (<), dovranno far riferimento al numero di fatture che dovrebbe essere garantito in un semestre, come da tabella seguente:



campo note il criterio utilizzato per comunicare all’Autorità i dati relativi al numero di fatturazioni annue eseguite e registrare comunque i dati relativi a tutte le utenze che sono state attive per almeno un giorno nel periodo a cui si riferisce la raccolta dati.

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

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

#### 4.5.5 Indicatori Specifici relativi al tempo di intervento sul misuratore

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

1. Tempo di intervento per la verifica del misuratore.

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

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/ldr	Standard (Giorni Lavorativi)	10	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	10								
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30,00 €								
Num. prestazioni richieste 2017		0											
Num. prestazioni richieste 2017 eseguite 2017		0											
Num. prestazioni richieste 2016 eseguite 2017		0											
Totale prestazioni eseguite 2017		0											
Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2017	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi su eseguite 2017	Numero mancati indennizzi			Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2016 o fatturati nell'anno 2017	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]	Num. casi di mancato rispetto della normativa vigente [comma 77.2 lettera c]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico		Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Altro				
Più di 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 €			
Da 20 escluso a 30 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 €			
Da 10 escluso a 20 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 €	0,00	0	
Minore o uguale a 10	0												
<b>Totale</b>	<b>0</b>												
Tipo Guasto/Anomalia											Num. misuratori sostituiti [comma 77.2 lettera d]		
Nessun dato inserito													
<a href="#">Aggiungi Riga</a>													
		<b>Totale</b>	<b>di cui non decorsi i termini al 31/12/2017</b>	<b>di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore</b>	<b>di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore</b>								
num. Prestazioni richieste 2017 non eseguite al 31/12/2017		0	0	0	0								
num. Prestazioni richieste 2016 non eseguite al 31/12/2017		0		0	0								

**Figura 4.9: Indicatore specifico relativo al tempo di intervento sul misuratore**

La maschera relativa all'indicatore specifico per il tempo di intervento sul misuratore consente di fornire le informazioni relative alle prestazioni di verifica del misuratore richieste dall'utente finale. Come illustrato nella Figura 4.9, il Gestore dovrà imputare i dati relativi al numero di prestazioni richieste e al numero di prestazioni eseguite, nonché specificare il numero di misuratori sostituiti e le cause della sostituzione, riconducibili a malfunzionamento, anomalia e/o guasto. La classificazione dei guasti può essere effettuata dai gestori secondo criteri di ragionevolezza.

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

In aggiunta alle regole riguardanti i controlli vincolanti per il salvataggio della maschera comuni a tutti gli indicatori specifici, descritte nel paragrafo 4.5, si specifica che:

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

#### 4.5.6 Indicatori Specifici relativi al tempo di verifica del livello di pressione

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

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

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/ldr		Standard (Giorni Lavorativi)		10		Eventuali livelli migliorativi		Standard (Giorni Lavorativi)		10	
		Indennizzo automatico		30 €				Indennizzo automatico		30,00 €	
Num. prestazioni richieste 2017		0									
Num. prestazioni richieste 2017 eseguite 2017		0									
Num. prestazioni richieste 2016 eseguite 2017		0									
Totale prestazioni eseguite 2017		0									

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2017	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi su eseguite 2017	Numero mancati indennizzi			Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2016 e fatturati nell'anno 2017	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]	Num. casi di mancato rispetto della normativa vigente [comma 77.2 lettera c]	Num. ripristini valore corretto pressione [comma 77.2 lettera d]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico		Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Altro					
Più di 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 €				
Da 20 escluso a 30 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 €				
Da 10 escluso a 20 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 €	0,00	0	0	
Minore o uguale a 10	0													
<b>Totale</b>	<b>0</b>													

	Totale	di cui non decorsi i termini al 31/12/2017	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2017 non eseguite al 31/12/2017	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2016 non eseguite al 31/12/2017	0		0	0

**Figura 4.10: Indicatori specifici relativi al tempo di verifica del livello di pressione**

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

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

#### 4.6 Approfondimenti sulle maschere relative agli Indicatori Generali

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

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

In ciascuna maschera riferita agli indicatori generali, **le prestazioni eseguite devono essere suddivise tra prestazioni che rispettano lo standard previsto dalla del. 655/2015/R/idr, ovvero, qualora indicato, lo standard migliorativo, e prestazioni che non lo rispettano.** Si precisa che **non rientrano tra le prestazioni eseguite le prestazioni relative agli utenti non identificabili** - in quanto tali prestazioni non possono in alcun caso essere eseguite - fatto salvo quanto specificato nei successivi paragrafi 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3 e 4.6.4 per gli indicatori “Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento”, “Tempo massimo di attesa agli sportelli”, “Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)”, “Tempo medio di attesa agli sportelli” e i tre indicatori relativi ai servizi telefonici (AS, LS, TMA).

Di seguito vengono brevemente descritti i controlli di consistenza e congruenza, previsti per il salvataggio dei dati, comuni a tutte le maschere relative agli indicatori generali. Nei successivi paragrafi 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3 e 4.6.4 vengono evidenziate le specificità delle tipologie di maschere per gli indicatori generali.

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

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

- il valore indicante gli Eventuali **livelli migliorativi nel campo standard** deve risultare minore dello standard previsto dalla del. 655/2015/R/idr. Il controllo è diverso per la maschera "Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato": in questo caso infatti il valore indicato per lo standard migliorativo dovrà essere maggiore<sup>13</sup> del valore individuato per lo standard minimo di qualità;
- il valore indicante gli Eventuali **livelli migliorativi nel campo “% minima prevista”** (*campo non presente per l'indicatore “tempo medio di attesa agli sportelli”*) deve risultare maggiore dello standard previsto dalla del. 655/2015/R/idr;
- (per gli indicatori di cui al successivo paragrafo 4.6.1) i due campi calcolati relativi al totale delle prestazioni eseguite nel 2017 (calcolati rispettivamente come somma delle prestazioni eseguite nel 2017 differenziate per anno di richiesta e come somma delle prestazioni eseguite nel 2017 entro e fuori lo standard) devono coincidere. In caso contrario non sarà permesso il salvataggio della maschera e verrà visualizzato il seguente messaggio di errore “ATTENZIONE: Totale prestazioni eseguite non coerente”.

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

- (per gli indicatori di cui al successivo paragrafo 4.6.1) il “Totale prestazioni eseguite 2017” è la somma di “Num. prestazioni richieste 2017 eseguite 2017” e “Num. prestazioni richieste 2016 eseguite 2017”;
- il totale delle prestazioni eseguite corrisponde alla somma dei valori imputati nelle singole righe (relative ai casi di rispetto e mancato rispetto dello standard) per “Numero prestazioni eseguite”;
- il numero dei casi di mancato rispetto dello standard imputabile al Gestore (**Num. casi imputabili al Gestore**) viene calcolato come differenza tra il numero complessivo delle prestazioni eseguite fuori standard (**Num. prestazioni eseguite fuori standard**) e il numero delle prestazioni eseguite fuori standard per cause forza maggiore e cause imputabili all'utente finale o a terzi (art. 71, comma 1, lettere a) e b), del RQSII):

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

<sup>13</sup> Si ritiene migliorativo l'incremento delle ore di preavviso garantito all'utente finale.

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

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

- (per gli indicatori di cui al successivo paragrafo 4.6.1) il “num. Prestazioni richieste 2017 non eseguite al 31/12/2017” è calcolato come differenza tra “Num. prestazioni richieste 2017” e “Num. prestazioni richieste 2017 eseguite 2017”;
- (per gli indicatori di cui al successivo paragrafo 4.6.1) i campi “di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore” sono pari per ciascuna riga (richiesta 2016 e richiesta 2017) alla differenza tra il “num. Prestazioni richieste 2016 (o 2017) non eseguite al 31/12/2017” e il “di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore”, nonché, solo con riferimento alla riga delle richieste 2017, il “di cui non decorsi i termini al 31/12/2017”.

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

#### 4.6.1 Indicatori Generali relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni

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

- 1 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
- 2 Tempo massimo per l'appuntamento concordato;
- 3 Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura;
- 4 Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- 5 Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso;

- 6 Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso;
- 7 Tempo di esecuzione di lavori complessi;
- 8 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento.

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

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

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

Si precisa che, nel caso in cui nella prima edizione della raccolta dati il Gestore abbia conteggiato le prestazioni richieste dalle utenze condominiali nelle schede relative agli "Altri usi", si richiede di continuare ad utilizzare tale classificazione unicamente con riferimento ai campi messi a disposizione per il completamento della dichiarazione relativa al secondo semestre 2016; per le prestazioni richieste nel 2017 occorre invece far riferimento in ogni caso a quanto previsto dall'articolo 2 del TICSII e riportare i dati relativi alle utenze condominiali nell'uso civile domestico.

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

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

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Ore	24	Eventuali livelli migliorativi	Standard Ore	24	
	% minima prevista	95%		% minima prevista	95,00 %	
Num. prestazioni richieste 2017		0				
Num. prestazioni richieste 2017 eseguite 2017		0				
Num. prestazioni richieste 2016 eseguite 2017		0				
Totale prestazioni eseguite 2017		0				
Ore	Num. prestazioni eseguite 2017	Cause di mancato rispetto			Casi che rispettano lo standard (%)	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]		
Fuori standard <sup>(1)</sup>	0	0	0	0	0,0 %	0,00
Entro standard <sup>(2)</sup>	0					
TOTALE	0					
		Totale	di cui non decorsi i termini al 31/12/2017	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore	
	num. Prestazioni richieste 2017 non eseguite al 31/12/2017	0	0	0	0	
	num. Prestazioni richieste 2016 non eseguite al 31/12/2017	0		0	0	

**Figura 4.11: Indicatori generali relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni**

In particolare, la maschera corrispondente all'indicatore **“Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione”** contiene oltre al campo relativo al “Numero prestazioni eseguite” una tabella dove dovrà essere indicato il numero di prestazioni richieste con il dettaglio per ciascun mese dell'anno. Nella maschera sono presenti tutti i mesi dell'anno<sup>14</sup>.

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

- utilizzare il campo “Standard Ore” della sezione “Eventuali livelli migliorativi” solo per indicare un eventuale livello migliorativo relativo alla generalità degli appuntamenti. Qualora il livello migliorativo riguardi anche o esclusivamente gli appuntamenti concordati per

<sup>14</sup> I gestori per i quali l'Autorità ha deliberato una deroga di 12 mesi all'applicazione del RQSII (ai sensi dell'articolo 3.2 della deliberazione 655/2015/R/idr), in questa edizione della raccolta dovranno dichiarare solo i dati relativi al periodo che va dal 1 luglio al 31 dicembre 2017.



verifica del misuratore si richiede di specificare tale informazione nel campo note posto sul fondo della pagina;

- nelle righe “Maggiore di” e “Minore o uguale a”, sebbene il sistema indichi il valore dello standard relativo alla generalità degli appuntamenti, occorre riportare tutte le prestazioni eseguite rispettivamente fuori standard e entro lo standard, indipendentemente dalla finalità dell’appuntamento (verifica del misuratore inclusa); ad esempio, nel caso di applicazione dello standard del RQSII, nella riga “Maggiore di 7” occorre sommare gli appuntamenti concordati per tutte le finalità diverse dalla verifica del misuratore oltre settimo giorno e gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore oltre il decimo giorno.

Le prestazioni andranno comunque registrate separatamente dal Gestore.

#### 4.6.2 Indicatori Generali relativi al tempo massimo di attesa agli sportelli

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

- 1 Tempo massimo di attesa agli sportelli
- 2 Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Secondi	120	Eventuali livelli migliorativi	Standard Secondi	<input type="text" value="120"/>	
	% minima prevista	90%		% minima prevista	<input type="text" value="90,00"/> %	
Secondi	Num. prestazioni eseguite	Cause di mancato rispetto			Casi che rispettano lo standard (%)	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]		
Fuori standard <sup>(1)</sup>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0"/> %	<input type="text" value="0,00"/>
Entro standard <sup>(2)</sup>	<input type="text" value="0"/>					
TOTALE	<input type="text" value="0"/>					

**Figura 4.12: Indicatori generali relativi al tempo massimo di attesa agli sportelli**

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

I valori presenti nelle intestazioni delle righe corrispondenti alle prestazioni eseguite entro lo standard o fuori standard (colonna “Minuti/Secondi”) sono calcolati sulla base del valore previsto

dalla delibera 655/2015/R/idr, ovvero, qualora il Gestore abbia imputato il campo standard corrispondente alla sezione “Eventuali livelli migliorativi”, sulla base del suddetto standard migliorativo. Pertanto, il valore delle intestazioni delle righe corrispondenti alla colonna “Minuti/Secondi” risulterà:

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

#### 4.6.3 Indicatori Generali relativi al tempo medio di attesa agli sportelli

A questa tipologia di indicatori generali appartiene una sola maschera:

##### 1 Tempo medio di attesa agli sportelli

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

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

**Figura 4.13: Indicatori generali relativi al tempo medio di attesa agli sportelli**

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

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

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

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

#### **4.6.4 Indicatori Generali relativi ai servizi telefonici**

Le informazioni sugli indicatori generali relativi ai servizi telefonici (AS, LS, TMA) vengono raccolte tramite la maschera “Servizi Telefonici Tutti gli indicatori”.

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Livello del servizio telefonico (LS)	80%	Eventuali livelli migliorativi	Livello del servizio telefonico (LS)	<input type="text" value="80,00"/> %
	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	90%		Accessibilità al servizio telefonico (AS)	<input type="text" value="90,00"/> %
	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	240		Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	<input type="text" value="240"/>

	Richiesta operatore			AS	TMA
	Num. chiamate	Num. chiamate con risposta	LS		
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0"/>
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0"/>
Maggio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0"/>
Giugno	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0"/>
Luglio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0"/>
Agosto	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0"/>
Settembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0"/>
Ottobre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0"/>
Novembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0"/>
Dicembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0"/>
			Non rispettato	Non rispettato	Non rispettato

Note

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

**Figura 4.14: Indicatori generali relativi ai servizi telefonici**

In aggiunta a quanto indicato al paragrafo 4.6, nell'ultima riga di questa maschera è presente un campo calcolato tramite il quale, sulla base dei dati dichiarati, viene indicato se gli standard di qualità risultano rispettati o meno secondo quanto previsto dall'articolo 60.1 del RQSII<sup>15</sup> mediante la dicitura "Rispettato" o "Non rispettato".:

<sup>15</sup> La rilevazione degli indicatori AS, LS e TMA è effettuata dal gestore a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.

I gestori per i quali l'Autorità ha deliberato una deroga di 12 mesi all'applicazione del RQSII (ai sensi dell'articolo 3.2 della deliberazione 655/2015/R/idr), in questa edizione della raccolta dovranno dichiarare solo i dati relativi al periodo che va dal 1 Luglio al 31 Dicembre e dovranno ignorare la dicitura dell'ultima riga relativa al calcolo del rispetto dello standard.

Inoltre il campo “LS” relativo allo standard “Livello del servizio telefonico” non è imputabile ma viene calcolato in automatico dal sistema mediante la seguente formula: “Num. Chiamate” diviso “Num. chiamate con risposta” moltiplicato per 100.

## 4.7 Standard Aggiuntivi

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

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

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

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

### 4.7.1 Standard Aggiuntivi Specifici

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

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

[Aggiungi Indicatore Specifico](#)

Inserisci Allegato

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

[Sfoggia](#) Dimensione massima upload 20MB

Nessun allegato inserito

Note

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

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

**Figura 4.15: Standard Aggiuntivi Specifici**

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

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

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

- i campi **Standard**, **Indennizzo automatico**, **Numero di prestazioni richieste** e **Numero di prestazioni eseguite** sono obbligatori;
- il totale “Numero mancati indennizzi”:
  - corrisponde alla somma dei valori imputati nelle tre colonne “Non contrattualizzati”, “Non ancora fatturati”, “Altro”;
  - deve essere uguale alla differenza tra “Num. casi con diritto all’indennizzo automatico” e “Numero indennizzi su eseguite 2017”.

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

- i due campi calcolati relativi al totale delle prestazioni eseguite nel 2017 (calcolati rispettivamente come somma delle prestazioni eseguite nel 2017 differenziate per anno di

richiesta e come somma delle prestazioni eseguite nel 2017 entro e fuori lo standard) devono coincidere. In caso contrario non sarà permesso il salvataggio della maschera e verrà visualizzato il seguente messaggio di errore **“ATTENZIONE: Totale prestazioni eseguite non coerente”**.

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

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

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

- Il “Totale prestazioni eseguite 2017” è la somma di “Num. prestazioni richieste 2017 eseguite 2017” e “Num. prestazioni richieste 2016 eseguite 2017”;
- il campo “Totale” della sezione nella quale si suddividono le prestazioni eseguite in base al ritardo nell'esecuzione corrisponde alla somma dei valori imputati nelle singole righe per “Num. prestazioni eseguite 2017”;
- il numero dei casi con diritto all'indennizzo automatico (**Num. casi indennizzo automatico**) viene calcolato, per riga, come differenza tra il numero delle prestazioni eseguite fuori standard (**Num. prestazioni eseguite fuori standard**) e le prestazioni eseguite fuori standard per cause di forza maggiore e cause imputabili all'utente finale o a terzi (art 71, comma 1, lettere a) e b), del RQSII), nonché le prestazioni eseguite fuori standard per le quali all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico (art. 73, comma 1, lettera b), del RQSII), come sintetizzato nel seguente box:

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

- il “num. Prestazioni richieste 2017 non eseguite al 31/12/2017” è dato dalla differenza tra “Num. prestazioni richieste 2017” e “Num. prestazioni richieste 2017 eseguite 2017”;
- i campi “di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore” sono pari per ciascuna riga (richiesta 2016 e richiesta 2017) alla differenza tra il “num. Prestazioni richieste 2016 (o 2017) non eseguite al 31/12/2017” e il “di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore”, nonché, solo con riferimento alla riga delle richieste 2017, il “di cui non decorsi i termini al 31/12/2017”.

#### 4.7.2 Standard Aggiuntivi Generali

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

**Standard Aggiuntivi Generali** Aggiuntivi Genera PDF Indietro

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

[Aggiungi Indicatore Generale](#)

**Inserisci Allegato**

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

[Sfoggia](#) Dimensione massima upload 20MB

Nessun allegato inserito

Note

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

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

**Figura 4.16: Standard Aggiuntivi Generali**

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



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

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

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

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

- il “Totale prestazioni eseguite 2017” è la somma di “Num. prestazioni richieste 2017 eseguite 2017” e “Num. prestazioni richieste 2016 eseguite 2017”;
- il totale delle prestazioni eseguite corrisponde alla somma dei valori imputati nelle singole righe (relative ai casi di rispetto e mancato rispetto dello standard) per “Numero prestazioni eseguite”;
- il numero dei casi imputabile al Gestore (**Num. casi imputabili al Gestore**) viene calcolato come differenza tra il numero complessivo delle prestazioni eseguite (**Num. prestazioni eseguite**) e il numero delle prestazioni eseguite fuori standard per cause forza maggiore e cause imputabili all’utente finale o a terzi (art. 71, comma 1, lettere a) e b), del RQSII):

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

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

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

- il “num. Prestazioni richieste 2017 non eseguite al 31/12/2017” è dato dalla differenza tra “Num. prestazioni richieste 2017” e “Num. prestazioni richieste 2017 eseguite 2017”;

- i campi “di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore” sono pari per ciascuna riga (richiesta 2016 e richiesta 2017) alla differenza tra il “num. Prestazioni richieste 2016 (o 2017) non eseguite al 31/12/2017” e il “di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore”, nonché, solo con riferimento alla riga delle richieste 2017, il “di cui non decorsi i termini al 31/12/2017”.

#### **4.8 Dichiarazione di veridicità (Gestore) e Relazione di validazione (EGA)**

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

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

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

RESA NELL'AMBITO DELLE DISPOSIZIONI DI CUI AL RQSI

La sottoscritta	Nome Cognome
Nata a	Torino
Il	01/01/1960
In qualità di legale rappresentante della Società	Ragione sociale
Avente sede legale in	Milano
Via	Roma,1
Codice fiscale	CGNNMO50A41F205N
partita IVA	12345678912
Fax	0039/56456456
telefono	0039/5654645
indirizzo e-mail	mail@mail.it

DICHIARA

che i dati e le informazioni trasmessi sono completi, veritieri e conformi ai dati registrati ai sensi degli obblighi di registrazione e comunicazione disposti dall'RQSI;	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
che la Carta dei Servizi è stata aggiornata recependo le disposizioni di cui alla deliberazione dell'AEEGSI 655/2015/R/IDR in data	<input type="text"/> <input type="button" value="📅"/>
e che la stessa è stata pubblicata sul sito internet della Società in data	<input type="text"/> <input type="button" value="📅"/>
che le informazioni e i dati trasmessi trovano corrispondenza, ove rileva, nei valori contenuti nelle fonti contabili obbligatorie, tenute ai sensi di legge, del gestore del servizio idrico integrato;	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
che le informazioni e i dati sono coerenti, ove rileva, con quelli precedentemente dichiarati all'AEEGSI o all'Ente di Governo dell'Ambito in adempimento ad altri obblighi informativi.	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No

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

Data:

Figura 4.17: Dichiarazione di veridicità - Gestore

RESA NELL'AMBITO DELLE DISPOSIZIONI DI CUI AL RQSI1

Il sottoscritto	Nome Cognome
Nato a	Azerbaijan
Il	01/01/1949
In qualità di legale rappresentante dell'Ente di Governo dell'Ambito	SI, ENTE
Avanzo sede legale in	Allen
Via	TYLJYTLJ, 5a/2
Codice fiscale	11122333444
partita IVA	12345678912
telexfax	0039/05645654
telefono	0039/05645654
indirizzo e mail	erko@mail.com

DICHIARA

che il Gestore ha adottato e pubblicato sul proprio sito Internet la Carta dei Servizi aggiornata in conformità con le disposizioni di cui alla deliberazione dell'AFEGSI 655/2015/R/MDR;  SI  No

che l'EGA con riferimento alle informazioni e ai dati trasmessi dal Gestore ha rilevato la veridicità delle informazioni e la corrispondenza dei dati trasmessi con ulteriori dati nella disponibilità dell'EGA e contenuti nel sistema informativo in possesso dell'EGA medesima, come ad esempio i dati provenienti dal flusso informativo degli obblighi di comunicazione previsti nella Convenzione di affidamento;  SI  No

E che l'EGA, con riferimento alle medesime informazioni e dati, ha inoltre rilevato:

quanto segue:

quanto riportato nel file allegato alla presente

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

Dimensione massima upload 20MB

Nessun allegato inserito

**Figura 4.18: Relazione di validazione - EGA**

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

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

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

**ATTENZIONE: La sezione Dichiarazione di veridicità deve essere compilata per le parti di rispettiva competenza sia dal Gestore che dall'EGA (che compilano rispettivamente la Dichiarazione di veridicità e la Relazione di validazione). Dopo l'invio di entrambi gli operatori, sarà presente un tab ente/Gestore che consentirà al Gestore di vedere quanto dichiarato dall'EGA.**

## 5 Richiesta di informazioni

Per eventuali informazioni e supporto è possibile contattare il numero verde:



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

- Ragione sociale, Partita IVA ed eventuale ID\_AEEG<sup>16</sup> del soggetto per il quale si sta inviando la richiesta e un recapito telefonico del referente (non si ritengono ammissibili i numeri relativi al *call center* aziendale);
- l'oggetto della richiesta di informazioni, indicando precisamente il tipo di chiarimento o di precisazione di cui si necessita.

<sup>16</sup> L'ID AEEG è il codice identificativo assegnato all'atto dell'iscrizione all'Anagrafica Operatori.