



**Manuale d'uso per la raccolta:
Dati efficienza e assetti SII
(aggiornato al 10 aprile 2014)**



Indice

1	Annotazioni generali.....	4
1.1	Chi deve fornire i dati	4
1.2	Chi può accedere al sistema	5
1.3	Tempistiche	5
1.4	Specifiche integrative.....	5
1.5	Per richiedere informazioni.....	6
2	Modalità d'uso del sistema.....	7
2.1	Accesso alla raccolta.....	7
2.2	Il pannello di controllo della raccolta dati e l'attivazione delle maschere	8
2.3	Funzionalità comuni nella raccolta dati	10
2.3.1	La sezione Configurazione e i bottoni ANNULLA e PROSEGUI.....	10
2.3.2	La sezione Compilazione.....	12
2.3.3	Il Caricamento Massivo	14
2.3.4	La sezione Invio definitivo	14
2.4	Annotazioni generali	15
2.5	Maschere da compilare	15
2.5.1	Affidamento del servizio	15
2.5.2	Investimenti e morosità, Dati energia elettrica.....	17
2.5.3	Acquedotto, Fognatura, Depurazione: Indagine e Dati Integrativi	18
2.5.4	Qualità del servizio uso civile domestico/uso civile non domestico/altri usi	21
3	Istruzioni per la compilazione dei moduli di raccolta dati.....	22
3.1	Affidamento del servizio	22
3.2	Investimenti e Morosità.....	23
3.3	Dati energia elettrica	24
3.4	Dati Acquedotto	25
3.4.1	Acquedotto - indagine.....	25
3.4.2	Acquedotto - dati integrativi	30
3.5	Dati Fognatura	35
3.5.1	Fognatura - indagine.....	35
3.5.2	Fognatura - dati integrativi	37
3.6	Dati Depurazione.....	40
3.6.1	Depurazione - indagine	40



3.6.2	Depurazione - dati integrativi.....	41
3.7	Qualità del servizio	44
3.7.1	Sezione "CARTA DEI SERVIZI"	44
3.7.2	Sezione "RISULTATI"	45
3.7.3	Scheda Informativa: Avvio rapporto contrattuale	45
3.7.4	Scheda Informativa: Accessibilità al servizio	46
3.7.5	Scheda Informativa: Gestione rapporto contrattuale	46
3.7.6	Scheda Informativa: Continuità del servizio.....	47
3.7.7	Scheda Informativa: Disponibilità di procedure di risoluzione alternativa delle controversie	48
3.7.8	Ulteriori informazioni richieste.....	48
	Riferimenti normativi e bibliografia	49



1 Annotazioni generali

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

1.1 Chi deve fornire i dati

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



precedenti gestioni in base a criteri di ragionevolezza e verificabilità, fornendone adeguato riscontro. Le modifiche intervenute al perimetro delle attività¹ (variazioni del territorio gestito, interconnessione di impianti esistenti, fusioni e acquisizioni societarie etc.) dovranno essere comunicate tempestivamente all'anagrafica e agli uffici dell'Autorità.

1.2 Chi può accedere al sistema

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

Per delegare personale del proprio Ente al caricamento dei dati, è necessario che il rappresentante legale utilizzi la funzionalità "Gestione utenze" dell'Anagrafica Operatori, all'indirizzo: <https://www.autorita.energia.it/anagrafica/home>.

1.3 Tempistiche

I dati richiesti devono essere forniti entro il **12 Maggio 2014**.

1.4 Specifiche integrative

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

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

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



- il gestore misto: gestisce il servizio ma la fatturazione all'utenza finale è effettuata in parte direttamente (come nel caso dei gestore) in parte da altre società (come nel caso di gestore grossista).

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

A completamento della raccolta dati, è richiesto di allegare una dichiarazione firmata dal legale rappresentante del gestore attestante la veridicità, dei dati riportati e, ove rileva, la conformità e riconciliabilità con quelli desumibili dai bilanci certificati, dai libri cespiti e dalla documentazione contabile del gestore. Si deve altresì allegare una relazione nella quale sono esplicitati i metodi di stima eventualmente utilizzati per individuare le grandezze richieste e sono fornite tutte le ulteriori precisazioni ritenute necessarie alla comprensione dei dati da parte dell'Autorità. Includere nella presente relazione anche la Tabella 2, come specificato al punto 3.4.2.6. La relazione e la dichiarazione vanno inviate contestualmente alla chiusura delle maschere *web*, al seguente indirizzo di posta elettronica: idrico-QUA@autorita.energia.it, specificando nell'oggetto dell'e-mail: "<RAGIONE SOCIALE DELL'ENTE D'AMBITO> - <CODICE_GESTORE> – Relazione raccolta dati Determina 5/2014-DSID".

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

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

1.5 Per richiedere informazioni

Per eventuali richieste di chiarimento e/o segnalazioni di malfunzionamento del sistema telematico, è possibile contattare il numero verde





attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00. E' inoltre disponibile l'indirizzo di posta elettronica: infoanagrafica@autorita.energia.it. Specificare nell'oggetto dell'e-mail "<RAGIONE SOCIALE DELL'ENTE D'AMBITO> - <CODICE_GESTORE> – Richiesta informazioni sulla raccolta dati Determina 5/2014-DSID”.

2 Modalità d'uso del sistema

2.1 Accesso alla raccolta

Per accedere alla raccolta “Dati efficienza e assetti SII” il primo passo da effettuare è autenticarsi inserendo i propri dati nell'apposita sezione del sito <https://www.autorita.energia.it/raccolte-dati>.



Inserisci login e password

Login:

Password:

LOGIN ANNULLA

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

Per chiarimenti e supporto di tipo tecnico:



dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00, oppure:

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

Figura 1: Pagina di accesso

Dopo aver effettuato l'autenticazione (figura 1), l'utente troverà una pagina, definita come [Indice delle raccolte](#), che elenca le raccolte dati a cui è abilitato: tra queste troverà anche “Dati efficienza e assetti SII”.



Selezionando il link relativo alla raccolta in questione, si accede alla pagina dello “Storico edizioni raccolta Dati efficienza e assetti SII”.

In questa pagina si trova il link per tornare all'indice delle raccolte dati (rettangolo verde), oltre ad altre informazioni sulla raccolta in questione quali:

- l'edizione ed il suo riferimento;
- il periodo di svolgimento della raccolta;
- lo stato della raccolta (aperta o chiusa);
- lo stato della compilazione (non iniziata, parziale o completa);
- le informazioni riguardanti l'invio definitivo (non effettuato o effettuato);
- il link per accedere alle fasi di compilazione (rettangolo rosso) rappresentato dall'icona che precede il riferimento dell'edizione o dallo stato della raccolta.

Il simbolo  indica che i dati sono modificabili in quanto non è stato ancora effettuato l'invio definitivo. Il simbolo  indica che i dati non sono modificabili in quanto è stato effettuato l'invio definitivo.



Ragione sociale:
Partita Iva: Utente:

Raccolta dati: **Dati efficienza e assetti SII**

[Indice raccolte](#) Anagrafiche Pannello di controllo RACCOLTA

Storico edizioni raccolta dati Dati efficienza e assetti SII

Edizione	Svolgimento raccolta	Stato	Stato compilazione	Invio definitivo
 Anno solare 2012	Dal 02/01/2014 al 31/12/2014	Aperta	Parziale	Non effettuato

Figura 2: Storico della raccolta

2.2 Il pannello di controllo della raccolta dati e l'attivazione delle maschere

Accedendo alla raccolta viene visualizzata la pagina [Pannello di controllo](#) (figura 3) dove sono presenti tutte le voci inerenti a questa raccolta.



OPERATORE

Ragione sociale:

Partita Iva:

Utente:

Raccolta dati: **Dati efficienza e assetti SII - Anno solare 2012**

Indice raccolte

Anagrafiche

Pannello di controllo RACCOLTA

Pannello di controllo

INVIO DEFINITIVO

Denominazione

Affidamento del servizio	CONFIGURA	RIEPILOGO	COMPILA
Investimenti e morosità		RIEPILOGO	COMPILA
Dati energia elettrica		RIEPILOGO	COMPILA
Acquedotto - Indagine		RIEPILOGO	COMPILA
Acquedotto - Dati integrativi		RIEPILOGO	COMPILA
Fognatura - Indagine		RIEPILOGO	COMPILA
Fognatura - Dati integrativi		RIEPILOGO	COMPILA
Depurazione - Indagine		RIEPILOGO	COMPILA
Depurazione - Dati integrativi		RIEPILOGO	COMPILA
Qualità del servizio uso civile domestico		RIEPILOGO	COMPILA
Qualità del servizio uso civile non domestico		RIEPILOGO	COMPILA
Qualità del servizio altri usi		RIEPILOGO	COMPILA

ELENCO COMUNICAZIONI

Figura 3: Pannello di controllo della raccolta

Nel pannello di controllo, come nel resto del sistema, è presente il bottone per poter tornare all'indice delle raccolte. Inoltre da qualunque punto del sistema è sempre possibile tornare a questa pagina cliccando il bottone in alto a destra PANNELLO DI CONTROLLO RACCOLTA.

Nel pannello di controllo, sono presenti diverse voci e accanto a queste i bottoni:

- 1) CONFIGURA: che permette di configurare;
- 2) RIEPILOGO: che permette di visualizzare il riepilogo della configurazione effettuata;
- 3) COMPILA: che permette di compilare le maschere presenti, in base alla configurazione effettuata.

I bottoni di configurazione/compilazione cambieranno aspetto in base allo stato di configurazione/compilazione. Il tasto di configurazione, in un primo momento grigio chiaro, diviene azzurro quando viene salvata almeno una configurazione.



Il tasto di compilazione, invece, in principio è disabilitato (grigio scuro) e diviene attivo (grigio chiaro) quando viene effettuata almeno una configurazione; diventa infine azzurro quando tutte le maschere associate alla configurazione sono state compilate.

La compilazione delle maschere è possibile (viene cioè abilitata dal sistema) solo dopo aver effettuato la configurazione che serve a indicare al sistema quali sono i soggetti gestori del Servizio Idrico Integrato presenti in ciascun Ambito Territoriale Ottimale (ATO) di riferimento. La configurazione deve quindi essere effettuata **prima** di qualunque altra operazione. Si noti che alcune voci del pannello di controllo non presentano il bottone CONFIGURA: quando ciò accade significa che le relative maschere sono collegate alle voci precedenti, pertanto la loro compilazione viene abilitata dalla configurazione di voci precedenti.

2.3 Funzionalità comuni nella raccolta dati

2.3.1 La sezione Configurazione e i bottoni ANNULLA e PROSEGUI

Per entrare nella sezione di configurazione bisogna premere il bottone CONFIGURA.

L'Ente d'Ambito che dovrà effettuare la configurazione, visualizzerà un elenco di gestori (non censiti e censiti in anagrafica operatori) già predefiniti per ciascun ATO e potrà aggiungere ulteriori gestori (non presenti tra quelli predefiniti), inserendo la ragione sociale all'interno del campo "Cerca gestore".

Durante l'inserimento del nuovo gestore, la funzione di auto completamento renderà visibili le ragioni sociali delle società che risultano svolgere all'interno dell'anagrafica operatori le attività del servizio idrico. Se il nuovo gestore non compare nel menu di auto completamento è possibile inserirlo.

Cliccando sul bottone AGGIUNGI il nuovo gestore verrà visualizzato nella lista dei gestori predefiniti e potrà essere selezionato per la configurazione.

Se vengono selezionati dall'elenco i gestori non censiti in anagrafica operatori, dopo aver cliccato il tasto PROSEGUI verrà visualizzato il messaggio in rosso riportato nella figura 5.

Gli enti d'ambito sono invitati a sollecitare i gestori non censiti, ad effettuare l'accreditamento nell'anagrafica operatori.

Sino a quando i gestori rimangono non censiti, l'ente d'ambito non potrà quindi dichiarare i dati ad essi associati (non saranno infatti visibili all'interno del RIEPILOGO della configurazione).



Selezionare i gestori per ogni ATO

ATO 1 ✓ ✕

Gestore 1	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestore 1 non censito (gestore non censito in anagrafica operatori)	<input type="checkbox"/>
Gestore 2 non censito (gestore non censito in anagrafica operatori)	<input type="checkbox"/>
Gestore 3 non censito (gestore non censito in anagrafica operatori)	<input type="checkbox"/>
Gestore 2	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestore 3 non censito (gestore non censito in anagrafica operatori)	<input checked="" type="checkbox"/>

Cerca gestore

Figura 4: Maschera di configurazione iniziale

Per confermare le scelte fatte quindi la configurazione, bisogna premere sul bottone PROSEGUI. Il tasto ANNULLA ha qui la funzione di cancellare la configurazione in atto e di ripristinare l'ultima configurazione salvata.

Questi due bottoni sono sempre posizionati in fondo alla pagina (figura 4 e figura 5).



Selezionare i gestori per ogni ATO

Le seguenti società non sono censite in Anagrafica operatori, sollecitarle per inserire i dati relativi:

Gestore 3 non censito associato a ATO 1

Per completare ugualmente la configurazione premere nuovamente sul tasto prosegui

✓ ✕

Gestore 1	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestore 1 non censito (gestore non censito in anagrafica operatori)	<input type="checkbox"/>
Gestore 2 non censito (gestore non censito in anagrafica operatori)	<input type="checkbox"/>
Gestore 3 non censito (gestore non censito in anagrafica operatori)	<input type="checkbox"/>
Gestore 2	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestore 3 non censito (gestore non censito in anagrafica operatori)	<input checked="" type="checkbox"/>

Cerca gestore

Figura 5: Maschera di configurazione con messaggio gestori non censiti

Una volta operata una configurazione il pulsante CONFIGURA risulta in stato completato (identificato mediante la scritta in blu su fondo azzurro) e il sistema conduce alla pagina di RIEPILOGO (alla quale si accede anche con l'apposito bottone posto a fianco delle voci nel pannello di controllo). In questa pagina appare il riepilogo della configurazione scelta che è sempre possibile modificare cliccando sul pulsante CONFIGURA. Se invece la configurazione scelta è corretta si va alla compilazione attraverso il pulsante VAI A COMPILAZIONE.

2.3.2 La sezione Compilazione

Tutte le voci hanno una sezione di compilazione a cui si accede dalla pagina di riepilogo della configurazione selezionando il pulsante VAI A COMPILAZIONE o dal pannello di controllo della raccolta selezionando il bottone COMPILA.

Cliccando tale pulsante il sistema propone l'elenco delle maschere da compilare per la voce considerata (figura 6). Tale pagina è determinata dal sistema in base alle informazioni fornite nella configurazione. Se l'elenco delle maschere non riflette correttamente le attività svolte dall'utente è possibile tornare alla sezione di configurazione attraverso il pulsante Pannello di controllo (rettangolo rosso).



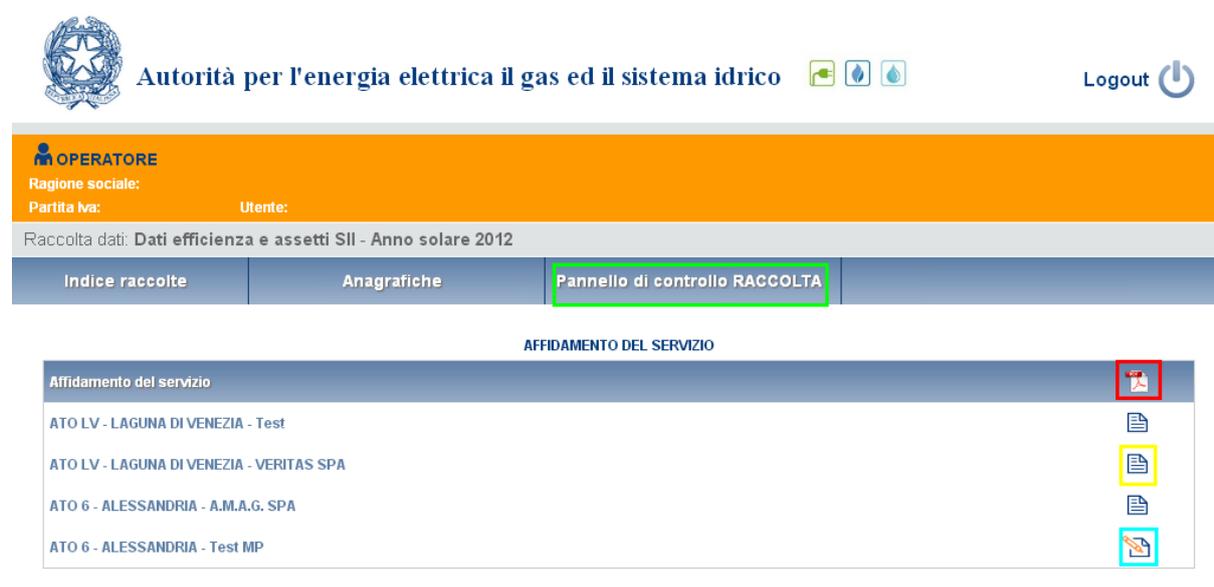
Se invece l'elenco è corretto si passa alla compilazione vera e propria delle maschere cliccando la relativa icona sulla destra.

Il pulsante  indica che la maschera è già stata compilata (i dati possono essere ancora modificati).

Il pulsante  indica che la maschera è ancora da compilare.

Da questa schermata, come da tutte le altre, cliccando sull'immagine evidenziata dal rettangolo giallo, 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.

Attenzione: il pdf è scaricabile anche prima che sia effettuato l'invio definitivo dei dati.



The screenshot shows the web application interface for the Authority for Electricity, Gas and Water. The header includes the authority logo and name, and a 'Logout' button. The user profile bar shows the user is an 'OPERATORE' with fields for 'Ragione sociale' and 'Partita Iva'. The main content area is titled 'Raccolta dati: Dati efficienza e assetti SII - Anno solare 2012' and contains a navigation bar with 'Indice raccolte', 'Anagrafiche', and 'Pannello di controllo RACCOLTA' (highlighted with a green box). Below this is a table titled 'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO' with the following rows:

Affidamento del servizio	
ATO LV - LAGUNA DI VENEZIA - Test	
ATO LV - LAGUNA DI VENEZIA - VERITAS SPA	
ATO 6 - ALESSANDRIA - A.M.A.G. SPA	
ATO 6 - ALESSANDRIA - Test MP	

Figura 6: I bottoni all'interno delle maschere da compilare

In fondo alla pagina, inoltre, è presente una banda blu che contiene 4 pulsanti se la maschera appartiene a una voce che prevede o dipende da una configurazione, i bottoni presenti sono:



SALVA: permette il salvataggio dei dati imputati. **Attenzione:** i dati non vengono salvati in automatico, bisogna sempre darne esplicita conferma attraverso il bottone salva.

ELENCO MASCHERE: riporta alla pagina "Maschere da compilare". Anche in questo caso 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.



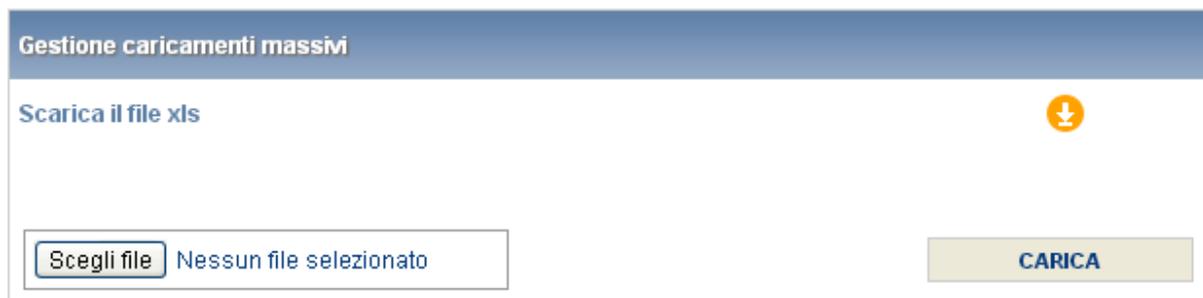
STAMPA PDF: genera il pdf della maschera.

INVIO DEFINITIVO: porta alla sezione "Invio definitivo".

2.3.3 Il Caricamento Massivo

Una modalità alternativa di effettuare la Compilazione è il Caricamento Massivo che è disponibile per tutte le maschere della raccolta.

Per accedere a tale modalità basta selezionare il pulsante RIEPILOGO. Il sistema presenterà una sezione di riepilogo della configurazione e sotto una maschera come da immagine seguente:



Come prima cosa occorre scaricare il file Excel senza modificarne la formattazione, cliccando sull'icona a cerchio arancione con la freccia all'interno.

Dopo la compilazione il file deve essere caricato sul sistema; cliccando sul pulsante SCEGLI FILE si apre una finestra da cui selezionare il documento Excel opportunamente compilato. Cliccando sul pulsante CARICA si carica il contenuto del file nel sistema.

Una volta effettuata questa operazione il sistema invia una mail all'utente che ha eseguito il caricamento.

Se il file è corretto la mail ne darà conferma e accedendo alla maschera i dati risulteranno salvati automaticamente.

Se, invece, i dati inseriti non sono consistenti e corretti logicamente, la mail fornirà una descrizione del problema e i dati caricati non saranno salvati.

2.3.4 La sezione Invio definitivo

Si può accedere a questa sezione in più modi differenti:

- dal pannello di controllo della raccolta tramite il bottone "INVIO DEFINITIVO"
- dalle maschere attraverso il bottone "INVIO DEFINITIVO"

In tutti i casi se lo stato di compilazione della raccolta non è stato completato il sistema non permette l'invio definitivo dei dati e mostra il messaggio: "Non è possibile effettuare l'invio definitivo: la raccolta deve essere aperta, tutte le schede devono essere compilate e tutte le configurazioni devono essere



confermate". Se invece la compilazione della raccolta è completa il sistema conduce a una pagina nella quale è possibile confermare l'invio o annullare e tornare alla compilazione (figura seguente).

ATTENZIONE:

Per effettuare l'invio dei dati è necessario aver compilato totalmente la raccolta dati.

Confermando l'invio definitivo non potrai più modificare i dati inseriti. Vuoi procedere?

CONFERMA INVIO

ANNULLA INVIO

A invio definitivo avvenuto, il sistema spedisce una mail al rappresentante legale e agli utenti delegati, con in allegato l'attestato della avvenuta ricezione dei dati da parte del sistema. La mail contiene anche un link dove è possibile verificare e stampare in formato pdf i dati inviati.

2.4 Annotazioni generali

La presente Raccolta dati è rivolta ai soggetti abilitati ossia gli Enti d'Ambito registrati nell'apposita anagrafica e i soggetti competenti per i relativi gestori all'ingrosso di servizi idrici.

Il sistema per ciascun Ente d'Ambito presenta delle sezioni corrispondenti ai diversi Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) di competenza. Per ciascun ATO viene presentata la lista dei soggetti gestori esistenti, indipendentemente dalla loro natura giuridica o dal tipo di affidamento. Il sistema propone già un elenco corrispondente a quello attualmente disponibile nei sistemi informativi dell'Autorità e consente all'Ente d'Ambito di confermare o modificare la situazione delle gestioni esistenti.

2.5 Maschere da compilare

2.5.1 Affidamento del servizio

La configurazione di "Affidamento del servizio" tramite il tasto CONFIGURA abiliterà successivamente la compilazione di:

- Affidamento del servizio;
- Investimenti e morosità;
- Dati energia elettrica;
- Qualità del servizio uso civile domestico;
- Qualità del servizio uso civile non domestico;



- Qualità del servizio altri usi.

In particolare per ogni ATO dovranno essere selezionati ed eventualmente aggiunti i gestori ad esse associati. I gestori sono tutti gli operatori che in anagrafica operatori hanno almeno una attività idrica. La prima volta che si entra nella raccolta 2012 la configurazione presentata deve essere quella effettuata nella raccolta Tariffe (tale configurazione è modificabile, ma non modifica la configurazione in Tariffe); successivamente verrà presa l'ultima configurazione effettuata (configurazione più vicina alla data validità della raccolta).

Cliccando sul tasto COMPILA relativo alla maschera Affidamento del servizio è presente l'elenco di tutte le maschere da compilare, una per ciascun gestore configurato per l'ATO

Nel dettaglio all'interno della maschera (figura 7) si deve aggiungere almeno un comune per ogni coppia ATO-Gestore ed i relativi servizi svolti (Acquedotto, Fognatura, Depurazione).

In base alla tipologia di servizio inserito verranno abilitate le maschere relative ad Acquedotto (Indagine e Dati integrativi), Fognatura (Indagine e Dati integrativi), Depurazione (Indagine e Dati integrativi).

L' esercente attraverso il bottone AGGIUNGI COMUNE può aggiungere un nuovo comune per il gestore. Durante l'inserimento della denominazione del comune nell'apposito campo, con la funzione di auto completamento è possibile scegliere il comune tra quelli in cui risulta operare l'ATO, selezionandolo verranno popolati i campi Regione, Provincia.

I campi relativi a "data fine" e "fatturazione" sono facoltativi.

L'operatore dovrà selezionare i servizi per il nuovo comune e successivamente cliccare sul bottone SALVA qualora non ci siano da inserire altri comuni o sul bottone AGGIUNGI COMUNE per inserirne dei nuovi.

Qualora sia stato inserito un comune erroneamente è possibile rimuoverlo tramite il bottone ELIMINA COMUNE.

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO					
ATO: Gestore:					
ISTAT comune	Comune	Affidamento del servizio		Servizio	
		Tipo	Data Inizio	Data Fine	
071020	Cerignola	Gestioni salvaguardate	24/03/2009		Acquedotto

AGGIUNGI COMUNE

SALVA ELENCO MASCHERE STAMPA PDF RINVIO DEFINITIVO

Figura 7: Maschera Affidamento del servizio



Di seguito i controlli presenti all'interno della maschera:

- non è possibile inserire lo stesso comune due volte;
- non è possibile inserire un comune non appartenente all'ATO per il quale risulta configurato il gestore;
- non è possibile eliminare tutti i comuni, la maschera non può essere salvata vuota;
- il campo fatturazione è facoltativo, e prevede l'inserimento tramite autocompletamento nei casi in cui la società risulta censita nell'anagrafica operatori;
- il campo data fine è facoltativo;
- data inizio e data fine devono essere precedenti o al massimo comprese nel periodo di riferimento della raccolta. Se le date superano il periodo di riferimento viene segnalato un messaggio di errore non vincolante.

2.5.2 Investimenti e morosità, Dati energia elettrica

Queste maschere dipendono dalla configurazione della maschera descritta al paragrafo 2.5.1.

La maschera "Investimenti e morosità" viene visualizzata come da figura 8.

INVESTIMENTI E MOROSITÀ				
ATO:				
GESTORE:				
		Acquedotto	Fognatura	Depurazione
Investimenti di sviluppo: infrastrutture (Euro)	2012	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Investimenti di sviluppo: centralizzato (Euro)	2012	<input type="text"/>		
Investimenti di rinnovo (Euro)	2012	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Numero addetti	2012	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Numero addetti servizi comuni/condivisi	2012	<input type="text"/>		

Morosità (Euro)			
Importo delle fatture di competenza 2010 emesse agli utenti del SII	<input type="text"/>	Importo delle fatture di competenza 2010 non pagate al 31/12/2012	<input type="text"/>
Importo delle fatture di competenza 2010 per le quali si è proceduto alla costituzione in mora al 31/12/2012	<input type="text"/>	Perdite su crediti (2012)	<input type="text"/>

Figura 8: Maschera Investimenti e Morosità

La maschera Dati energia elettrica viene visualizzata come da figura 9.



DATI ENERGIA ELETTRICA				
ATO:				
GESTORE:				
Fornitura elettrica per servizio acquedotto, fognatura e depurazione				
	AT	MT	BT	Totale
Numero di punti di prelievo energia elettrica	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
Potenza totale impegnata (kW)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
Consumo di energia elettrica (non corretto per le perdite standard) (kWh)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0,00
di cui per servizio di approvvigionamento idropotabile (kWh)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
di cui per servizio di fognatura (kWh)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
di cui per servizio di depurazione (kWh)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
di cui per altre attività idriche (kWh)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
Costo medio della fornitura elettrica (Euro/kWh)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0,00
Energia elettrica autoprodotta (kWh)	<input type="text"/>			
Energia termica autoprodotta (kWh)	<input type="text"/>			

I dati dichiarati in questo campo devono corrispondere a quelli inseriti nella raccolta Tariffe.

Figura 9: Maschera Dati energia elettrica

I campi "Consumo di energia elettrica" sono campi tot "smart": campi imputabili (rettangolo verde figura 10); se non sono compilati i campi "di cui..." devono essere valorizzati, altrimenti nella cella deve comparire la somma dei dati riportati nei campi "di cui...".

Se si valorizza anche solo una cella di una riga "di cui", è obbligatorio valorizzare anche tutte le altre celle della riga.

Il campo Totale della riga "Costo medio della fornitura elettrica" è calcolato come media dei valori della relativa riga.

Consumo di energia elettrica (non corretto per le perdite standard) (kWh)	9,00	9,00	9,00	27,00
di cui per servizio di approvvigionamento idropotabile (kWh)	2,00	2,00	2,00	6,00
di cui per servizio di fognatura (kWh)	3,00	3,00	3,00	9,00
di cui per servizio di depurazione (kWh)				0
di cui per altre attività idriche (kWh)	4,00	4,00	4,00	12,00

Figura 10: Campi tot "smart"

2.5.3 Acquedotto, Fognatura, Depurazione: Indagine e Dati Integrativi

Queste maschere vengono abilitate alla compilazione in base al servizio selezionato nella maschera di compilazione di Affidamento del servizio.

Per tutte le maschere vale la regola che i campi che si riferiscono a numeri devono essere interi, mentre i campi che si riferiscono a volumi e unità di misura ammettono 2 decimali.



Di seguito sono descritti i controlli presenti in tutte le maschere:

- per i campi che presentano alla destra il menu a tendina con scelta tra stimato/rilevato è obbligatorio selezionare uno dei 2 valori e valorizzare il campo alla sinistra (figura 11).

Volume di acqua prelevato complessivamente dall'ambiente (A02)	m ³	<input type="text" value="4"/>	Stimato <input type="button" value="v"/>
--	----------------	--------------------------------	--

Figura 11: Campi obbligatori

- **Campi tot "smart"**: campi imputabili; se non sono compilati i campi "di cui..." deve essere valorizzato il relativo campo, altrimenti nel campo deve comparire la somma dei dati riportati nei campi "di cui...". (si veda l'esempio nella figura 12)

Non tutti i campi che hanno i "di cui" sono imputabili come:

- Numero di utenze totali (UtT);
- Lunghezza rete principale (L);
- Lunghezza totale allacci;
- Numero punti di immissione in distribuzione da fonti sotterranee e superficiali;
- Numero punti di immissione in distribuzione da acquedotti gestiti da altri gestori;
- Numero punti di immissione in distribuzione da serbatoi;
- Lunghezza complessiva tratti riparati più di una volta nell'anno;
- Numero allacci riparati più di una volta nell'anno;
- Numero allacci acque reflue industriali o miste comprendenti industriali;
- Numero di scarichi di rete di tipo separato per acque meteoriche;
- Numero scaricatori di piena;
- Numero vasche di prima pioggia;
- Numero impianti di depurazione.

Volume di acqua prelevato complessivamente dall'ambiente (A02)	m ³	<input type="text" value="4"/>
di cui captato da sorgente	m ³	<input type="text" value="1"/>
di cui emunto da pozzo	m ³	<input type="text" value="1"/>
di cui prelevato da acque superficiali	m ³	<input type="text" value="2"/>

Figura 12: Campo tot "smart" nei di cui



- **Tabelle con campi tot "smart" relativo al totale verticale:** se nessuno dei campi della tabella è stato imputato allora deve essere imputato il valore, altrimenti il valore nel campo totale deve essere la somma di riga. (si veda figura 13).

Numero manufatti per tipologia e età di messa in funzione (-)					
Manufatti rete acquedotto	<= 5 anni	6-10 anni	11-15 anni	> 15 anni	Totale
opere di presa (da fonti sotterranee e superficiali)	1	1	1	2	5
impianti di pompaggio	1	0	0	0	1
serbatoi	1	3	0	0	4
potabilizzatori	0	0	23	0	23

Figura 13: Campo tot "smart" verticale in tabella

- **Tabelle con campi tot "smart" relativo al totale verticale e orizzontale:** se nessuno dei campi della tabella è stato imputato allora deve essere imputato il valore, altrimenti il valore nel campo (cerchio rosso) deve essere la somma di riga e la somma di colonna. La somma per riga e per colonna devono essere uguali (si veda figura 14).

Numero misuratori per tipologia e età di messa in funzione (-)					
Tipologia misuratori	<= 5 anni	6-10 anni	11-15 anni	> 15 anni	Totale
Misuratore per canali aperti					0
Elettromagnetici					0
Ultrasuoni					22
Altro					33
Totale	11	22	22	0	55

Figura 14: Campi tot "smart" verticale e orizzontale in tabella

In particolare per la maschera **Acquedotto – Indagine** ci sono ulteriori controlli che sono:

- il volume di acqua in uscita deve essere minore o uguale al volume di acqua in ingresso. (campo $AO6 \leq AO4$);
- il campo: Perdite reali deve essere uguale alla differenza fra il Volume in ingresso alla distribuzione (A09) e la somma dei volumi indicati ai punti 3.4.1.8, 3.4.1.9, 3.4.1.10, 3.4.1.11, 3.4.1.12, 3.4.1.13;
- per il campo "Volume di acqua prelevato complessivamente dall'ambiente (A02)" la somma dei campi di cui deve essere uguale al volume di acqua prelevato;



- per il campo "Numero di utenze totali (UtT)" la somma dei campi di cui deve essere uguale al volume di acqua prelevato;
- il "Numero di utenze dotate di misuratore" deve essere minore o uguale al "Numero di utenze totali";
- il "Numero di utenze con misuratore funzionante" deve essere minore o uguale "Numero di utenze dotate di misuratore";
- il "Numero utenze con dispositivi a bocca tarata" deve essere minore al "Numero di utenze totali".

2.5.4 Qualità del servizio uso civile domestico/uso civile non domestico/altri usi

Le seguenti maschere:

- Qualità del servizio uso civile domestico;
- Qualità del servizio uso civile non domestico;
- Qualità del servizio altri usi;

vengono abilitate dopo aver salvato la configurazione della maschera "Affidamento del servizio".

Valgono i seguenti controlli:

- data di prima adozione della Carta dei Servizi, Data dell'ultimo aggiornamento della Carta dei Servizi, Data di pubblicazione homepage sito web, se inserite, devono essere precedenti o al massimo comprese nel periodo di riferimento della raccolta; se vengono inserite date post deve essere emesso messaggio NON vincolante;
- nella tabella **Modalità di pagamento** è obbligatorio valorizzare con SI o NO tutti i campi;
- nella tabella **Disponibilità di procedure di risoluzione alternativa delle controversie** è obbligatorio selezionare SI o NO per il campo "Si/No", "Sito web", "Altro";
- è obbligatorio scegliere tra Si o No, nei campi:
 - **Si dispone di certificazione ISO;**
 - **C'è il pronto intervento 24/24;**
 - **C'è il servizio clienti telefonico;**
- se si sceglie SI per il campo **C'è il servizio clienti telefonico**, allora è obbligatorio salvare almeno un campo tra quelli proposti.



3 Istruzioni per la compilazione dei moduli di raccolta dati

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

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

3.1 Affidamento del servizio

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

ISTAT comune

Indicare il codice ISTAT del comune.

Comune

Indicare il nome del comune.

Affidamento del servizio

Tipo

Indicare uno dei tipi riportati nella Tabella 1.

Tabella 1: Tipo di affidamento

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



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

Data inizio, Data fine

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

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

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

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

3.2 Investimenti e Morosità

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

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

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

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



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

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

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

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

3.3 Dati energia elettrica

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

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



essere coincidente con quello dichiarato nella raccolta dati tariffari ai sensi della Determina 2/2014-DSID.

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

3.4 Dati Acquedotto

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

3.4.1 Acquedotto - indagine

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

3.4.1.1 Numero impianti di acquedotto gestiti

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

3.4.1.2 Volume di acqua prelevato complessivamente dall'ambiente (A02)

Indicare il volume complessivamente prelevato dall'ambiente, come definito nel D.M. 99/1997 (figura 15), e alimentato nell'insieme di tutti gli impianti di acquedotto. In corrispondenza dei "di cui" inserire i valori di volume riferiti alle tre tipologie di provenienza delle acque prelevate, ovvero da sorgente, pozzo o corpi idrici superficiali (derivazioni da fiumi, laghi o invasi); il totale dei tre volumi di dettaglio deve essere pari ad A02.

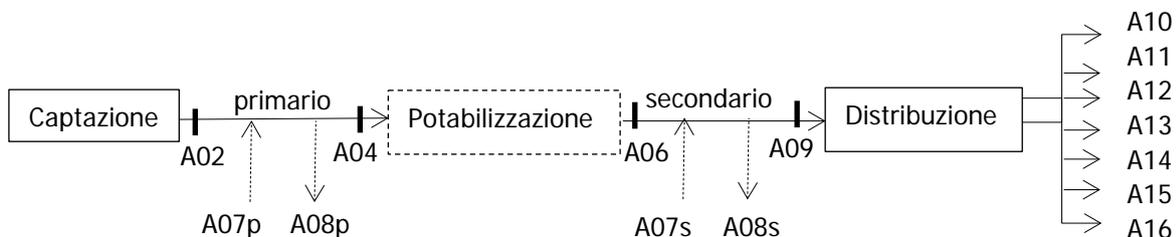


Figura 15: Schematizzazione semplificata ai fini della valutazione del bilancio idrico su un acquedotto ai sensi del D.M. 99/1997



3.4.1.3 Volume di acqua in ingresso agli impianti di potabilizzazione (A04)

Indicare il volume in ingresso agli impianti di potabilizzazione, se presenti, come definito nel D.M. 99/1997 (figura 15), nell'insieme di tutti gli impianti di acquedotto. Con impianto di potabilizzazione considerare qualsiasi impianto in cui sia presente un trattamento più complesso della semplice disinfezione in linea con cloro o biossido di cloro (per esempio: staccatura, grigliatura, sedimentazione, chiariflocculazione, filtrazione, adsorbimento, ossidazione con ozono, radiazioni UV, ecc.).

3.4.1.4 Volume di acqua in uscita dagli impianti di potabilizzazione (A06)

Indicare il volume prodotto agli impianti di potabilizzazione, se presenti, come definito nel D.M. 99/1997 (figura 15), nell'insieme di tutti gli impianti di acquedotto.

3.4.1.5 Volume di acqua prelevato da altri sistemi di acquedotto (A07)

Indicare il volume prelevato da altri sistemi di acquedotto, se presente, come definito nel D.M. 99/1997 (figura 15), considerando l'insieme di tutti gli impianti di acquedotto.

3.4.1.6 Volume di acqua consegnato ad altri sistemi di acquedotto (A08)

Indicare il volume consegnato ad altri sistemi di acquedotto, se presente, come definito nel D.M. 99/1997 (figura 15), considerando l'insieme di tutti gli impianti di acquedotto.

3.4.1.7 Volume di acqua in ingresso alla distribuzione (A09)

Indicare il volume in ingresso alla distribuzione, come definito nel D.M. 99/1997 (figura 15), nell'insieme di tutti gli impianti di acquedotto.

3.4.1.8 Volume misurato e fatturato dell'acqua consumata (A10)

Indicare il volume di acqua consumato, misurato e fatturato, come definito nel D.M. 99/1997 (figura 15), nell'insieme di tutti gli impianti di acquedotto. Includere il volume consegnato ad altri acquedotti (A08), se presente e fatturato.

3.4.1.9 Volume non misurato e fatturato dell'acqua consumata (A11)

Indicare il volume di acqua consumato, fatturato, ma non misurato, come definito nel D.M. 99/1997 (figura 15), nell'insieme di tutti gli impianti di acquedotto.

3.4.1.10 Volume misurato e non fatturato dell'acqua consumata (autorizzato)

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

3.4.1.11 Volume non misurato e non fatturato dell'acqua consumata (autorizzato)



Indicare il volume di acqua consumato ma non misurato né fatturato, come definito in IWA Task Force (2003), nell'insieme di tutti gli impianti di acquedotto. Se non è noto, stimare questo valore come $0,005 \cdot A_{10}$. La somma del volume al punto precedente e questo volume corrisponde alla voce A12 del D.M. 99/1997.

3.4.1.12 Volume non autorizzato dell'acqua consumata (A14)

Indicare il volume di acqua perso apparentemente a causa di consumi non autorizzati e quindi non fatturati (furti), come definito nel D.M. 99/1997, nell'insieme di tutti gli impianti di acquedotto. Se non è noto, stimare questo valore come $0,002 \cdot A_{10}$.

3.4.1.13 Errori di misura (A16)

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

3.4.1.14 Perdite reali

Le perdite reali sono determinate dalla differenza fra il Volume in ingresso alla distribuzione (A09) e la somma dei volumi indicati ai punti 3.4.1.8, 3.4.1.9, 3.4.1.10, 3.4.1.11, 3.4.1.12, 3.4.1.13.

3.4.1.15 Numero di utenze totali (UtT)

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

3.4.1.16 Numero di utenze dotate di misuratore

Indicare il numero delle utenze dotate di misuratore, anche se si tratta di misuratore pluriutenza (condominiale); individua le utenze che possono avere una lettura dei consumi, anche se aggregata. In corrispondenza dei "di cui" inserire il numero di misuratori accessibili, non accessibili e parzialmente accessibili. *Misuratore accessibile* è il misuratore per cui l'accesso al segname del misuratore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica. *Misuratore non accessibile* è il misuratore per cui l'accesso al segname del misuratore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata. *Misuratore parzialmente*



accessibile è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore l'impresa di distribuzione può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso del luogo dove il misuratore è installato. La sommatoria delle tipologie di misuratori deve essere pari al "Numero di utenze dotate di misuratore". Nel caso non fossero noti i valori disaggregati per tipologia di misuratore, inserire il totale in corrispondenza della dicitura "Numero di utenze dotate di misuratore" lasciando vuote le celle dei valori parziali.

3.4.1.17 Numero di utenze con misuratore funzionante

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

3.4.1.18 Numero di utenze con dispositivi a bocca tarata

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

3.4.1.19 Numero delle operazioni di lettura dei misuratori con dato effettivo

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

3.4.1.20 Lunghezza rete principale (L)

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

3.4.1.21 Lunghezza totale allacci

Indicare l'estensione delle condotte di allaccio, ovvero la somma delle lunghezze di tutte le condotte dallo stacco dalla rete di distribuzione fino ai contatori delle utenze. La lunghezza Lp rappresenta la porzione di condotte che si estende fra il confine di proprietà e il misuratore interno; il suo valore può

pertanto risultare pari a zero, qualora il misuratore sia posto esattamente sul confine di proprietà (figura 16).

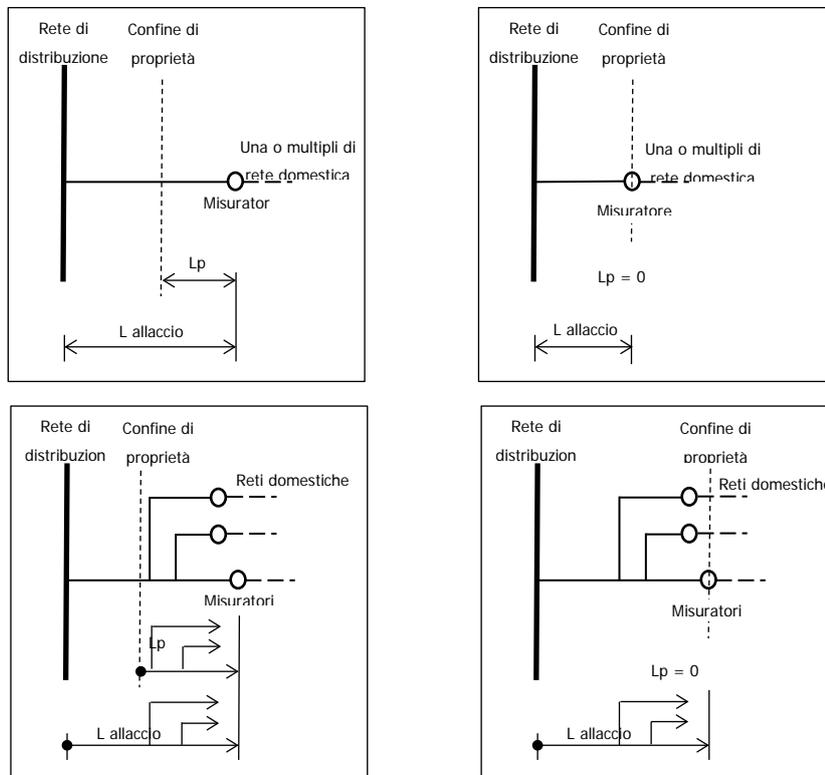


Figura 16: Determinazione della lunghezza degli allacci e del valore L_p nelle situazioni tipo riscontrabili

3.4.1.22 Numero punti di immissione in distribuzione da fonti sotterranee e superficiali

Indicare il numero di punti di immissione, dalle fonti (superficiali, sotterranee, sorgenti), di acqua rispondente ai requisiti di qualità per il consumo umano nella rete di distribuzione (a valle di eventuali trattamenti di potabilizzazione). In corrispondenza del "di cui" inserire il numero di punti di immissione dalle fonti, come definito sopra, dotati di misurazione funzionante per almeno l'80% del tempo nel periodo considerato.

3.4.1.23 Numero punti di immissione in distribuzione da acquedotti gestiti da altri gestori

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



3.4.1.24 Numero punti di immissione in distribuzione da serbatoi

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

3.4.1.25 Numero di letture dei misuratori previste nella Carta dei Servizi

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

3.4.1.26 Modalità autolettura

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

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

3.4.1.27 Numero di giorni all'anno di disponibilità dell'autolettura

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

3.4.1.28 Numero misuratori per tipologia e età di messa in funzione

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

3.4.2 Acquedotto - dati integrativi

In questo modulo vanno inseriti i dati relativi alla raccolta prevista dalla Deliberazione 536/2013/E/IDR, integrativi rispetto a quelli riportati nel modulo descritto al punto 3.4.1. Nel seguito saranno mostrate in dettaglio le voci ricomprese nella richiesta dati. Ove richiesto, indicare se il dato inserito deriva da operazioni di stima o se si tratta di un valore effettivamente rilevato.



3.4.2.1 Quota massima terreno

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

3.4.2.2 Quota minima terreno

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

3.4.2.3 Pressione media ponderata in rete di distribuzione

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

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

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

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

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

dove

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

Nc_i = numero di prese nell'impianto di acquedotto i-esimo;

Lm_i = lunghezza totale della rete di distribuzione nell'impianto di acquedotto i-esimo (in km).

3.4.2.4 Lunghezza rete georeferenziata

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

3.4.2.5 Lunghezza rete in acciaio con protezione catodica attiva

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

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

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

L'Infrastructure Leakage Index (ILI) è il rapporto tra le perdite reali e le cosiddette perdite reali fisiologiche (Unavoidable Average Real Losses, UARL). UARL include una quantità di perdita reale



proporzionale alle specifiche caratteristiche del sistema in oggetto quali: lunghezza rete, numero prese, posizione contatori e pressione media operativa, secondo la formula:

$$UARL \text{ (litri/giorno)} = (18 \times Lm + 0,7 \times Nc + 25 \times Lp) \times P$$

dove

Lm = lunghezza totale della rete di distribuzione in km;

Nc = numero di prese;

Lp = lunghezza totale delle prese in km;

P = pressione operativa media del sistema in metri.

Per poter mettere a confronto il valore di UARL con le perdite reali è necessario trasformare il valore ottenuto dalla formula precedente in m³/anno, secondo la seguente espressione:

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

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

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

Tabella 2: Dettagli distretto di distribuzione

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

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

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



Indicare il numero di punti nei quali vi è un monitoraggio di pressione e/o portata e/o livello mediante telecontrollo; includere punti sorgente, impianti di pompaggio e di rilancio, serbatoi, ecc.

3.4.2.8 Numero di punti dotati di telecontrollo di parametri di qualità

Indicare il numero di punti nei quali vi è un monitoraggio di parametri di qualità dell'acqua mediante telecontrollo.

3.4.2.9 Estensione rete telecontrollata

Indicare la lunghezza della rete di distribuzione monitorata mediante sistemi di telecontrollo della portata e della pressione.

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

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

3.4.2.11 Lunghezza rete sottoposta a ricerca perdite con tecniche acustiche

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

3.4.2.12 Lunghezza complessiva tratti sostituiti

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

3.4.2.13 Lunghezza complessiva tratti riparati una sola volta nell'anno

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

3.4.2.14 Lunghezza complessiva tratti riparati più di una volta nell'anno

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

3.4.2.15 Lunghezza complessiva tratti riparati con tecniche di risanamento senza scavo

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



3.4.2.16 Numero allacci (Nc)

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

3.4.2.17 Numero allacci sostituiti

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

3.4.2.18 Numero allacci riparati una sola volta nell'anno

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

3.4.2.19 Numero allacci riparati più di una volta nell'anno

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

3.4.2.20 Numero campioni (da controlli interni) eseguiti

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

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

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

3.4.2.22 Incidenza ordinanze di non potabilità

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

$$\sum P_i * t_i$$

dove:

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



ti = durata dell'ordinanza di non potabilità (giorni).

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

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

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

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

3.4.2.25 Numero manufatti per tipologia e età di messa in funzione

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

3.5 Dati Fognatura

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

3.5.1 Fognatura - indagine

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

3.5.1.1 Numero impianti di fognatura gestiti

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

3.5.1.2 Totale carico inquinante acque reflue dei comuni serviti (AetuS)

Il carico inquinante generato è il carico biodegradabile dell'agglomerato espresso in abitanti equivalenti (A.E.) e rappresenta la dimensione dell'agglomerato. Consiste nelle acque reflue urbane che devono essere coltate, o altrimenti convogliate, ai sensi dell'art. 3.1 della Direttiva 91/271/CEE.



Il valore è quello approvato dall'Ente d'Ambito e calcolato parametricamente sulla base di formule approvate dalla Regione o valutato in funzione del COD di punta in ingresso agli impianti di depurazione tenuto conto delle percentuali di collettamento. Esso non include le acque reflue industriali non mescolate che sono trattate separatamente e scaricate direttamente nell'ambiente. In corrispondenza dei "di cui" indicare il carico generato rispettivamente dagli agglomerati superiori a 2000 A.E. e compresi fra 50 e 2000 A.E. Nel caso non fossero noti i valori disaggregati per tipologia di agglomerato, inserire il totale in corrispondenza della dicitura "Totale carico inquinante acque reflue dei comuni serviti (AetuS)" lasciando vuote le celle dei valori parziali. Questo valore deve essere, inoltre, coincidente con quello dichiarato nella raccolta dati tariffari ai sensi della Determina 2/2014-DSID.

3.5.1.3 Totale carico inquinante collettato in rete fognaria in agglomerati > 2000 A.E.

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

3.5.1.4 Totale carico inquinante collettato in rete fognaria in agglomerati da 50 a 2000 A.E.

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

3.5.1.5 Lunghezza rete fognaria (LL)

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

3.5.1.6 Numero allacci acque reflue domestiche

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

3.5.1.7 Numero allacci acque reflue industriali o miste comprendenti industriali

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



3.5.1.8 Volume annuo di acque reflue industriali scaricato in fognatura

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

3.5.1.9 Numero misuratori per tipologia e età di messa in funzione (-)

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

3.5.2 Fognatura - dati integrativi

In questo modulo vanno inseriti i dati relativi alla raccolta prevista dalla Deliberazione 536/2013/E/IDR, integrativi rispetto a quelli riportati nel modulo descritto al punto 3.5.1. Nel seguito saranno mostrate in dettaglio le voci ricomprese nella richiesta dati. Ove richiesto, indicare se il dato inserito deriva da operazioni di stima o se si tratta di un valore effettivamente rilevato.

3.5.2.1 Lunghezza rete fognaria georeferenziata

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

3.5.2.2 Lunghezza rete fognaria sottoposta a ispezione

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

3.5.2.3 Lunghezza tratti che hanno subito un cedimento

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

3.5.2.4 Lunghezza complessiva dei tratti sostituiti

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

3.5.2.5 Lunghezza complessiva dei tratti riparati una volta nell'anno

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



3.5.2.6 Lunghezza complessiva dei tratti riparati più di una volta nell'anno

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

3.5.2.7 Lunghezza complessiva dei tratti riparati con tecniche senza scavo

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

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

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

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

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

3.5.2.10 Numero stazioni di sollevamento liquami

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

3.5.2.11 Numero stazioni di sollevamento liquami dotate di telecontrollo

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

3.5.2.12 Numero altre sezioni dotate di telecontrollo

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

3.5.2.13 Numero scaricatori di piena

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

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

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

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



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

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

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

3.5.2.17 Numero medio di azionamenti degli scaricatori in tempo secco rilevati

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

3.5.2.18 Volume totale che può essere collettato nei serbatoi di laminazione

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

3.5.2.19 Numero vasche di prima pioggia

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

3.5.2.20 Numero caditoie stradali

Indicare il numero di caditoie stradali presenti sul territorio gestito.

3.5.2.21 Numero caditoie sottoposte a manutenzione

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

3.5.2.22 Numero pozzetti e camerette di ispezione

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

3.5.2.23 Numero pozzetti e camerette di ispezione sottoposte a manutenzione

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

3.5.2.24 Carico medio di COD industriale scaricato in fognatura

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

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

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

3.5.2.26 Numero episodi allagamenti da fognatura

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



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

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

3.5.2.28 Numero manufatti per tipologia e età di messa in funzione (-)

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

3.6 Dati Depurazione

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

3.6.1 Depurazione - indagine

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

3.6.1.1 Totale carico inquinante collettato in rete fognaria in agglomerati > 2000 A.E. e depurato in depuratori o trattamenti appropriati

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

3.6.1.2 Totale carico inquinante collettato in rete fognaria in agglomerati > 2000 A.E. e depurato con trattamenti appropriati

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



3.6.1.3 Totale carico inquinante collettato in rete fognaria in agglomerati da 50 a 2000 A.E. e depurato in depuratori o trattamenti appropriati

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

3.6.1.4 Totale carico inquinante collettato in rete fognaria in agglomerati da 50 a 2000 A.E. e depurato con trattamenti appropriati

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

3.6.1.5 Potenzialità di progetto impianti depurazione esistenti

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

3.6.1.6 Potenzialità di progetto impianti di trattamento appropriato

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

3.6.1.7 Volume totale acque reflue in ingresso alla depurazione

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

3.6.1.8 Volume totale rifiuti liquidi in ingresso alla depurazione

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

3.6.1.9 Volume totale reflui depurati in uscita dalla depurazione

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

3.6.1.10 Numero impianti di depurazione

3.6.1.11 Numero misuratori per tipologia e età di messa in funzione

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

3.6.2 Depurazione - dati integrativi

In questo modulo vanno inseriti i dati relativi alla raccolta prevista dalla Deliberazione 536/2013/E/IDR, integrativi rispetto a quelli riportati nel modulo descritto al punto 3.6.1. Nel seguito saranno mostrate in dettaglio le voci ricomprese nella richiesta dati. Ove richiesto, indicare se il dato inserito deriva da operazioni di stima o se si tratta di un valore effettivamente rilevato.



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

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

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

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

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

Indicare il numero di impianti di depurazione di potenzialità autorizzata superiore a 2000 A.E. non conformi alla Tabella 2 dell'Allegato 5 alla parte Terza del D. Lgs 152/2006 o per superamento del numero massimo consentito di campioni non conformi o per superamento del valore soglia percentuale di non conformità. Indicare inoltre il corrispondente carico biodegradabile totale in ingresso agli impianti di depurazione (espresso in A.E.).

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

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

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

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

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

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

3.6.2.7 Volume reflui destinati al riutilizzo

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



3.6.2.8 Quantità fanghi prodotti

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

3.6.2.9 Quantità fanghi destinati al riutilizzo

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

3.6.2.10 Quantità fanghi destinati allo smaltimento in discarica

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

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

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

3.6.2.12 Numero impianti di depurazione con sezione di trattamento rifiuti liquidi

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

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

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

3.6.2.14 Numero impianti di depurazione per tipologia e età di messa in funzione

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



3.7 Qualità del servizio

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

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

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

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

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

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

Il gestore grossista è tenuto a compilare esclusivamente la SCHEDA "Continuità del servizio".

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

3.7.1 Sezione "CARTA DEI SERVIZI"

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

3.7.1.1 Livello garantito

Inserire lo standard o livello di servizio.



3.7.1.2 Tipo livello garantito

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

3.7.1.3 Rimborso forfetario

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

3.7.1.4 Rimborso variabile

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

3.7.1.5 Tipologia di rimborso

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

3.7.2 Sezione "RISULTATI"

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

3.7.2.1 Livello medio effettivo

Indicare il livello medio effettivamente raggiunto.

3.7.2.2 Numero totale prestazioni

Indicare il numero totale delle prestazioni effettuate.

3.7.2.3 Numero rimborsi

Riportare il numero totale di rimborsi erogati.

3.7.2.4 Totale rimborsato

Indicare l'ammontare complessivo dei rimborsi erogati.

3.7.3 Scheda Informativa: Avvio rapporto contrattuale

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

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



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

Come al precedente alinea.

3.7.3.3 Tempo di esecuzione dell'allacciamento (g)

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

3.7.3.4 Tempo di allaccio alla pubblica fognatura (g)

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

3.7.3.5 Tempo di attivazione della fornitura (g)

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

3.7.3.6 Tempo per la cessazione della fornitura (g)

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

3.7.4 Scheda Informativa: Accessibilità al servizio

3.7.4.1 Ritardi agli appuntamenti concordati (h)

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

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

3.7.4.2 Totale ore settimanali di apertura al pubblico degli sportelli

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

3.7.4.3 Numero totale degli sportelli

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

3.7.4.4 Modalità di pagamento

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

3.7.5 Scheda Informativa: Gestione rapporto contrattuale

3.7.5.1 Frequenza della fatturazione all'utenza



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

3.7.5.2 Tempo di attesa (g) per rettifiche di fatturazione

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.7.6 Scheda Informativa: Continuità del servizio

3.7.6.1 Durata interruzioni programmate per interventi di manutenzione (h)

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

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

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



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

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

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

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

3.7.6.5 Durata interruzioni non programmate (h)

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

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

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

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

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

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

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

3.7.8 Ulteriori informazioni richieste

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



Riferimenti normativi e bibliografia

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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