

**DETERMINAZIONE PRESIDENZIALE N 68 DEL 27/06/2018**

**OGGETTO:** adeguamento normativo come da delibera n. 917/2017/R/idr del 27 dicembre 2017 emanata dall'Autorità Nazionale di Regolazione per il sistema idrico secondo modalità dei poteri già conferiti legge 14 novembre 1995, n. 481.

**Premesso che**

l'intera attività di amministrazione e gestione della SIDRA S.P.A. verte su tre obiettivi principali:

- 1) raggiungimento e mantenimento di alti standard qualitativi del servizio idrico;
- 2) particolare attenzione all'utenza secondo i principi di massima uguaglianza non discriminazione e parità di trattamento;
- 3) massima attenzione e adeguamento alle normative nazionali inerenti la disciplina relativa alla regolazione della qualità tecnica del SII;

**che** l'articolo 21, commi 13 e 19 del DL 201/11 ha trasferito all'**ARERA** le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici, precisando che tali funzioni vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481;

**che** l'articolo 1, comma 1, della legge 481/95 prevede che tra l'altro l'Autorità debba perseguire, nello svolgimento delle proprie funzioni, la finalità di garantire la tutela degli interessi di utenti e consumatori, e che per tanto all'allegato A della su richiamata delibera del 27 dicembre 2017 917/2017/R/idr vengono sanciti all'art. 3 "gli standard specifici di continuità del servizio" specificando all'art. 3.4 "l'obbligo di preavviso da effettuarsi prima delle 48h dal disservizio per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura";

---

SIDRA S. p. A

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet : [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Società unipersonale

Capitale sociale : € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F. : 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359



**che** in caso contrario il gestore a norma all'Art. 5 "indennizzi" è tenuto ad un indennizzo automatico pari a 30 euro (€30,00) incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard;

**Tenuto conto che** il sistema di comunicazione avviso utenza, attualmente in uso alla SIDRA S.P.A fa riferimento ad un database di numeri telefonici rilasciati dagli utenti stessi, in fase di attivazione del contratto, e che tale database rappresenta meno del 20% del numero totale delle utenze servite, rivelandosi pertanto insufficiente ai fini dell'adeguamento del su citato regolamento, nonché potenzialmente non aggiornato (utenze dismesse) e/o potenzialmente non adeguato rispetto alle normative GDPR;

**che** pur essendo di fatto ad oggi possibile raggiungere con le nuove tecnologie una platea maggiore di utenti attraverso il DBU – elenchi telefonici pubblici – per mezzo di chiamata vocale automatizzata, tale ipotesi è stata ritenuta non idonea all'uopo, in quanto sul territorio del Comune di Catania, esistono altri distributori di servizi idrici, tale per cui, non è possibile considerare gli intestatari di tutte le utenze telefoniche attive sull'intero territorio, clienti della SIDRA SPA;

**Atteso che** in data 18 aprile 2018, la società Enterprise Contact Group s.r.l. con sede legale a Napoli – Via Centro Direzionale Is A3 – 80143 (Na) P.Iva 08966311212 già iscritta al registro dei fornitori prot 11494/18 ha prospettato una soluzione tecnicamente valida che ci consente di superare le limitazioni su descritte, con l'ausilio di sistemi automatizzati, censendo ed escludendo dagli elenchi telefonici pubblici, gli utenti non clienti della SIDRA SPA; e chiedendo a questi ultimi il consenso per ricevere avvisi vocali relativi a disservizi programmati, rispettando quanto previsto dalla normativa relativa al GDPR;

**Considerato** che il servizio proposto da Enterprise Contact Group s.r.l. garantirebbe il raggiungimento di tutti gli utenti di Sidra Spa, consentendo a quest'ultima di conoscere analiticamente i casi di non allineamento tra il l'effettivo contraente e il reale utilizzatore del

---

SIDRA S. p. A

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet : [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Società unipersonale

Capitale sociale : € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F. : 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359



servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione), con importanti vantaggi per Sidra Spa in termini di concreta conoscenza dell'utente.

**Considerato** che l'acquisizione del servizio in questione sarebbe di fatto autofinanziata dal risparmio che scaturirebbe dal risparmio delle spese sostenuta da Sidra S.p.A. per le pubblicazioni sui quotidiani locali (comunicazioni per disservizi, campagna voltare contrattuali gratuite, ecc...).

**Considerato che** la società ha esperienza pluriennale nel settore avendo servito altre realtà simili come il gruppo ACEA S.P.A. dal 2011 ad oggi e ABC Napoli S.P.A. oltre che essendo convenzionata con l'Anci – l'Associazione Nazionale Comuni Italiani;

**Effettuati gli opportuni controlli** sui contratti e gli ordini di acquisto effettuati da altri gestori;

**Approfondita** la tecnologia mediante prove e incontri tesi all'approfondimento delle metodiche utilizzate che si sono rilevate altamente innovative;

**Vista** la necessita di fornire un maggior servizio ai propri utenti, richiamati i punti 1, 2, 3 della presente determina, preso atto dell'art. 3 Titolo II Allegato A della delibera ARERA del 27 dicembre 2017 n. 917/2017/R/idr "standard specifici di continuità del servizio" e tenuto conto anche delle sanzioni previste all'Art. 5 "indennizzi" dello stesso testo;

**Considerato che** il servizio in argomento rientra nei limiti di importo previsti dall'Art.36 comma 2 lett. B) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

**Ritenuto che** la proposta della Enterprise Contact Group s.r.l. appare congrua

**Visti :**

- Il D. Lgs n. 50/2016 e s.m.i.

- Lo statuto della SIDRA SPA ed il verbale di assemblea dei soci del 22/09/2016 con cui è stato nominato il Presidente del Consiglio di Amministrazione Avv. Alessandro Corradi;

- Il verbale del CDA del 22/06/17 e le deleghe in esso assegnate;

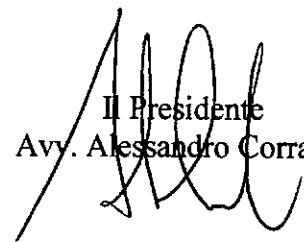
**Dato atto che** l'approvvigionamento di cui al presente provvedimento è finanziato con i mezzi propri di bilancio

Per le motivazioni in esse in premessa

### DETERMINA

- 1) di autorizzare affidamento diretto ai sensi dell'Art. 36 comma 2 lett. B) D. Lgs 50/2016 alla società Enterprise Contact Group srl, per un importo complessivo di 39.600,00 in regime di split payment e relative condizioni di fornitura servizio in allegato al preventivo;
- 2) che il responsabile del procedimento è l'Avv. Alessandro Corradi.

Catania, 27 giugno 2018

  
Il Presidente  
Avv. Alessandro Corradi

**DELIBERAZIONE 27 DICEMBRE 2017**  
**917/2017/R/IDR**

**REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO OVVERO**  
**DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO COMPONGONO (ROTI)**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS**  
**E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 27 dicembre 2017

**VISTI:**

- la direttiva 91/271/CEE del Consiglio, del 21 maggio 1991 (di seguito: direttiva 91/271/CEE), concernente il trattamento delle acque reflue urbane;
- la direttiva 98/83/CE del Consiglio, del 3 novembre 1998 (di seguito: direttiva 98/83/CE), concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano;
- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2000 (di seguito: direttiva 2000/60/CE), che istituisce un "Quadro per l'azione comunitaria in materia di acque";
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2007) 725 del 20 novembre 2007, recante "I servizi di interesse generale, compresi i servizi sociali di interesse generale: un nuovo impegno europeo" (di seguito: Comunicazione COM(2007) 725);
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2012)673 final del 14 novembre 2012 (di seguito: Comunicazione COM(2012)673 final), recante "Piano per la salvaguardia delle risorse idriche europee";
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2014) 177 del 19 marzo 2014, relativa all'iniziativa dei cittadini europei «Acqua potabile e servizi igienico-sanitari: un diritto umano universale. L'acqua è un bene comune, non una merce» (di seguito: Comunicazione COM(2014) 177);
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo e al Consiglio COM(2015)120 final del 9 marzo 2015 (di seguito: Comunicazione COM(2015)120 final), recante "Direttiva quadro Acque e direttiva Alluvioni: azioni a favore del "buono stato" delle acque unionali e della riduzione del rischio di alluvioni";
- la relazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2017)749 final

del 14 dicembre 2017 (di seguito: Relazione COM(2017)749 final), recante “Nona relazione sullo stato di attuazione e i programmi per l’attuazione (a norma dell’articolo 17) della direttiva 91/271/CEE concernente il trattamento delle acque reflue urbane”;

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente modificata ed integrata (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 e s.m.i. (di seguito: d.lgs. 286/99);
- il decreto legislativo 2 febbraio 2001, n. 31, recante “Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano” (di seguito: d.lgs. 31/01) e s.m.i.;
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e s.m.i. e, in particolare, la Parte Terza e la Parte Quarta;
- la legge 24 dicembre 2007, n. 244 (di seguito: legge 244/07) e, in particolare, l’articolo 2, comma 461, lettera a);
- il decreto legge 13 maggio 2011, n. 70, come convertito nella legge 12 luglio 2011, n. 106 e, in particolare, l’articolo 10, commi 14 e 15;
- il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011 n. 214 (di seguito: decreto legge 201/11) e, in particolare, l’articolo 21;
- il decreto legge 12 settembre 2014, n. 133, come convertito nella legge 11 novembre 2014, n. 164 (c.d. decreto Sblocca Italia) e, in particolare, l’articolo 7;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996, recante “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999, recante lo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato” (di seguito: d.P.C.M. 29 aprile 1999);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012 (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012), recante “Individuazione delle funzioni dell’Autorità per l’energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell’articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214”;
- il decreto del Ministero dell’ambiente e della tutela del territorio e del mare, 24 giugno 2015, recante “Modifica del decreto 27 settembre 2010, relativo alla definizione dei criteri di ammissibilità dei rifiuti in discarica” (di seguito: D.M. 24 giugno 2015);
- il decreto del Ministero dello sviluppo economico, 21 aprile 2017, n. 93, avente ad oggetto “Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea”, e, in particolare, l’articolo 18 (di seguito: D.M. 93/17);
- la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 28 marzo 2013, 135/2013/E/IDR, recante “Avvio di istruttoria conoscitiva in merito all’erogazione del servizio acquedotto nei comuni

- interessati da limitazioni all'uso di acque destinate al consumo umano" (di seguito: deliberazione 135/2013/E/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 27 dicembre 2013, 643/2013/R/IDR, recante "Approvazione del Metodo Tariffario Idrico e delle disposizioni di completamento" (di seguito: deliberazione 643/2013/R/IDR);
  - la deliberazione dell'Autorità 30 aprile 2014, 199/2014/E/IDR, recante "Chiusura dell'istruttoria conoscitiva avviata con deliberazione dell'Autorità 135/2013/E/IDR in merito all'erogazione del servizio acquedotto nei comuni interessati da limitazioni all'uso di acque destinate al consumo umano" (di seguito: deliberazione 199/2014/E/IDR);
  - la deliberazione dell'Autorità 4 dicembre 2015, 595/2015/R/IDR, recante "Avvio di indagine conoscitiva sulle modalità di individuazione delle strategie di pianificazione adottate nei programmi degli interventi del servizio idrico integrato" (di seguito: deliberazione 595/2015/R/IDR);
  - la deliberazione dell'Autorità del 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR (di seguito: deliberazione 655/2015/R/IDR) e il relativo Allegato A recante "Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (di seguito: RQSII);
  - la deliberazione dell'Autorità del 23 dicembre 2015, 656/2015/R/IDR (di seguito: deliberazione 656/2015/R/IDR) e il relativo Allegato A recante "Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato-Disposizioni sui contenuti minimi essenziali";
  - la deliberazione dell'Autorità del 28 dicembre 2015, 664/2015/R/IDR, recante "Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI-2" (di seguito: deliberazione 664/2015/R/IDR) e il relativo Allegato A recante "Metodo tariffario idrico 2016-2019 – MTI-2. Schemi regolatori" (di seguito MTI-2);
  - la deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, recante "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale", e il relativo Allegato A (TIMSII);
  - la deliberazione dell'Autorità 23 febbraio 2017, 89/2017/R/IDR, recante "Chiusura dell'indagine conoscitiva, avviata con deliberazione dell'Autorità 595/2015/R/IDR, sulle modalità di individuazione delle strategie di pianificazione adottate nei programmi degli interventi del servizio idrico integrato" (di seguito: deliberazione 89/2017/R/IDR);
  - la deliberazione dell'Autorità 23 febbraio 2017, 90/2017/R/IDR, recante "Avvio di procedimento per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (di seguito: deliberazione 90/2017/R/IDR);
  - il documento per la consultazione 27 luglio 2017, 562/2017/R/IDR, recante "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato - RQTI. Inquadramento generale e linee di intervento" (di seguito: documento per la consultazione 562/2017/R/IDR);

- il documento per la consultazione 10 novembre 2017, 748/2017/R/IDR, recante “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato – RQTI. Orientamenti finali” (di seguito: documento per la consultazione 748/2017/R/IDR);
- il documento per la consultazione 16 novembre 2017, 767/2017/R/IDR, recante “Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato” (di seguito: documento per la consultazione 767/2017/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2017, 918/2017/R/IDR, recante “Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato” (di seguito: deliberazione 918/2017/R/IDR);
- la determina del 6 dicembre 2016 5/2016 DSID recante “Definizione delle procedure di raccolta dati ai fini dell’indagine conoscitiva sull’efficienza del servizio idrico integrato e della relativa regolazione della qualità per l’anno 2015 e per il primo semestre 2016” (di seguito: determina 5/2016 DSID).

**CONSIDERATO CHE:**

- la direttiva 91/271/CEE, concernente la raccolta, il trattamento e lo scarico delle acque reflue urbane, nonché il trattamento e lo scarico delle acque reflue originate da taluni settori industriali, contiene disposizioni in merito ai livelli di qualità dei sistemi di raccolta e di trattamento delle acque, nonché alla designazione di aree sensibili, a cui gli Stati membri erano tenuti ad adeguarsi (entro il 2005) ai fini della fornitura di sistemi di raccolta e di trattamento delle acque reflue urbane in determinate categorie di agglomerati;
- con specifico riferimento allo Stato italiano, si riscontrano tre procedure di infrazione promosse dalla Commissione Europea per mancato adempimento agli obblighi derivanti dalla direttiva 91/271/CEE:
  - la procedura 2004/2034, in relazione alla quale vi è stato il deferimento dell’Italia alla Corte di Giustizia europea nel dicembre 2010 e la successiva condanna con sentenza 19 luglio 2012 in causa C-565/10;
  - la procedura 2009/2034 (causa C-85/13), con riferimento alla quale l’Italia è stata condannata con sentenza del 10 aprile 2014;
  - la procedura 2014/2059, con riferimento alla quale il parere motivato 26 marzo 2015 ha confermato il contenzioso per 817 agglomerati;
- nella direttiva 2000/60/CE, il legislatore europeo fonda l’istituzione di “un quadro per l’azione comunitaria in materia di acque” innanzitutto sulla considerazione che “L’acqua non è un prodotto commerciale al pari degli altri, bensì un patrimonio che va protetto, difeso e trattato come tale”;
- nella Comunicazione COM(2007) 725, la Commissione evidenzia la necessità di perseguire gli obiettivi di accessibilità ai servizi e alle informazioni sui servizi medesimi, sicurezza, affidabilità, continuità, elevata qualità, trasparenza. Viene, altresì, precisato:
  - “Il ruolo e l’ampia discrezionalità delle autorità nazionali, regionali e locali nella gestione di servizi d’interesse economico generale il più



vicini possibile alle esigenze degli utenti: i servizi di interesse economico generale devono essere reattivi e forniti il più vicino possibile ai cittadini e alle imprese”;

- che “ove una norma UE settoriale si fondi sul concetto di servizio universale, essa deve stabilire il diritto di tutti ad accedere a determinati servizi considerati essenziali e imporre ai prestatori l'obbligo di offrire precisi servizi alle condizioni specificate”;
- nella Comunicazione COM(2014) 177, la Commissione riconosce che “alcuni diritti e principi sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea possono ritenersi direttamente applicabili all'accesso all'acqua potabile e a servizi igienico-sanitari migliori: di fatto, là dove tale accesso non è garantito, è difficile garantire la tutela di diritti fondamentali quali il diritto alla dignità umana (articolo 1) o il diritto alla vita (articolo 2)”;
- nella Comunicazione COM(2012) 673 final, la Commissione evidenzia che una tariffazione adeguata, stabilita in conformità della direttiva Acque e basata sulla misurazione dei consumi e sul recupero dei costi può favorire le tecnologie e le pratiche che consentono un uso efficiente delle acque;
- nella Comunicazione COM(2015) 120 final, la Commissione, evidenziando l'aumento dei fenomeni di siccità e gli episodi di carenza idrica sempre più ricorrenti, intensificati dai cambiamenti climatici in atto, auspica l'attuazione di misure preventive da parte degli Stati membri, individuando la gestione efficiente delle risorse idriche, tra cui la riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione idriche, come strumento per mitigare gli impatti degli eventi più estremi, aumentare la resilienza degli ecosistemi e delle acque e facilitare gli interventi di adattamento, alleviando la pressione su risorse idriche eccessivamente sfruttate;
- nella più recente Comunicazione COM(2017) 749, la Commissione nel valutare positivamente il miglioramento graduale ma significativo della qualità delle acque europee, conseguito tramite i progressi complessivamente attuati nell'attuazione della direttiva 91/271/CEE, evidenzia le principali ulteriori sfide da promuovere, tra cui:
  - il conseguimento di un'adeguata qualità dell'acqua depurata, funzionale anche a incrementare il riutilizzo delle acque reflue in caso di scarsità idrica, attraverso il rinnovo e ammodernamento delle infrastrutture e lo sviluppo di progetti volti a ridurre le tracimazioni causate da piogge violente, che inquinano i corpi idrici con acque reflue non trattate;
  - il miglioramento della qualità e del recupero dei fanghi di depurazione (58% il recupero e 27% l'incenerimento, a fronte dell'11% di smaltimento in discarica e altro a livello di UE).

#### **CONSIDERATO CHE:**

- l'articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/11 ha trasferito all'Autorità “le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici”, precisando che tali

funzioni “vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all’Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481”;

- l’articolo 1, comma 1, della legge 481/95 prevede che l’Autorità debba perseguire, nello svolgimento delle proprie funzioni, “la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell’efficienza nel settore dei servizi di pubblica utilità, (...) nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull’intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori”;
- l’articolo 2, comma 12, della citata legge 481/95, dispone che l’Autorità:
  - “stabilisce e aggiorna (...) la tariffa base, i parametri e gli altri elementi di riferimento per determinare le tariffe [...] in modo da assicurare la qualità, l’efficienza del servizio e l’adeguata diffusione del medesimo sul territorio nazionale, nonché la realizzazione degli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse” (lett. e);
  - “controlla lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell’utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio (...)” (lett. g);
  - “emana le direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo, in particolare, i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all’utente” (lett. h);
  - “pubblicizza e diffonde la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza ” (lett. l);
  - “verifica la congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine di assicurare la parità di trattamento tra gli utenti, garantire la continuità della prestazione dei servizi, verificare periodicamente la qualità e l’efficacia delle prestazioni all’uopo acquisendo anche la valutazione degli utenti, garantire ogni informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e i relativi livelli qualitativi, consentire a utenti e consumatori il più agevole accesso agli uffici aperti al pubblico, ridurre il numero degli adempimenti richiesti agli utenti semplificando le procedure per l’erogazione del servizio, assicurare la sollecita risposta a reclami, istanze e segnalazioni nel rispetto dei livelli qualitativi e tariffari” (lett. n);
- il d.P.C.M. 20 luglio 2012 all’articolo 3, comma 1, descrive puntualmente le funzioni attinenti alla regolazione del servizio idrico trasferite *ex lege* all’Autorità, stabilendo, in particolare, che:

- l'Autorità "definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (...) per ogni singolo gestore e vigila sulle modalità di erogazione del servizio stesso", e che a tal fine "prevede premialità e penalità; (...) determina altresì obblighi di indennizzo automatico in favore degli utenti in caso di violazione dei medesimi provvedimenti" (lett.a);
- "verifica la corretta redazione del piano d'ambito, acquisita la valutazione già effettuata dalle regioni e dalle province autonome di Trento e di Bolzano sulla coerenza dei piani d'ambito con la pianificazione regionale e provinciale di settore, esprimendo osservazioni, rilievi e impartendo, a pena d'inefficacia, prescrizioni sugli elementi tecnici ed economici" (lett.e).

**CONSIDERATO CHE:**

- la legge 481/95 assegna all'Autorità, fra l'altro, anche la funzione di controllare l'adozione delle Carte dei servizi e di verificare il rispetto degli *standard* in esse contenuti;
- con specifico riferimento al servizio idrico integrato, la Carta dei servizi è il documento adottato in conformità allo schema generale di riferimento recato nel d.P.C.M. 29 aprile 1999, nonché - per quanto attiene gli aspetti riconducibili alla qualità contrattuale del servizio - in conformità alla deliberazione 655/2015/R/IDR;
- per effetto del combinato disposto dei commi 4 e 5, dell'articolo 11, del d.lgs. 286/99, il citato schema generale delle Carte dei servizi resta applicabile sino a diversa disposizione adottata dalla competente Autorità;
- la legge 244/07, all'art. 2, comma 461, dispone che gli enti locali devono prevedere l'obbligo, per il soggetto gestore, di adottare una Carta dei servizi - "da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate" recante, fra l'altro, standard di qualità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite e quelle per proporre reclamo, le modalità di ristoro dell'utenza - unitamente a un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte medesime, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'Ente di governo dell'ambito.

**CONSIDERATO CHE:**

- con la citata deliberazione 655/2015/R/IDR, l'Autorità ha avviato la prima fase di regolazione della qualità nel settore idrico, avente ad oggetto la qualità contrattuale del servizio idrico integrato, con cui in particolare ha: *i)* definito livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII, mediante

l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per le prestazioni contrattuali da assicurare all'utenza, oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell'utenza medesima; *ii*) individuato gli indennizzi automatici da riconoscere all'utente, per tutte le prestazioni soggette a standard specifici di qualità; *iii*) previsto l'introduzione di un meccanismo di penalità per le prestazioni di qualità stimate, ovvero riscontrate, non valide e non conformi;

- con deliberazione 664/2015/R/IDR, recante il Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio (MTI-2), l'Autorità ha contestualmente introdotto taluni strumenti incentivanti per il miglioramento della qualità del servizio, prevedendo anche l'istituzione di una componente perequativa, volta ad alimentare uno specifico Conto per la promozione della qualità;
- in particolare, al comma 33.13 dell'Allegato A alla deliberazione 664/2015/R/IDR, l'Autorità ha previsto la definizione di parametri di qualità tecnica dei servizi in un successivo provvedimento, con il quale portare a compimento il meccanismo di promozione della qualità richiamato al precedente alinea;
- nell'ambito dell'indagine conoscitiva (avviata con deliberazione 595/2015/R/IDR) sulle strategie di pianificazione adottate nei programmi degli interventi, l'Autorità ha riscontrato una capacità di presidio dell'infrastruttura esistente ancora da rafforzare, sotto il profilo della conoscenza puntuale delle criticità e dell'individuazione degli interventi volti al relativo superamento, e che, conseguentemente, con la deliberazione 89/2017/R/IDR (di chiusura dell'indagine sopra richiamata), è stata rinviata ad un successivo procedimento la definizione degli indicatori funzionali all'identificazione delle criticità sulla base delle quali elaborare i programmi degli interventi e, più in generale, degli standard di qualità tecnica del servizio idrico integrato;
- pertanto, al fine di garantire la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio all'utenza in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, nonché di rafforzare gli incentivi al presidio dell'infrastruttura esistente, l'Autorità, con la deliberazione 90/2017/R/IDR, ha avviato un procedimento per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico, nell'ambito del quale ha sottoposto a consultazione pubblica i documenti 562/2017/R/IDR e 748/2017/R/IDR;
- peraltro, per quanto di interesse in questa sede, rilevano i temi trattati nel documento per la consultazione 767/2017/R/IDR (al quale ha fatto seguito l'adozione della deliberazione 918/2017/R/IDR per l'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie), afferenti:
  - agli incentivi per il miglioramento della qualità tecnica del servizio idrico integrato, ivi comprese le modalità di trattazione degli eventuali oneri aggiuntivi volti al perseguimento degli standard di qualità tecnica introdotti dal presente provvedimento, nonché le modalità di copertura del relativo meccanismo di premialità;
  - alle indicazioni metodologiche per l'aggiornamento dei programmi degli interventi, tenuto conto delle nuove esigenze di investimento che

dovessero essere rilevate a fronte del perseguimento degli obiettivi stabiliti dalla regolazione della qualità tecnica.

**CONSIDERATO CHE:**

- ai fini dell'identificazione degli indicatori tecnici su cui valutare la definizione di standard appropriati, l'Autorità ha privilegiato un'ampia e continua attività di acquisizione di informazioni, prima con indagini conoscitive (anche in merito all'erogazione del servizio di acquedotto nei comuni interessati da limitazioni all'uso di acque destinate al consumo umano, di cui alle deliberazioni 199/2014/E/IDR e 135/2013/E/IDR), poi con raccolte dati, *focus group*, seminari tematici, riunioni con esperti del settore, riferimenti alle migliori pratiche adottate a livello internazionale e, in definitiva, con la costante ricerca di strumenti che potessero risultare efficaci ed applicabili, pur con i necessari accorgimenti, in tutte le aree del Paese;
- la costante azione in materia di istruttoria e di approvazione degli specifici schemi regolatori, contenenti i programmi degli interventi redatti secondo le indicazioni elaborate dall'Autorità, tra l'altro, ha permesso di delineare un quadro delle condizioni attuali delle infrastrutture e delle esigenze di investimento approvate dagli Enti di governo dell'ambito;
- in linea generale, è emersa una differenziazione significativa dei livelli prestazionali garantiti nelle Carte dei servizi, di quelli effettivamente erogati, nonché situazioni tecniche e infrastrutturali difficilmente comparabili;
- in particolare, le ricognizioni richieste ai soggetti competenti in ordine alle criticità registrate nei relativi territori hanno evidenziato che:
  - le aree di criticità cui sono associati i maggiori investimenti risultano concentrarsi nelle attività di depurazione (con il 29% di interventi pianificati) e fognatura (con il 25% degli investimenti previsti): si tratta di servizi, peraltro, oggetto delle procedure promosse dalla Commissione europea nei confronti dello Stato italiano per mancato adempimento degli obblighi derivanti dalla direttiva 91/271/CEE in materia di trattamento delle acque reflue;
  - nello specifico, casi frequenti di vetustà e di inadeguatezza fisica dell'infrastruttura fognaria sono stati riscontrati con riferimento a tratti delle condotte gestite e impianti, nonché per gli scaricatori di piena, spesso da adeguare alle normative vigenti;
  - con riferimento alla depurazione, si riscontra una inadeguatezza degli impianti di depurazione, ove già esistenti, in termini di obsolescenza impiantistica e incompletezza dei trattamenti a garantire l'assoluto rispetto dei limiti di scarico previsti dalle norme vigenti, nonché l'inadeguatezza della fase di trattamento dei fanghi all'interno degli impianti di depurazione, che ne pregiudica a valle il corretto recupero;
  - nell'ambito del servizio di acquedotto, con riferimento all'attività di distribuzione di acqua (cui è destinato il 19% degli investimenti

- programmati), le criticità più rilevanti attengono all'inadeguatezza delle reti e degli impianti, dovuta principalmente alla vetustà e allo scarso tasso di rinnovo, a cui si ricollega l'elevato livello di perdite idriche;
- con riguardo all'approvvigionamento idrico (captazione e adduzione), si evidenzia un maggior fabbisogno di investimenti volti alla risoluzione delle criticità relative all'insufficienza sia quantitativa, sia qualitativa del sistema delle fonti, all'assenza delle reti di trasporto ed all'inadeguatezza di impianti e reti esistenti;
  - per quanto attiene alla potabilizzazione, si può rinvenire, in alcune aree del Paese, la mancata conformità dell'acqua ai valori parametrici (soprattutto relativi all'arsenico ed al fluoro) stabiliti dal d.lgs 31/01, di recepimento della direttiva 98/83/CE;
- i dati tecnici riferiti al 2015, rilevati dai gestori e comunicati all'Autorità ai sensi della Determina 6 dicembre 2016, 5/2016 DSID, hanno confermato le menzionate criticità, aiutando a comprenderne la magnitudo e l'incidenza nelle diverse aree del Paese; in particolare:
    - l'esame dell'età di posa delle condotte di adduzione e distribuzione ha messo in luce una rete acquedottistica particolarmente vetusta (il 36% delle condotte risulta avere un'età compresa tra i 31 e i 50 anni, mentre il 22% è caratterizzato da un'età maggiore ai 50 anni);
    - sulla base degli elementi infrastrutturali che vengono considerati in uso, il *timing* delle sostituzioni rilevato al 2015 risulta pari a 0,42%, ancora lontano dal valore del 2,0% coerente con una vita utile tecnica di 50 anni;
    - per quanto attiene alle dispersioni idriche, a livello nazionale, circa il 41,9% dei volumi in ingresso in distribuzione vengono persi; a livello territoriale si rinvencono forti differenze, con valori di perdite totali più contenuti nel Nord Ovest (in media pari al 31,3%) e più rilevanti nel Centro e nel Sud del Paese (rispettivamente pari a 48,9% e 48,2%), fino a superare il 50% nelle Isole (54,9%);
    - con riferimento alla distrettualizzazione e al monitoraggio delle reti, i dati mostrano come, in media, circa il 9% della rete di distribuzione principale sia distrettualizzata, con sistemi attivi di telecontrollo o regolazione automatica di portata o di pressione, cui si aggiungono attività di monitoraggio dei consumi anomali in periodo notturno (periodo in cui si assume che i consumi debbano essere minimi). L'attività di ricerca delle perdite con tecniche acustiche o similari, invece, risulta effettuata, in media, sul 14% della rete di distribuzione principale;
    - per quanto concerne la problematica della gestione dei fanghi di depurazione, si evidenzia la necessità di ridurre lo smaltimento in discarica, che si attesta attualmente ad un valor medio di poco inferiore al 22% a livello nazionale, con una notevole eterogeneità sul territorio.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- nel documento per la consultazione 562/2017/R/IDR, l'Autorità - sulla base di una logica di gradualità e di monitoraggio - ha prospettato l'introduzione di un sistema di standard di qualità (che diverranno progressivamente gli obiettivi minimi verso i quali saranno orientati gli investimenti pianificati nei programmi degli interventi elaborati dagli Enti di governo dell'ambito), al fine di permettere, nei diversi contesti, di fornire comunque stimoli al miglioramento continuo;
- in particolare, l'Autorità ha declinato detto sistema di indicatori come segue:
  - *prerequisiti*, intesi come il conseguimento di determinate condizioni minime richieste dalla normativa vigente - quali la qualità dell'acqua distribuita agli utenti e la gestione appropriata dell'impatto ambientale generato dal consumo - e considerate ai fini dell'accesso ai meccanismi di premialità;
  - *standard specifici* di qualità - di cui il legislatore ha già previsto l'inserimento nella Carte dei servizi - riferiti a profili di continuità del servizio di acquedotto (cui associare indennizzi automatici alle utenze in caso di mancato rispetto dei livelli minimi previsti), e in particolare: la durata massima della singola sospensione programmata, la durata massima delle sospensioni non programmate per attivazione servizio sostitutivo di emergenza, il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura;
  - *standard generali* di qualità, individuando un primo gruppo di *macro-indicatori* - e associando a ciascuno di essi un *set* di indicatori correlato (*indicatori semplici*) - in grado di descrivere i tratti salienti delle condizioni tecniche di erogazione delle prestazioni, su cui provvedere a incentivare un progressivo miglioramento in funzione del livello di partenza di ciascun gestore;
  - *standard di efficienza* nella erogazione del servizio (non strettamente riconducibili ad aspetti di qualità tecnica da assicurare all'utenza) che, integrando quelli specifici e generali, possano contribuire ad una definizione esaustiva della misurazione delle *performance* e del correlato sistema di incentivi, senza entrare nel merito di scelte gestionali - ricadenti nella sfera di responsabilità del gestore - e di scelte di programmazione, attribuite ai soggetti competenti;
- nell'individuare cinque macro-indicatori, l'Autorità ha tenuto conto dei seguenti obiettivi che devono caratterizzare una gestione tecnicamente efficiente:
  - contenimento delle perdite totali, con efficace presidio dell'infrastruttura acquedottistica (tramite il macro-indicatore M1 - "Perdite totali in distribuzione", calcolato rapportando il volume delle perdite totali al volume immesso in distribuzione);
  - mantenimento della continuità del servizio, anche attraverso una idonea configurazione del sistema delle fonti di approvvigionamento rispetto agli impieghi di risorsa (per mezzo del macro-indicatore M2 - "Durata media

- complessiva delle interruzioni per utente”);
- adeguata qualità dell’acqua erogata per il consumo umano (tramite il macro-indicatore M3 – “Qualità dell’acqua”, calcolato sulla base dell’incidenza dei campioni non conformi);
  - minimizzazione dell’impatto ambientale associato al convogliamento delle acque reflue (tramite il macro-indicatore M4 – “Adeguatezza degli scaricatori di piena - portate nere diluite”);
  - minimizzazione dell’impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea fanghi (per mezzo del macro-indicatore M5 – “Smaltimento fanghi in discarica”);
- nel delineare il percorso di graduale implementazione della regolazione della qualità tecnica, l’Autorità ha, altresì, prospettato l’applicazione di un primo *set* di indicatori (tra cui i citati macro-indicatori e gli indicatori semplici ai medesimi associati) dal 2018, per poi rinviare al 2020 l’applicazione di standard ulteriori, con la previsione di obblighi di monitoraggio, rilevazione e comunicazione dei dati sulle *performance*, anche al fine di futuri confronti comparativi delle medesime;
  - i contributi ricevuti in risposta al citato documento per la consultazione 562/2017/R/IDR hanno mostrato una condivisione dell’impostazione generale dell’Autorità, evidenziando tuttavia possibili criticità riconducibili alle tempistiche di applicazione prospettate, con particolare riferimento alla ipotizzata entrata in vigore dal 2018 sia dei macro-indicatori sia di un ulteriore *set* di indicatori ad essi correlati, manifestando la necessità di circoscrivere ai primi tale tempistica;
  - con riferimento ai prerequisiti, alcuni soggetti hanno suggerito l’introduzione di un’ulteriore condizione per l’accesso a meccanismi premiali, concernente il grado di conoscenza e di misura dei dati tecnici e gestionali alla base degli standard in via di definizione;
  - per quanto riguarda gli standard specifici, dalle osservazioni pervenute è emersa l’esigenza di prevedere adeguati meccanismi di flessibilità nei casi in cui risulti di difficile individuazione la corrispondenza tra l’eventuale mancato rispetto di uno standard e le utenze interessate dal disservizio, sottolineando, altresì, l’opportunità di introdurre misure finalizzate a tener conto degli effetti sulla sostenibilità della gestione derivanti dalla corresponsione degli indennizzi automatici;
  - il merito ai cinque macro-indicatori individuati in sede di consultazione, sono state formulate osservazioni e proposte aventi ad oggetto le grandezze ai medesimi sottese; in particolare:
    - è stato proposto di valutare il contenimento delle perdite idriche (macro-indicatore M1) non solo basandosi su *target* ambientali, ma anche tenendo in considerazione le caratteristiche tecniche dell’infrastruttura esistente;
    - relativamente al macro-indicatore M2, sia Enti di governo dell’ambito che operatori hanno messo in luce le difficoltà sottese alla definizione di “interruzione della fornitura”, nonché all’individuazione (almeno in una



prima fase) del numero di utenze finali coinvolte dall'interruzione medesima;

- per quanto concerne il macro-indicatore M3, è stato proposto di valutare, nella relativa costruzione, anche l'incidenza delle ordinanze di non potabilità in ragione del loro impatto sull'utenza;
- il macro-indicatore M4 viene ritenuto applicabile ai soli gestori con reti di fognatura di tipo misto (tipologia di rete prevalente nel sistema infrastrutturale nazionale), suggerendo l'opportunità di definire un macro-indicatore che comprenda tutte le tipologie di fognatura esistenti sul territorio;
- con riferimento al macro-indicatore M5, è stato richiesto di tenere in considerazione talune situazioni che vincolano il gestore allo smaltimento dei fanghi in discarica e, al contempo, è stato proposto di considerare quale macro-indicatore la "qualità dell'acqua depurata" (parametro inizialmente individuato dall'Autorità tra gli indicatori semplici).

#### **CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- tenuto conto delle osservazioni trasmesse dai vari *stakeholder* (con 27 contributi ricevuti), nonché degli ulteriori approfondimenti svolti, l'Autorità - con il documento per la consultazione 748/2017/R/IDR - ha illustrato i propri orientamenti finali in materia di regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato, confermando l'impostazione generale in precedenza prospettata;
- con riferimento ai prerequisiti, l'Autorità - oltre a prevedere, quali condizioni per l'accesso a meccanismi premiali, la conformità alla normativa vigente della qualità dell'acqua distribuita agli utenti e del trattamento delle acque reflue urbane - ha ipotizzato, altresì, l'introduzione di un ulteriore prerequisito specificamente afferente la disponibilità e l'affidabilità dei dati;
- relativamente agli standard specifici, cui associare indennizzi automatici all'utenza in caso di violazione, l'Autorità ha, da un lato, mutuato le modalità di riconoscimento dell'indennizzo adottate nell'ambito della disciplina della qualità contrattuale (RQSII), e dall'altro lato, previsto forme di flessibilità valorizzando, in sede di prima applicazione degli obiettivi specifici, le decisioni assunte dal soggetto competente, sentito il gestore e i soggetti interessati;
- nel documento per la consultazione in parola, l'Autorità ha poi confermato l'introduzione, quali standard generali, dei macro-indicatori prospettati per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, ampliandone in taluni casi la definizione, allo scopo di delineare più efficacemente il percorso di convergenza delle realtà gestionali verso condizioni tecnicamente efficienti; in particolare:
  - per il macro-indicatore M1 - "Perdite di rete", l'obiettivo finale di contenimento delle perdite totali è stato declinato rispetto alle caratteristiche tecniche e gestionali delle infrastrutture (rapportando il volume perso alla lunghezza della rete principale di acquedotto),

- estendendone dunque l'applicazione anche alle fasi a monte della distribuzione;
- per quanto attiene al macro-indicatore M2 - "Durata media complessiva delle interruzioni", al fine di permettere ai gestori di dotarsi di adeguati strumenti di rilevazione delle grandezze al medesimo sottese, è stata rappresentata l'intenzione di rinviare - per il macro-indicatore in discorso - l'applicazione del meccanismo premi/penalità;
  - è stato proposto un macro-indicatore M3 - "Qualità dell'acqua erogata" avente natura composita, che tenesse conto - in aggiunta alla conformità dei campioni analizzati nell'ambito dei controlli interni - anche dell'incidenza delle ordinanze di non potabilità, in ragione del rilevante impatto di tali atti amministrativi sull'utenza finale;
  - è stata prospettata una definizione del macro-indicatore M4 - "Adeguatezza del sistema fognario" anch'essa di natura composita (applicabile a tutti i gestori che operano nel servizio di fognatura), intercettando sia il fenomeno degli allagamenti/sversamenti da fognatura, sia l'adeguatezza impiantistica e di funzionamento degli scaricatori di piena al fine di prevenire fenomeni di inquinamento della risorsa idrica;
  - in aggiunta al già definito macro-indicatore M5 - "Smaltimento fanghi in discarica" è stata proposta l'introduzione del macro-indicatore M6 - "Qualità dell'acqua depurata" (espresso in termini di conformità dei campioni prelevati), al fine di rappresentare in modo più esaustivo l'impatto ambientale del servizio di depurazione;
- in una logica di gradualità e stabilità, anche tenuto conto degli approfondimenti svolti con gli *stakeholder*, l'Autorità, nel citato documento per la consultazione ha prospettato, dal 1° gennaio 2018, l'effettuazione:
    - i) della valutazione dei prerequisiti da parte degli Enti di governo dell'ambito, della verifica della corretta esplicitazione degli standard specifici nelle Carte dei servizi e della determinazione dei valori dei macro-indicatori e di altri parametri eventualmente collegati, con riferimento all'anno 2016;
    - ii) del monitoraggio delle grandezze che alimentano i prerequisiti, gli standard specifici e i macro-indicatori che definiscono gli standard generali, al fine dell'accesso ai meccanismi di premio-penalità;
    - iii) del monitoraggio delle grandezze che alimentano gli indicatori semplici inclusi nel documento per la consultazione 562/2017/R/IDR tra gli standard generali di breve e di medio-lungo termine;
  - a completamento delle misure prospettate per la regolazione della qualità tecnica, l'Autorità, nel documento per la consultazione 748/2017/R/IDR, ha poi illustrato un sistema di incentivazione (speculare per premi e penalità), articolato in fattori premiali o di penalizzazione, da attribuire in ragione delle *performance* dei gestori, ipotizzando che i premi (le penalità) siano quantificati ogni due anni, a partire dal 2020.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- in risposta al richiamato documento per la consultazione 748/2017/R/IDR sono pervenuti all'Autorità 28 contributi da parte di Enti di governo dell'ambito e la relativa associazione, gestori e loro associazione e raggruppamenti, un comitato di utenti, associazioni in rappresentanza di società con specializzazioni tecniche e consulenti;
- è stata, in generale, richiesta una maggiore gradualità nell'applicazione degli obblighi recati dalla nuova disciplina, al fine di predisporre i sistemi informativi e le procedure gestionali e di programmazione necessarie, nonché ulteriori forme di flessibilità, anche per singoli macro-indicatori, per tener conto di fattori critici esogeni al controllo del gestore che possono compromettere il raggiungimento degli obiettivi prospettati dall'Autorità;
- con riferimento all'individuazione dei prerequisiti:
  - in merito alla qualità dell'acqua distribuita agli utenti e alla gestione delle acque reflue, si è registrata una sostanziale conferma nell'impostazione prospettata;
  - in merito al prerequisito relativo alla disponibilità di dati tecnici affidabili, gran parte dei soggetti ha richiesto ulteriori esplicitazioni, pur manifestando generale condivisione;
- per quanto attiene l'identificazione degli standard specifici:
  - la quasi totalità dei soggetti ha auspicato un rafforzamento dei meccanismi di flessibilità e gradualità in sede di prima applicazione;
- per quanto riguarda il macro-indicatore M1-“Perdite di rete” e gli ulteriori parametri afferenti alla conservazione della risorsa idrica nel servizio di acquedotto:
  - in generale è stata avanzata la richiesta di ampliare le classi del macro-indicatore e modificare gli obiettivi individuati e, con riferimento alle grandezze sottese, generalmente condivise, sono state richieste alcune specificazioni;
  - diffusa condivisione è stata espressa in merito alle soglie minime di misura individuate, con alcuni rilievi relativi alla misura di utenza;
- per quanto riguarda il macro-indicatore M2-“Interruzioni del servizio” e gli ulteriori parametri afferenti alla continuità nel servizio di acquedotto, in gran parte dei contributi è stata evidenziata la necessità di approfondimenti in merito alle modalità di determinazione del macro-indicatore ed all'individuazione delle utenze interessate dalle interruzioni;
- con riferimento al macro-indicatore M3-“Qualità dell'acqua erogata” e gli ulteriori parametri ad esso correlati:
  - in merito all'indicatore M3a relativo alle ordinanze di non potabilità, è stata avanzata la richiesta di prevedere un valore dell'obiettivo maggiore di zero, per tener conto delle diverse modalità di emissione e ritiro dei medesimi provvedimenti, non essendo controllabili dal gestore;

- in relazione agli indicatori M3b e M3c, alcuni hanno espresso rilievi riguardo all'inclusione delle non conformità rilevate sui parametri "indicatori" e alla valutazione dei soli punti di campionamento presso i punti di consegna;
- per quanto attiene al macro-indicatore M4-"Adeguatezza del sistema fognario" e gli ulteriori parametri afferenti alla tutela ambientale nel servizio di fognatura, alcuni contributi sono stati volti sia ad una maggiore specificazione della definizione di allagamento, sversamento e rottura, e del pericolo o disagio da essi arrecato, sia alla richiesta di prevedere un obiettivo maggiore di zero, al fine di tenere in considerazione anche eventi ritenuti fisiologici e non riconducibili alla sfera di responsabilità del gestore;
- per quanto riguarda il macro-indicatore M5-"Smaltimento fanghi" e gli ulteriori parametri afferenti alla tutela ambientale nel servizio di depurazione, alcuni soggetti hanno sottolineato che talune gestioni potrebbero risultare a priori favorite, avvantaggiandosi di scelte di programmazione lungimiranti a livello regionale e/o locale già finalizzate a scoraggiare lo smaltimento in discarica;
- con riferimento al macro-indicatore M6-"Qualità dell'acqua depurata" e gli ulteriori parametri afferenti alla tutela ambientale nel servizio di depurazione, complessiva condivisione è stata espressa riguardo alla definizione delle grandezze sottese al macro-indicatore e alle modalità di determinazione, con alcuni rilievi principalmente derivanti dalla necessità di ulteriori precisazioni in merito all'obiettivo sotteso al macro-indicatore;
- per quanto attiene le modalità di monitoraggio, registrazione e comunicazione delle grandezze che compongono il quadro regolatorio sulla qualità tecnica, con riferimento all'obbligo di predisposizione di registri, è stata evidenziata da parte di molti soggetti la necessità di un congruo periodo di tempo, ai fini della loro implementazione, attenuando di conseguenza in questa prima fase i criteri di controllo sulla completezza dei dati registrati, nonché il rinvio dell'applicazione degli ulteriori indicatori di breve periodo oggetto di monitoraggio;
- rispetto alle modalità applicative per la valutazione di eventuali maggiori oneri nell'ambito della definizione degli specifici schemi regolatori e per l'accesso a fattori premiali o per il calcolo delle penalità, si rileva una generale condivisione con alcune precisazioni di segno opposto relative all'esigenza di rafforzare o di rilassare i meccanismi di funzionamento.

**RITENUTO CHE:**

- sia necessario, coerentemente con la strategia seguita in ambito tariffario, definire una disciplina della qualità tecnica del servizio idrico integrato adottando un approccio asimmetrico e innovativo che, a partire dalle condizioni rilevate nei diversi contesti, garantisca l'identificazione di stimoli corretti ed efficaci per promuovere comunque benefici a favore della platea degli utilizzatori dei servizi, in un quadro di parità di trattamento degli operatori, monitoraggio continuo e gradualità nell'implementazione;

- sia, pertanto, opportuno adottare un modello di regolazione della qualità tecnica, che sviluppi i seguenti elementi:
  - la *selettività*, sia sotto un profilo base di ammissibilità, sia con riferimento a progressivi affinamenti nell'attribuzione di giudizi di valore, e quindi di premi/penali, sulla base delle *performance* rendicontate dagli operatori;
  - la *corrispettività*, attraverso l'esplicitazione di parametri di diretto interesse del singolo utente finale e, conseguentemente, tali da rafforzare un interesse congiunto, degli utilizzatori e dei gestori, al continuo monitoraggio e controllo delle prestazioni;
  - l'*effettività*, mediante l'identificazione puntuale dei parametri, le cui quantificazioni saranno validate, e la declinazione delle conseguenze regolatorie, anche in termini di programmazione di miglioramenti continui delle *performance*;
  - la *premierità*, con la definizione di meccanismi incentivanti di premi e penalità che inducano azioni corrette da parte degli operatori;
  - la *gradualità* e la *stabilità*, con la previsione di una implementazione cadenzata, a partire dal 2018, della nuova regolazione, nell'ambito di una impostazione metodologica predefinita.

**RITENUTO, IN PARTICOLARE, CHE:**

- anche in esito alle consultazioni pubbliche effettuate, sia opportuno confermare - per le motivazioni riportate nei documenti 562/2017/R/IDR e 748/2017/R/IDR sopra richiamati - il modello di regolazione della qualità tecnica prospettato dall'Autorità, basato su un sistema di indicatori composto da:
  - *prerequisiti*, prevedendo che, in linea generale, siano escluse dal meccanismo incentivante:
    - a) le gestioni che non risultino essere dotate degli strumenti attuativi necessari per adempiere agli obblighi di verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano mediante l'effettuazione dei controlli previsti dal d.lgs. 31/01;
    - b) le gestioni che operino negli agglomerati oggetto delle condanne della Corte di Giustizia Europea pronunciate il 19 luglio 2012 (causa C-565/10) e il 10 aprile 2014 (causa C-85/13) - in materia di raccolta, trattamento e scarico delle acque reflue- e non ancora dichiarati conformi alla direttiva 91/271/CEE;
    - c) le gestioni per le quali non si disponga di dati tecnici affidabili, cioè rispondenti ai criteri declinati di completezza, correttezza e coerenza, nonché conformità alle soglie massime di stima, ove previste;
  - *standard specifici* di qualità, individuando:
    - a) un valore della "Durata massima della singola sospensione programmata" (S1) pari a 24 ore;
    - b) un valore del "Tempo massimo per l'attivazione del servizio

- sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile” (S2) pari a 48 ore;
- c) un valore del “Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura” (S3) pari a 48 ore;
  - d) le modalità di riconoscimento degli indennizzi automatici agli utenti nel caso di mancato rispetto degli standard specifici sopra indicati e la possibilità di istanza motivata qualora l’onere generato possa compromettere la continuità gestionale del servizio;
- *standard generali* di qualità, individuati in sei *macro-indicatori*, che consentono di definire un percorso di miglioramento progressivo articolato in *target* evolutivi differenziati in funzione del livello di partenza di ciascun operatore, integrati, laddove necessario, con indicatori semplici;
- con riferimento ai *macro-indicatori* - anche in considerazione dei contributi ricevuti in risposta ai documenti per la consultazione 562/2017/R/IDR e 748/2017/R/IDR, nonché degli ulteriori approfondimenti svolti - sia opportuno introdurre i seguenti:
    - macro-indicatore M1 - “Perdite idriche” (cui è associato l’obiettivo di contenimento delle dispersioni, con efficace presidio dell’infrastruttura acquedottistica), definito tenendo congiuntamente conto sia delle perdite idriche lineari (individuate dal rapporto tra perdite idriche totali e lunghezza complessiva della rete di acquedotto), sia delle perdite percentuali (come rapporto tra perdite idriche totali e volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto); per tale macro-indicatore si è ritenuto di ricalibrare le classi ampliando gli intervalli e definendoli congiuntamente alla coppia di indicatori sottesi;
    - macro-indicatore M2 - “Interruzioni del servizio” (cui è associato l’obiettivo di mantenimento della continuità del servizio, anche attraverso una idonea configurazione delle fonti di approvvigionamento), definito come rapporto tra la somma delle durate delle interruzioni annue (ciascuna pesata per il numero di utenti finali, anche indiretti, interessati dalla interruzione stessa) e il numero totale di utenti finali serviti dal gestore, rinviandone gli effetti ai fini dell’applicazione del meccanismo di premio/penalità;
    - macro-indicatore M3 - “Qualità dell’acqua erogata” (cui è associato l’obiettivo di una adeguata qualità della risorsa destinata al consumo umano), definito, secondo una logica multi-stadio, tenendo conto: *i)* dell’incidenza delle ordinanze di non potabilità, attenuando l’obiettivo di assoluta assenza delle medesime; *ii)* del tasso di campioni da controlli interni non conformi; *iii)* del tasso di parametri da controlli interni non conformi;
    - macro-indicatore M4 - “Adeguatezza del sistema fognario” (cui è associato l’obiettivo di minimizzare l’impatto ambientale derivante dal

convogliamento delle acque reflue), definito - anch'esso secondo una logica multi-stadio - considerando: *i)* la frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura, attenuando l'obiettivo di assoluta assenza dei medesimi; *ii)* l'adeguatezza normativa degli scaricatori di piena; *iii)* il controllo degli scaricatori di piena;

- macro-indicatore M5 - "Smaltimento fanghi in discarica" (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea fanghi), definito come rapporto tra la quota dei fanghi di depurazione misurata in sostanza secca smaltita in discarica e la quantità di fanghi di depurazione misurata in sostanza secca complessivamente prodotta;
- macro-indicatore M6 - "Qualità dell'acqua depurata" (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea acque), definito come tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata;
- occorra prevedere che, per ciascuno dei richiamati macro-indicatori, l'Ente di governo dell'ambito - per ogni gestione operante sul territorio di pertinenza - individui: *i)* la classe di partenza, sulla base dei dati tecnici messi a disposizione del gestore e validati dal medesimo Ente di governo; *ii)* l'obiettivo di miglioramento/mantenimento che il gestore è tenuto a conseguire (annualmente) sulla base dei *target* fissati dal presente provvedimento;
- sia comunque opportuno prevedere la facoltà, per gli Enti di governo dell'ambito, di stabilire livelli di *performance* e obiettivi migliorativi rispetto a quelli minimi descritti dal sistema di indicatori di cui al presente provvedimento.

**RITENUTO, ANCHE, CHE:**

- sia necessario prevedere un sistema di incentivazione (speculare per premi e penalità), articolato in fattori premiali o di penalizzazione, da attribuire in ragione delle *performance* dei gestori, individuando:
  - a) un meccanismo incentivante (teso a valorizzare i casi di maturità tecnologica e gestionale) che consideri lo stato di efficienza conseguito e che preveda una attribuzione multistadio - base, avanzata e di eccellenza - di incentivi agli operatori appartenenti *ex ante* (per almeno un macro-indicatore) alle classe a cui è associato l'obiettivo di mantenimento del livello di partenza (indicata come "classe A");
  - b) un meccanismo incentivante (teso a promuovere miglioramenti in casi di criticità tecnico-gestionali da superare) che consideri la variazione dell'efficienza e che preveda una attribuzione multistadio - base e avanzata - di incentivi agli operatori non appartenenti *ex ante* alle fasce a cui è associato l'obiettivo di mantenimento del livello di partenza;
- confermando l'impostazione illustrata nei documenti sottoposti a consultazione, sia opportuno prevedere che i premi (le penalità) siano quantificati a partire dal 2020, sulla base delle *performance* realizzate nel biennio precedente,

individuando il metodo *Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS) quale metodologia per l'attribuzione dei punteggi sulla base dei valori assunti dai parametri e dai macro-indicatori, idonea a valutare sia le graduatorie relative allo stato delle prestazioni, per gli stadi avanzato e di eccellenza, sia le variazioni nelle *performance*, per il solo stadio avanzato.

**RITENUTO, POI, CHE:**

- anche tenuto conto delle osservazioni ricevute in fase di consultazione, sia opportuno prevedere:
  - a decorrere dal 1° gennaio 2018, l'applicazione del sistema di indicatori alla base della regolazione della qualità tecnica (RQTI) di cui all'*Allegato A* del presente provvedimento;
  - a decorrere dal 1° gennaio 2019, l'applicazione delle norme concernenti gli obblighi di registrazione e archiviazione dei dati, fermo restando l'obbligo di monitoraggio - a partire dal 1° gennaio 2018 - delle grandezze necessarie al calcolo degli standard di cui al presente provvedimento.

**RITENUTO, INOLTRE, CHE:**

- sia opportuno rinviare alla deliberazione 918/2017/R/IDR, recante l'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie, la definizione:
  - delle misure a sostegno dei miglioramenti della qualità tecnica, ivi comprese le modalità di trattazione degli eventuali oneri aggiuntivi volti al perseguimento degli standard di qualità tecnica introdotti dal presente provvedimento, nonché le modalità di copertura del relativo meccanismo di premialità;
  - delle indicazioni metodologiche per l'aggiornamento dei programmi degli interventi, tenuto conto delle nuove esigenze di investimento che dovessero essere rilevate a fronte del perseguimento degli obiettivi stabiliti dalla regolazione della qualità tecnica;
  - gli ulteriori effetti del mancato possesso dei requisiti.

**RITENUTO, INFINE, CHE:**

- sia necessario prevedere l'obbligo, per l'Ente di governo dell'ambito, di attestare il recepimento degli standard specifici previsti dalla regolazione della qualità tecnica e dei relativi indennizzi automatici nell'ambito della Carta dei servizi vigente;
- in ragione della presenza di situazioni peculiari rinvenibili nei territori di pertinenza, sia necessario prevedere una applicazione selettiva e graduale (basata sulla presentazione di specifiche e motivate istanze da parte dell'Ente di governo dell'ambito);



- con riferimento a tutti gli aspetti per i quali si confermano gli orientamenti prospettati nei documenti per la consultazione 562/2017/R/IDR e 748/2017/R/IDR, sia opportuno rinviare alle motivazioni, generali e specifiche, ivi illustrate

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

#### *Disposizioni generali*

- 1.1 La regolazione della qualità tecnica si applica dal 1° gennaio 2018 e si fonda su indicatori ripartiti nelle seguenti categorie:
- a) standard specifici, che identificano i parametri di *performance* da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente, e il cui mancato rispetto, di norma, prevede l'applicazione di indennizzi;
  - b) standard generali, ripartiti in macro-indicatori e in indicatori semplici, che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio, a cui è associato un meccanismo incentivante che prevede premi e penalità, definito al successivo Articolo 7;
  - c) prerequisiti, che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali.
- 1.2 I meccanismi per la regolazione della qualità tecnica sono stabiliti nell'Allegato A della presente deliberazione, di cui forma parte integrante e sostanziale.

### **Articolo 2**

#### *Definizione degli indicatori di qualità tecnica*

- 2.1 Gli standard specifici sono i seguenti:
- a) la "Durata massima della singola sospensione programmata" (S1);
  - b) il "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile" (S2);
  - c) il "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" (S3).
- 2.2 Gli standard generali sono i seguenti:
- a) il macro-indicatore - "Perdite idriche" (M1), cui è associato l'obiettivo di contenimento delle dispersioni, con efficace presidio dell'infrastruttura acquedottistica, ed a cui si ricollega l'indicatore "Quota dei volumi misurati" (G1.1);
  - b) il macro-indicatore - "Interruzioni del servizio" (M2), cui è associato l'obiettivo di mantenimento della continuità del servizio, anche attraverso una idonea configurazione delle fonti di approvvigionamento, la cui attivazione ai fini dell'applicazione del meccanismo di incentivazione è

prevista a partire dall'anno 2020, ed a cui afferisce la "Disponibilità di risorse idriche" (G2.1);

- c) il macro-indicatore - "Qualità dell'acqua erogata" (M3), relativo all'obiettivo di una adeguata qualità della risorsa destinata al consumo umano, e a cui sono associati gli indicatori "Numerosità dei campioni analizzati" (G3.1) e "Applicazione del modello *Water Safety Plan* (WSP)" (G3.2);
- d) il macro-indicatore - "Adeguatezza del sistema fognario" (M4), cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue, e a cui afferiscono le "Rotture annue di fognatura per chilometro di rete ispezionata" (G4.1);
- e) il macro-indicatore - "Smaltimento fanghi in discarica" (M5), cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea fanghi, e a cui sono connessi gli indicatori "Assenza di agglomerati oggetto della procedura di infrazione 2014/2059" (G5.1) e "Copertura del servizio di depurazione rispetto all'utenza servita dall'acquedotto" (G5.2), nonché "Impronta di carbonio del servizio di depurazione" (G5.3);
- f) il macro-indicatore - "Qualità dell'acqua depurata" (M6), cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato alla linea acque, e a cui si possono ricondurre gli indicatori "Qualità dell'acqua depurata - esteso" (G6.1), "Numerosità dei campionamenti eseguiti" (G6.2) e "Tasso di parametri risultati oltre i limiti" (G6.3).

2.3 I prerequisiti sono i seguenti:

- a) con riferimento al macro-indicatore - "Perdite idriche" (M1), la disponibilità e affidabilità dei dati di misura per la determinazione del volume di perdite totali;
- b) con riferimento al macro-indicatore - "Qualità dell'acqua erogata" (M3), l'adozione degli strumenti attuativi necessari per adempiere agli obblighi di verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano mediante l'effettuazione dei controlli previsti dal d.lgs. 31/01;
- c) con riferimento a uno o più dei macro-indicatori di cui al precedente comma 2.2, lettere d), e) ed f), l'assenza di agglomerati interessati da pronunce di condanna della Corte di Giustizia Europea per mancato adeguamento alla Direttiva 91/271/CEE;
- d) con riferimento a uno o più dei macro-indicatori di cui al precedente comma 2.2, la disponibilità e l'affidabilità dei dati necessari.

2.4 La definizione degli indicatori per la regolazione della qualità tecnica è stabilita nell'Allegato A della presente deliberazione.

### **Articolo 3**

#### *Validazione dei dati tecnici*

3.1 Gli Enti di governo dell'ambito validano i dati resi disponibili dai gestori, che

sono trasmessi secondo le modalità e per gli effetti disciplinati dal comma 7.8 della deliberazione 664/2015/R/IDR, e li integrano o li modificano secondo criteri funzionali alla definizione di una base informativa completa, coerente e congrua.

- 3.2 Nel caso in cui i gestori non forniscano le informazioni previste, gli Enti di governo dell'ambito ne danno prontamente comunicazione all'Autorità, per i seguiti previsti dalla normativa vigente.

#### **Articolo 4**

##### *Identificazione degli obiettivi di qualità tecnica*

- 4.1 Per ciascuno dei macro-indicatori di cui al comma 2.2, gli obiettivi annuali sono divisi in due categorie: mantenimento e miglioramento. Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle condizioni di partenza riscontrate. La relativa disciplina è contenuta nell'Allegato A.
- 4.2 Gli obiettivi di qualità tecnica sono stabiliti, per il 2018, sulla base del valore assunto dai macro-indicatori all'anno 2016 e, a partire dall'anno 2019, sulla base del valore registrato nell'annualità precedente o, laddove non disponibile al momento della definizione della programmazione degli interventi, sulla base del valore previsto o di quello assunto e validato con riferimento all'annualità più recente.
- 4.3 Gli obiettivi di qualità tecnica, ovvero quelli migliorativi stabiliti dall'Ente di governo dell'ambito, sono recepiti in sede di aggiornamento dello specifico schema regolatorio, secondo i termini e le modalità stabilite dalla deliberazione 918/2017/R/IDR.
- 4.4 Fatto salvo quanto previsto al successivo comma 5.3, non sono ammesse pianificazioni che non prevedano il conseguimento degli obiettivi definiti al precedente comma 4.1. Nel caso di obiettivi di miglioramento, qualora le pianificazioni approvate prevedano discontinuità nel passaggio tra le classi di appartenenza, l'Ente di governo dell'ambito ne integra il contenuto fornendo adeguata motivazione.

#### **Articolo 5**

##### *Applicazione selettiva e graduale*

- 5.1 L'applicazione della regolazione della qualità tecnica tiene conto delle condizioni di partenza di ciascuna gestione, come rilevate e validate dal competente Ente di governo dell'ambito, in un quadro di equilibrio economico-finanziario, secondo criteri di efficienza.
- 5.2 Con riferimento agli standard specifici di cui al comma 2.1, l'Ente di governo dell'ambito può formulare motivata istanza:
- a) per la temporanea esclusione, *ex ante*, dall'applicazione degli indennizzi automatici associati al mancato rispetto degli standard, in caso di

- operazioni straordinarie di aggregazione gestionale, per un arco di tempo predefinito e al solo fine di rendere effettiva la fruibilità delle prestazioni per gli utenti finali;
- b) per la temporanea sospensione, *ex post*, della erogazione degli indennizzi automatici associati al mancato rispetto degli standard, nel caso in cui l'entità degli stessi sia tale da compromettere la continuità gestionale dell'operatore interessato.
- 5.3 Con riferimento agli standard generali di cui al comma 2.2, l'Ente di governo dell'ambito può formulare, *ex ante*, motivata istanza:
- a) per la temporanea applicazione del meccanismo incentivante di cui all'Articolo 7, in caso di significative operazioni di aggregazione gestionale verificatesi a partire dal 1° gennaio 2016, al perimetro gestionale preesistente all'effettuazione delle medesime, per un arco di tempo predefinito e al solo fine di evitare effetti distorsivi nell'implementazione iniziale del citato meccanismo;
- b) per la temporanea applicazione del meccanismo incentivante di cui all'Articolo 7, ai soli macro-indicatori per i quali vi sia il rispetto dei prerequisiti, precisando gli interventi e la tempistica prevista per superamento, in un arco di tempo predefinito, delle criticità relative ai macro-indicatori per i quali non sono inizialmente verificati i prerequisiti;
- c) per la temporanea definizione di obiettivi di miglioramento da valutare cumulativamente su base biennale, in luogo delle verifiche annuali, in caso di rilevanti attività di realizzazione tali da poter generare forme di discontinuità nel progressivo miglioramento delle *performance* gestionali.
- 5.4 Con riferimento agli standard specifici e generali, l'Ente di governo dell'ambito può formulare, *ex post*, motivata istanza di deroga dalle disposizioni concernenti gli indennizzi automatici e il meccanismo incentivante, nel caso in cui il mancato rispetto dei medesimi standard sia dovuto al verificarsi di eventi imprevedibili e comunque al di fuori della sfera di responsabilità del gestore.

#### **Articolo 6**

##### *Recepimento della qualità tecnica nello specifico schema regolatorio*

- 6.1 La copertura dei costi relativi al rispetto degli standard specifici e al conseguimento degli obiettivi previsti dalla qualità tecnica avviene secondo quanto stabilito dal MTI-2, come integrato dalla deliberazione 918/2017/R/IDR, o, qualora ne ricorrano le condizioni, in applicazione della disciplina sulle operazioni straordinarie di riequilibrio, di cui alla deliberazione 656/2015/R/IDR.
- 6.2 In particolare, la spesa per investimento relativa alle misure adottate, e ricomprese nel programma degli interventi (PdI), è finanziata nell'ambito dell'aggiornamento del pertinente programma economico-finanziario (PEF) o, qualora ricorrano le condizioni, in applicazione delle disposizioni previste in

- ordine alla revisione straordinaria.
- 6.3 L'Ente di governo dell'ambito può formulare specifica istanza per la copertura di eventuali costi operativi aggiuntivi, secondo quanto previsto dalla deliberazione 918/2017/R/IDR
- 6.4 Gli ulteriori effetti del mancato possesso dei requisiti di cui al comma 2.3 sono disciplinati dal comma 9.6 della deliberazione da ultimo richiamata.

## Articolo 7

### *Meccanismi di incentivazione*

- 7.1 Lo stabile miglioramento delle condizioni tecniche e gestionali di erogazione dei servizi è promosso attraverso un meccanismo di incentivazione, che attribuisce premi in caso di conseguimento degli obiettivi di cui al comma 4.1 e, in caso di mancato raggiungimento, prevede l'applicazione di penalità, secondo quanto stabilito dal Titolo 7 dell'*Allegato A*.
- 7.2 I premi e le penalità sono attribuite a partire dall'anno 2020. I premi attribuiti non integrano le componenti del Vincolo ai Ricavi del Gestore sottoposte al limite di prezzo di cui alla regolazione tariffaria pro tempore vigente. Per il primo biennio di attivazione della nuova disciplina, l'applicazione di penali comporta l'obbligo di accantonamento del corrispondente ammontare, nell'annualità 2020.
- 7.3 La valutazione in ordine alle condizioni tecniche e gestionali di erogazione dei servizi avviene in una logica speculare per premi e penalità, secondo una impostazione che tiene conto delle specifiche condizioni di partenza e delle variazioni di *performance* conseguite, e prevede un'attribuzione multistadio che distingue tra obiettivi di mantenimento e di miglioramento.
- 7.4 I livelli di *performance* di cui si tiene conto sono i seguenti:
- a) nel caso di obiettivi di mantenimento e per la valorizzazione dei fattori premiali, si distinguono tre tipi: base, avanzato e di eccellenza;
  - b) nel caso di obiettivi di mantenimento e per la valorizzazione di penalità, si valutano due tipi: base e avanzato;
  - c) nel caso di obiettivi di variazione, sia per la valorizzazione dei premi, sia per la quantificazione delle penali, si considerano due tipi: base e avanzato.
- 7.5 Per i citati livelli avanzato e di eccellenza, la valutazione avviene attraverso un'analisi multicriterio effettuata con il metodo *Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS).

## Articolo 8

### *Obblighi di monitoraggio e di registrazione*

- 8.1 I gestori sono tenuti al monitoraggio dei dati di qualità tecnica necessari alla determinazione degli indicatori di cui all'Articolo 2, e rendono tempestivamente disponibili le informazioni all'Ente di governo dell'ambito.
- 8.2 L'Ente di governo dell'ambito, in esito alle attività previste all'Articolo 3, è tenuto a comunicare annualmente all'Autorità, secondo le tempistiche e le modalità che saranno disciplinate con successivo provvedimento, i dati di qualità tecnica.
- 8.3 Fermo restando l'obbligo di monitoraggio di cui al precedente comma 8.1, le ulteriori disposizioni di cui al Titolo 8 dell'Allegato A, in materia di registrazione e di archiviazione, si applicano a decorrere dal 1 gennaio 2019.

## Articolo 9

### *Disposizioni transitorie e finali*

- 9.1 L'Ente di governo dell'ambito, d'intesa con il gestore, attesta il recepimento degli standard specifici previsti dalla regolazione della qualità tecnica e dei relativi indennizzi automatici nell'ambito della Carta dei servizi in sede di aggiornamento dello specifico schema regolatorio.
- 9.2 Con successivi provvedimenti, l'Autorità definisce:
- a) le tempistiche e le modalità operative di comunicazione dei dati oggetto di monitoraggio, individuando anche il contenuto minimo delle informazioni integrative;
  - b) il Manuale tecnico recante la descrizione delle grandezze sottese agli indicatori ulteriori rispetto a quelli di cui all'Articolo 2, anche al fine di individuare le modalità di rilevazione dei dati necessari alla valutazione della possibilità di deroga di cui all'articolo 18, comma 7, del D.M. 93/17 in tema di periodicità della verifica degli strumenti di misura.
- 9.3 Il presente provvedimento è pubblicato sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

27 dicembre 2017

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*

**INDICE**

<b>TITOLO 1 DISPOSIZIONI GENERALI .....</b>	<b>4</b>
Articolo 1 Definizioni .....	4
Articolo 2 Disposizioni generali.....	7
<b>TITOLO 2 STANDARD SPECIFICI.....</b>	<b>9</b>
Articolo 3 Standard specifici di continuità del servizio di acquedotto.....	9
Articolo 4 Modalità di determinazione degli standard specifici.....	10
Articolo 5 Indennizzi automatici.....	10
<b>TITOLO 3 STANDARD GENERALI DI ACQUEDOTTO .....</b>	<b>12</b>
Articolo 6 Macro-indicatore M1 – Perdite idriche.....	12
Articolo 7 M1a - Perdite idriche lineari .....	13
Articolo 8 M1b - Perdite idriche percentuali.....	14
Articolo 9 Macro-indicatore M2 – Interruzioni del servizio.....	15
Articolo 10 Macro-indicatore M3 - Qualità dell'acqua erogata.....	17
Articolo 11 M3a - Incidenza delle ordinanze di non potabilità.....	19
Articolo 12 M3b - Tasso di campioni da controlli interni non conformi.....	20
Articolo 13 M3c - Tasso di parametri da controlli interni non conformi.....	21
<b>TITOLO 4 STANDARD GENERALI DI FOGNATURA .....</b>	<b>23</b>
Articolo 14 Macro-indicatore M4 – Adeguatezza del sistema fognario.....	23
Articolo 15 M4a - Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura.....	24
Articolo 16 M4b - Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena.....	25
Articolo 17 M4c - Controllo degli scaricatori di piena.....	26
<b>TITOLO 5 STANDARD GENERALI DI DEPURAZIONE.....</b>	<b>28</b>
Articolo 18 Macro-indicatore M5 - Smaltimento fanghi in discarica.....	28
Articolo 19 Macro-indicatore M6 – Qualità dell'acqua depurata.....	32
<b>TITOLO 6 PREREQUISITI.....</b>	<b>36</b>
Articolo 20 Disponibilità e affidabilità dei dati di misura.....	36
Articolo 21 Conformità alla normativa sulla qualità dell'acqua distribuita agli utenti.....	36
Articolo 22 Conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane.....	37
Articolo 23 Disponibilità e affidabilità dei dati di qualità tecnica.....	38
Articolo 24 Mancata adeguatezza ai prerequisiti.....	38
<b>TITOLO 7 MECCANISMI DI INCENTIVAZIONE .....</b>	<b>40</b>
Articolo 25 Oggetto del meccanismo di incentivazione.....	40
Articolo 26 Classificazione delle performance ed articolazione delle graduatorie.....	40
Articolo 27 Attribuzione dei punteggi per l'applicazione dei fattori premiali (di penalizzazione).....	42
Articolo 28 Determinazione e valorizzazione delle premialità.....	44
Articolo 29 Modalità di applicazione e quantificazione delle penalità.....	46

<b>TITOLO 8 OBBLIGHI DI MONITORAGGIO, TENUTA DEI REGISTRI E COMUNICAZIONE .....</b>	<b>49</b>
<b>Articolo 30</b> Obblighi di monitoraggio e comunicazione all'Autorità .....	49
<b>Articolo 31</b> Obblighi di registrazione e archiviazione .....	49
<b>Articolo 32</b> Registrazione dati sui volumi .....	51
<b>Articolo 33</b> Registrazione dati sulle interruzioni .....	52
<b>Articolo 34</b> Registrazione dati sulla qualità dell'acqua .....	54
<b>Articolo 35</b> Registrazione dati sull'adeguatezza del sistema fognario .....	55
<b>Articolo 36</b> Registrazione dati sui fanghi di depurazione .....	56
<b>Articolo 37</b> Registrazione dati sulla qualità dell'acqua depurata .....	57



stata associata ai macro-indicatori o agli indicatori semplici non classificabili come ENV o RES;

- **classe di appartenenza** individua, per ciascuna gestione considerata, l'obiettivo di miglioramento o mantenimento di qualità tecnica, in funzione del livello di partenza di ogni macro-indicatore;
- **controlli interni** sono i controlli che il gestore dell'acquedotto è tenuto ad effettuare per la verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano, ai sensi dell'articolo 7 del d.lgs. 31/2001 e s.m.i.;
- **Ente di governo dell'ambito** è il soggetto competente alla predisposizione della tariffa ai sensi dell'articolo 154 comma 4 del d.lgs. 152/06;
- **interruzione del servizio di acquedotto** è la mancata fornitura del servizio, per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;
- **interruzioni non programmate**, sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;
- **interruzioni programmate** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente alinea;
- **macro-indicatori** sono ricompresi tra gli *standard* generali di qualità tecnica e - affiancandosi ai prerequisiti e agli *standard* specifici - consentono la definizione di un percorso articolato in *target* evolutivi rispetto al livello di partenza di ciascun operatore, al fine di perseguire obiettivi di tutela ambientale, sicurezza e continuità del servizio, qualità dell'acqua;
- **MTI-2** è l'Allegato A alla deliberazione 664/2015/R/IDR, come integrato dalla deliberazione 918/2017/R/IDR, recante "Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato";
- **obiettivo di mantenimento o di miglioramento** è il risultato che ciascun gestore è tenuto a conseguire, diversificato a seconda della classe di appartenenza in cui il gestore si colloca;
- **ordinanza di non potabilità** è il provvedimento cautelativo adottato dal sindaco, a tutela della salute pubblica, a seguito di superamento accertato dei valori di parametro fissati dall'Allegato I del d.lgs. 31/2001 e s.m.i.;
- **parametri da controlli interni** sono i contaminanti di natura fisica, chimica, chimico-fisica e microbiologica fissati dal d.lgs. 31/2001 e s.m.i. nell'Allegato I, Parte A, B e C;

- **parametri di qualità dell'acqua depurata** sono i contaminanti di natura chimica e chimico-fisica (eventualmente anche fisica e microbiologica) fissati dal d.lgs. 152/2006 e s.m.i. nell'Allegato 5, Parte III, Tabelle 1 e 2, 3 o 4;
  - **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
  - **stadio di valutazione** è la classificazione di ciascuna tipologia di *performance* di qualità tecnica, sulla base dell'obiettivo di mantenimento o miglioramento di ciascuna gestione e del meccanismo di incentivazione previsto, articolato in tre livelli di fattore premiale o di penalizzazione (base, avanzato, di eccellenza);
  - **TIMSII** è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità n. 218/2016/R/IDR recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale";
  - **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato o che intenda stipulare un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
  - **utenti indiretti** sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
  - **utenza condominiale** è l'utenza finale servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
  - **volumi di processo** sono i volumi misurati o stimati nell'ambito della misura di processo, come definita dal TIMSII;
  - **volumi di utenza** sono i volumi misurati o stimati nell'ambito della misura di utenza, come definita dal TIMSII;
  - **Water Safety Plan (WSP)** è il modello, introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità con le Linee Guida del 2004, basato sulla valutazione e gestione del rischio associato a ciascuna fase che compone la filiera idrica, dalla captazione fino all'utente per garantire la protezione delle risorse idriche e l'assenza di potenziali pericoli per la salute umana nell'acqua destinata al consumo umano.
- 1.2 Per quanto non espressamente disposto dal presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico *ratione temporis* vigente.

**Articolo 2**  
*Disposizioni generali*

- 2.1 La regolazione della qualità tecnica di cui al presente Allegato si applica dal 1° gennaio 2018 e si fonda su indicatori ripartiti nelle seguenti categorie:
- a) *standard* specifici (descritti al Titolo 2), che identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente, e il cui mancato rispetto, di norma, prevede l'applicazione di indennizzi;
  - b) *standard* generali (definiti ai Titoli 3, 4 e 5), ripartiti in macro-indicatori e in indicatori semplici, che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio, a cui è associato un meccanismo incentivante che prevede premi e penalità secondo quanto stabilito al successivo Titolo 7;
  - c) prerequisiti (individuati nel Titolo 6), che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli *standard* generali.
- 2.2 Per ciascuno dei macro-indicatori di cui al comma 2.1, lett. b), gli obiettivi annuali sono divisi in due categorie: mantenimento e miglioramento. Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle condizioni di partenza riscontrate.
- 2.3 Il fabbisogno di investimenti relativo alle misure da adottare per il perseguimento degli obiettivi di cui al precedente comma 2.2 è ricompreso nel programma degli interventi (PdI), aggiornato dall'Ente di governo dell'ambito o altro soggetto competente, sulla base delle indicazioni metodologiche stabilite dalla deliberazione 918/2017/R/IDR, procedendo a:
- a) effettuare la ricognizione dello stato delle infrastrutture sulla base degli ultimi dati tecnici disponibili (riferiti all'anno 2016), anche esplicitando le criticità rinvenibili sul territorio e riconducibili a uno o più dei prerequisiti di cui al precedente comma 2.1;
  - b) individuare - per ogni gestore - il valore assunto da ciascuno dei macro-indicatori, identificando: *i)* per l'anno 2018, la classe di partenza utilizzando i dati di cui alla precedente lett. *a)*; *ii)* a partire dall'anno 2019, la classe in cui si prevede che possa ricadere ciascuna gestione;
  - c) identificare - per ogni gestore, e con riferimento a ciascun macro-indicatore - l'obiettivo da conseguire secondo lo standard definito in corrispondenza delle pertinenti classi individuate, secondo quanto indicato alla precedente lett. b);
  - d) esplicitare i singoli interventi volti a conseguire gli obiettivi di cui alla precedente lett. c);

- e) con riferimento a ciascuno degli interventi di cui alla precedente lett. d), quantificare gli investimenti e la tempistica di realizzazione (cronoprogramma degli interventi), con esplicitazione dei soggetti attuatori e della popolazione interessata da ciascun intervento, nonché indicare gli eventuali connessi costi operativi aggiuntivi, secondo quanto previsto dalla deliberazione 918/2017/R/IDR.
- 2.4 I gestori, sulla base di quanto disposto al successivo Titolo 8, sono tenuti al monitoraggio dei dati di qualità tecnica necessari alla determinazione degli indicatori di cui comma 2.1, e rendono tempestivamente disponibili le informazioni all'Ente di governo dell'ambito, che le integra o le modifica secondo criteri funzionali alla definizione di una base informativa completa, coerente e congrua.
- 2.5 Le *performance* di qualità tecnica sono valutate, in relazione a ciascun anno *a*, per ogni gestore che opera nell'ATO, come definito all'Articolo 1.
- 2.6 L'Autorità, anche in esito all'analisi dei dati di qualità tecnica trasmessi, valuterà la possibilità di utilizzare alcuni tra gli indicatori definiti nel presente provvedimento al fine di confrontare le *performance* dei diversi soggetti gestori, attivando meccanismi reputazionali di *sunshine regulation*.

## TITOLO 2 STANDARD SPECIFICI

### Articolo 3

#### *Standard specifici di continuità del servizio di acquedotto*

- 3.1 Al fine di definire gli *standard* specifici relativi alla qualità tecnica del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente RQTI si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- indicatore S1: “Durata massima della singola sospensione programmata”, come definita al successivo comma 3.2;
  - indicatore S2: “Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile”, come definito al successivo comma 3.3;
  - indicatore S3: “Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura”, come definito al successivo comma 3.4.
- 3.2 La durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.
- 3.3 Il tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.
- 3.4 Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

- 3.5 Gli standard specifici di qualità tecnica del SII sono definiti nella Tavola 1 che segue.

**Tavola 1 - Standard specifici di continuità del servizio di acquedotto**

<b>ID</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard specifico</b>
S1	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore
S2	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore
S3	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore

#### **Articolo 4**

##### *Modalità di determinazione degli standard specifici*

- 4.1 Ai fini della verifica del rispetto degli *standard* S1, S2, S3, ciascun gestore individua puntualmente le utenze interessate da ciascuna singola interruzione del servizio, tenendone evidenza documentabile in apposito registro, secondo le modalità definite al Titolo 8 del presente Allegato.
- 4.2 Qualora l'individuazione delle utenze finali interessate da interruzione del servizio sia soggetta a stima, tale stima considera la totalità delle utenze della zona interessata dall'interruzione, determinata *ex ante* o, qualora non fosse possibile, successivamente all'interruzione medesima, nei termini e nelle modalità previste all'Articolo 33 con riferimento al registro delle interruzioni, anche sulla base di modellazione idraulica e/o di sistemi informativi territoriali.

#### **Articolo 5**

##### *Indennizzi automatici*

- 5.1 Nel presente articolo sono definite le modalità di riconoscimento degli indennizzi automatici per mancato rispetto di *standard* specifici di qualità tecnica; per quanto non espressamente disposto nei successivi commi si applicano le disposizioni di cui al Titolo X dell'Allegato A alla delibera 655/2015/R/IDR (RQSII).

- 5.2 In caso di mancato rispetto degli *standard* specifici di cui all'Articolo 3, il gestore corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico pari a trenta (30) Euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo *standard*.
- 5.3 Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al comma precedente è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.
- 5.4 Il gestore è tenuto a riconoscere all'utente finale l'indennizzo automatico in occasione della prima bolletta utile, e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di *standard* specifico ai sensi del presente Titolo, con le medesime modalità previste dall'articolo 74 del RQSII.
- 5.5 Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo *standard*, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione già previsti ai sensi dell'articolo 73 del RQSII.
- 5.6 Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello *standard* specifico, verrà valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità di apposita istanza motivata ai sensi e con le modalità previste dal comma 5.2, lett. b) della deliberazione 917/2017/R/IDR. L'istanza in oggetto dovrà presentare requisiti di coerenza rispetto a quanto previsto dal Titolo III dell'Allegato A alla deliberazione 656/2015/R/IDR.
- 5.7 L'istanza di cui al precedente comma deve contenere adeguata documentazione da parte dell'EGA competente delle cause del disservizio ed una valutazione sulle proporzioni effettive e sull'impatto dell'indennizzo generato, e deve essere corredata da un piano di interventi specifici, anche di tipo gestionale ed eventualmente su base pluriennale, miranti alla risoluzione o minimizzazione delle criticità indicate.

**TITOLO 3**  
**STANDARD GENERALI DI ACQUEDOTTO**

**Articolo 6**  
*Macro-indicatore M1 – Perdite idriche*

- 6.1 L'Ente di governo dell'ambito, per ciascun gestore in relazione all'anno  $\alpha$ , al fine di definire la classe di appartenenza e l'obiettivo di miglioramento/mantenimento per il macro-indicatore M1 relativo alla conservazione della risorsa idrica nel servizio di acquedotto, determina i seguenti indicatori:
- a) M1a: perdite idriche lineari, definite al successivo Articolo 7;
  - b) M1b: perdite idriche percentuali, definite al successivo Articolo 8.
- 6.2 Il macro-indicatore M1 si applica a tutti i gestori del servizio di acquedotto, compresi i gestori grossisti per le sole fasi del servizio da essi gestite.
- 6.3 Le classi di appartenenza per il macro-indicatore M1, definite in funzione dei valori assunti dai due indicatori M1a ed M1b, sono riportate nella Tavola 2.

**Tavola 2 - Classi di appartenenza per il macro-indicatore M1**

		Perdite idriche lineari (mc/km/gg)				
		M1a <15	15 ≤ M1a <25	25 ≤ M1a <40	40 ≤ M1a <60	M1a ≥60
Perdite idriche percentuali	M1b <25%	A	B	C	D	E
	25% ≤ M1b <35%					
	35% ≤ M1b <45%					
	45% ≤ M1b <55%					
	M1b ≥55%					



## TITOLO 1 DISPOSIZIONI GENERALI

### Articolo 1 *Definizioni*

- 1.1 Ai fini dell'attuazione delle disposizioni contenute nel presente provvedimento, si applicano le seguenti definizioni:
- **agglomerato** è l'area in cui la popolazione, ovvero le attività produttive, sono concentrate in misura tale da rendere ammissibile la raccolta e il convogliamento delle acque reflue urbane verso un sistema di trattamento o verso un punto di recapito finale, ai sensi dell'art. 74 del d.lgs. 152/2006 e s.m.i.;
  - **Ambito Territoriale Ottimale (ATO o Ambito)** è il territorio sulla base del quale, ai sensi dell'art. 147 del d.lgs. 152/2006, come integrato dall'art. 7 del d.l. 133/2014 convertito nella legge n. 164/2014, sono organizzati i servizi idrici e sul quale esercita le proprie prerogative in materia di organizzazione del servizio idrico integrato l'Ente di governo dell'ambito individuato dalla Regione. Con riferimento agli ambiti coincidenti con l'intero territorio regionale, la notazione ATO può essere riferita anche ai bacini o alle conferenze territoriali - comunque di dimensioni non inferiori ai confini provinciali o delle città metropolitane -, ove identificati dalla Regione ai sensi del citato art. 147 del d.lgs. 152/2006.
  - **campione da controlli interni** è la porzione di acqua raccolta nell'ambito dei controlli interni, ai sensi dell'articolo 7 del d.lgs. 31/2001 e s.m.i., secondo metodiche di campionamento standardizzate, sottoposta ad analisi di laboratorio convalidate al fine di valutarne la conformità per usi potabili ai sensi del d.lgs. 31/2001 e s.m.i.;
  - **campione di qualità dell'acqua depurata** è la porzione di acqua reflua raccolta sugli scarichi degli impianti di depurazione, secondo metodiche di campionamento standardizzate, in conformità alle metodologie e procedure indicate all'Allegato 5 parte III d.lgs. 152/2006 e s.m.i., sottoposta ad analisi di laboratorio convalidate al fine di valutarne la conformità allo scarico ai sensi del d.lgs. 152/2006 e s.m.i.;
  - **categoria tariffaria** è la classificazione dei macro-indicatori e degli indicatori semplici sulla base della capacità dei medesimi di risolvere problematiche di tutela ambientale o di eccessivo sfruttamento della risorsa idrica, tramite l'adozione di interventi o attività gestionali a cui possono essere associati costi ambientali (ENV) e della risorsa (RES), in coerenza con quanto previsto dall'art. 9 della direttiva quadro 2000/60/CE; la categoria tariffaria "ALTRO" è

6.4 Gli obiettivi di miglioramento stabiliti per il macro-indicatore M1, per ciascuna classe di appartenenza, sono indicati nella Tavola 3.

Tavola 3 - Macro-indicatore sulle perdite idriche

ID	Indicatore	Categoria tariffaria	ID Classe	Obiettivi
M1	M1a - Perdite idriche lineari [mc/km/gg]	RES	A	Mantenimento
			B	-2% di M1a annuo
	C		-4% di M1a annuo	
	D		-5% di M1a annuo	
	E		-6% di M1a annuo	
	M1b - Perdite idriche percentuali [%]			

6.5 In funzione delle risultanze per l'anno  $a$ , il relativo posizionamento dei gestori all'interno di tutte le classi e, in particolare, nell'ambito della classe A, deriva, in primo luogo, dal singolo valore assunto dall'indicatore M1a nell'anno; in caso di parità di *performance* si terrà in considerazione la maggior quota di volumi misurati rispetto a quelli totali (misurati e stimati),  $G1.1^a$ .

6.6 Ai fini dell'associazione con i costi ambientali e della risorsa, in coerenza con quanto previsto all'art. 9 della direttiva quadro 2000/60/CE, l'indicatore  $G1.1^a$  definito al precedente comma 6.5, è classificato nella categoria tariffaria "RES".

6.7 Per il successivo anno  $(a + 1)$ , l'obiettivo dell'indicatore M1 è esplicitato come segue:

$$\overline{M1a}^{a+1} \leq M1a^a \cdot (1 - \sigma_{M1}^{a+1})$$

dove:

- $\sigma_{M1}^{a+1}$ : rappresenta l'obiettivo per l'anno  $(a + 1)$ , identificato dalla relativa classe di appartenenza di cui alla Tavola 3.

#### Articolo 7

##### *M1a - Perdite idriche lineari*

7.1 Le perdite idriche lineari (indicatore M1a) sono definite come rapporto tra volume delle perdite idriche totali e lunghezza complessiva della rete di acquedotto nell'anno considerato.

- 7.2 Per ciascun anno  $a$ , l'indicatore M1a relativo a ogni gestore operante in ciascun ATO è esplicitato secondo la formulazione che segue:

$$M1a^a = \frac{WL_{TOT}^a}{365 \times Lp^a} [mc / km / gg]$$

dove:

- $WL_{TOT}^a = \sum W_{IN}^a - \sum W_{OUT}^a$  rappresenta il volume perso complessivamente nell'anno  $a$  nelle fasi del servizio di acquedotto gestite, definito come differenza tra la somma dei volumi in ingresso nel sistema di acquedotto (dall'ambiente o importata da altri sistemi) e la somma dei volumi in uscita dal medesimo sistema (consumi autorizzati, fatturati o non fatturati, ed esportazioni verso altri sistemi); tra i volumi in uscita è possibile contabilizzare anche le perdite di trattamento, a condizione che sia misurato (e non stimato) il flusso in ingresso e in uscita dagli impianti di potabilizzazione; si specifica che il volume perso comprende le c.d. perdite apparenti (mc);
- $Lp^a$  è lo sviluppo lineare totale delle condotte di adduzione e distribuzione, escluse le derivazioni d'utenza (o condotte di allaccio), gestite alla data del 31 dicembre dell'anno  $a$  (km).

### Articolo 8

#### *M1b - Perdite idriche percentuali*

- 8.1 Le perdite idriche percentuali (indicatore M1b) sono definite come rapporto tra volume delle perdite idriche totali e volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto nell'anno considerato.
- 8.2 Per ciascun anno  $a$ , l'indicatore M1b relativo a ogni gestore operante in ciascun ATO è esplicitato secondo la formulazione che segue:

$$M1b^a = \frac{WL_{TOT}^a}{\sum W_{IN}^a} [\%]$$

dove:

- $WL_{TOT}^a$  rappresenta il volume perso complessivamente nell'anno  $a$  nelle fasi del servizio di acquedotto gestite, come precedentemente definito al comma 7.2 (mc);
- $\sum W_{IN}^a$  rappresenta la somma dei volumi in ingresso nel sistema di acquedotto (dall'ambiente o importata da altri sistemi) nell'anno  $a$  (mc).

**Articolo 9**

*Macro-indicatore M2 – Interruzioni del servizio*

- 9.1 Il macro-indicatore M2 relativo alle interruzioni del servizio, afferente alla continuità del servizio di acquedotto, è definito come somma delle durate delle interruzioni programmate e non programmate annue, verificatesi in ciascun anno  $a$ , moltiplicate per il numero di utenti finali serviti soggetti alla interruzione stessa, e rapportata al numero totale di utenti finali serviti dal gestore.
- 9.2 Il macro-indicatore M2 si applica a tutti i soggetti che gestiscono il servizio idrico integrato e ai soggetti che gestiscono separatamente l'attività di distribuzione.
- 9.3 L'Ente di governo dell'ambito, per ciascun gestore operante nel proprio ATO e in relazione all'anno  $a$ , al fine di individuare la classe di appartenenza e il correlato obiettivo di miglioramento/mantenimento, determina il macro-indicatore M2.
- 9.4 Lo standard generale associato al macro-indicatore M2 è suddiviso nelle tre classi di seguito riportate (A, B e C), ognuna con obiettivi crescenti di riduzione della durata delle interruzioni; gli obiettivi sono indicati in termini di riduzione percentuale annua (o mantenimento) del valore del medesimo macro-indicatore M2.

**Tavola 4 – Macro-indicatore sulle interruzioni del servizio**

ID	Indicatore	Categoria tariffaria	ID Classe	Classe	Obiettivi
M2	Interruzioni del servizio [ore]	ALTRO	A	$M2 < 6$	mantenimento
			B	$6 \leq M2 < 12$	-2% M2 annuo
			C	$12 \leq M2$	-5% M2 annuo

- 9.5 Per ciascun anno  $a$ , il macro-indicatore M2 relativo a ogni gestore operante in ciascun ATO è esplicitato secondo la formulazione che segue:

$$M2^a = \frac{\sum_I U_I^a \cdot t_I^a}{U_{tot,ACQ}^a} \text{ [ore]}$$

dove:

- $t_I^a$  rappresenta la durata della  $I$ -esima interruzione del servizio avvenuta nell'anno  $a$ , espressa in ore; non sono conteggiate le interruzioni del

servizio di durata inferiore ad 1 ora (ore); per ora di inizio dell'interruzione si intende l'ora in cui si è venuti a conoscenza dell'interruzione (chiamata di pronto intervento, inizio della manovra o altro, laddove applicabile) e per ora di fine dell'interruzione si intende il momento di ripristino del servizio;

- $U_I^a$  rappresenta il numero di utenti finali soggetti alla  $I$ -esima interruzione del servizio avvenuta nell'anno  $a$ ; nel caso di utenze condominiali deve essere conteggiato il numero di utenti indiretti sottesi; sono escluse le somministrazioni per fontane pubbliche e per idranti stradali e antincendio situati su suolo pubblico (n.);
- $U_{tot,ACQ}^a$  rappresenta il numero complessivo di utenti finali serviti dal gestore per il servizio di acquedotto, riferito alla data del 31 dicembre dell'anno  $a$ ; nel caso di utenze condominiali deve essere conteggiato il numero di utenti indiretti sottesi; sono escluse le somministrazioni per fontane pubbliche e per idranti stradali e antincendio situati su suolo pubblico (n.).

9.6 Laddove necessario, per determinare la numerosità degli utenti finali interessati da ogni singola interruzione potranno essere accettati dati stimati che ricomprendano la totalità delle utenze della zona interessata dall'interruzione - determinate *ex ante* o, se necessario, successivamente all'interruzione -, anche facendo ricorso a modellazione idraulica e/o sistemi informativi territoriali.

9.7 In considerazione del fatto che alcune delle grandezze sottese alla costruzione del macro-indicatore M2 generalmente non sono ad oggi rilevate o stimate, si rinvia l'applicazione dei meccanismi di incentivazione premi/penalità di cui al Titolo 7 per questo indicatore all'anno 2020, fermo restando gli obblighi di rilevazione di cui al Titolo 8.

9.8 Ad integrazione del macro-indicatore M2, al fine di valutare complessivamente il grado di sicurezza del sistema di approvvigionamento, si considera l'indicatore relativo alla "Disponibilità di risorse idriche", come di seguito definito per ogni gestore all'interno di ciascun ATO e in relazione all'anno  $a$ :

$$G2.1^a = \frac{W_{\max}^a}{W_{gg}^a} [\%]$$

dove:

- $W_{\max}^a$  rappresenta il volume massimo derivabile dal sistema delle fonti di approvvigionamento nel giorno di massimo consumo dell'anno  $a$  (mc/gg);
- $W_{gg}^a$  rappresenta il volume necessario a soddisfare la domanda nel giorno di massimo consumo dell'anno  $a$  (mc/gg).

9.9 Ai fini dell'associazione con i costi ambientali e della risorsa, in coerenza con quanto previsto all'art. 9 della direttiva quadro 2000/60/CE, l'indicatore G2.1<sup>a</sup> definito al precedente comma 9.8, è classificato nella categoria tariffaria "RES".

9.10 Per il successivo anno  $(a + 1)$ , l'obiettivo dell'indicatore M2 è esplicitato come segue:

$$\overline{M2}^{a+1} \leq M2^a \cdot (1 - \sigma_{M2}^{a+1})$$

dove:

- $\sigma_{M2}^{a+1}$ : rappresenta l'obiettivo per l'anno  $(a + 1)$ , identificato dalla relativa classe di appartenenza di cui alla Tavola 4.

#### Articolo 10

##### *Macro-indicatore M3 - Qualità dell'acqua erogata*

10.1 L'Ente di governo dell'ambito, per ciascun gestore e in relazione all'anno  $a$ , al fine di definire la classe di appartenenza e l'obiettivo di miglioramento/mantenimento che il gestore è tenuto a conseguire per il macro-indicatore M3 relativo alla qualità dell'acqua erogata, determina i seguenti indicatori:

- a) M3a: incidenza ordinanze di non potabilità, definita al successivo Articolo 11;
- b) M3b: tasso di campioni da controlli interni non conformi, definito al successivo Articolo 12;
- c) M3c: tasso di parametri da controlli interni non conformi, definito al successivo Articolo 13.

10.2 Il macro-indicatore M3 si applica a tutti i soggetti che gestiscono il servizio idrico integrato e ai soggetti che gestiscono separatamente il servizio di distribuzione.

10.3 Le classi di appartenenza e gli obiettivi di miglioramento/mantenimento stabiliti per il macro-indicatore M3 sono riportati nella Tavola 5.

Tavola 5 - Macro-indicatore sulla qualità dell'acqua erogata

ID	Indicatore	Categoria tariffaria	ID Classe	Classe	Obiettivi
M3	M3a - Incidenza ordinanze di non potabilità [%] M3b - Tasso campioni non conformi [%] M3c - Tasso parametri non conformi [%]	RES	A	M3a=0 M3b≤0,5% M3c≤0,1%	mantenimento
			B	M3a≤0,005% M3b≤0,5% M3c>0,1%	M3a=0 -10% M3c annuo
			C	M3a≤0,005% 0,5%<M3b ≤5,0%	rientro nella classe precedente in 2 anni
			D	M3a ≤0,005% M3b >5,0%	rientro nella classe precedente in 2 anni
			E	M3a >0,005%	rientro nella classe precedente in 2 anni

10.4 In funzione delle risultanze per l'anno  $a$ , il relativo posizionamento dei gestori all'interno di tutte le classi deriva, in primo luogo, dal valore assunto dal macro-indicatore M3 nell'anno  $a$  (arrotondato a quattro cifre significative) e, in caso di parità di *performance*:

- dal valore assunto dalla numerosità di tutti i campioni analizzati dal gestore G3.1<sup>a</sup>, nell'ambito dei controlli interni effettuati sulla rete di distribuzione a valle di eventuali impianti di potabilizzazione, al 31 dicembre dell'anno  $a$ , valutato tenendo conto dei volumi erogati;
- in subordine, dal valore assunto nel medesimo anno  $a$  dall'indicatore G3.2<sup>a</sup> relativo all'"Applicazione del modello *Water Safety Plan (WSP)*", arrotondato a tre cifre significative, come definito al successivo comma 10.5.

10.5 L'indicatore relativo all'"applicazione del modello *Water Safety Plan (WSP)*" elaborato dall'OMS, con riferimento al generico anno  $a$ , è definito dalla formula seguente:

$$G3.2^a = \frac{U_{WSP\_real}^a}{U_{tot,ACQ}^a} * 100 \quad [\%]$$

dove:

- $U_{WSP\_real}^a$ : rappresenta il numero di utenti - ovvero il numero di utenti indiretti sottesi, nel caso di utenze condominiali - serviti da sistemi di acquedotto per i quali è stato realizzato il modello *Water Safety Plan (WSP)* entro la data del 31 dicembre dell'anno  $a$  [-];
- $U_{tot,ACQ}^a$ : rappresenta il numero complessivo di utenti finali (conteggiando i

singoli utenti indiretti nel caso di utenze condominiali), serviti dal gestore per il servizio di acquedotto, riferito alla data del 31 dicembre dell'anno  $a$ . Si specifica che sono escluse le somministrazioni per fontane pubbliche e per idranti stradali e antincendio, situati su suolo pubblico [-].

- 10.6 Ai fini dell'associazione con costi ambientali e della risorsa, in coerenza con quanto previsto all'art. 9 della direttiva quadro 2000/60/CE, gli indicatori  $G3.1^a$  e  $G3.2^a$ , definiti al precedente comma 10.4, sono classificati nella categoria tariffaria "RES".

### Articolo 11

#### *M3a - Incidenza delle ordinanze di non potabilità*

- 11.1 L'incidenza delle ordinanze di non potabilità (indicatore M3a) è determinata come numero di utenze interessate da sospensioni o limitazioni dell'uso della risorsa ai fini potabili, correlato al numero di giorni nell'anno per cui sono risultate vigenti le medesime sospensioni o limitazioni d'uso, e infine rapportato al numero complessivo di utenti finali allacciati al servizio di acquedotto. Per ciascuna ordinanza di non potabilità il gestore è tenuto a conservare i relativi provvedimenti cautelativi adottati dal sindaco per un periodo di 10 anni.
- 11.2 Per ciascun anno  $a$ , l'indicatore M3a relativo a ogni gestore operante in ciascun ATO è esplicitato secondo la formulazione che segue:

$$M3a^a = \frac{\sum U_i^a \cdot t_i^a}{U_{tot,ACQ}^a \cdot 365} \cdot 100 \quad [\%]$$

dove:

- $U_i^a$ : rappresenta il numero di utenti finali interessati dall'ordinanza di non potabilità  $i$ -esima avvenuta nell'anno  $a$ ; nel caso di utenze condominiali deve essere conteggiato il numero di utenti indiretti sottesi [-];
- $t_i^a$ : rappresenta la durata dell'ordinanza di non potabilità  $i$ -esima avvenuta nell'anno  $a$  [giorni], intesa come durata dal momento di avvenuta pubblicazione dell'ordinanza al momento di ritiro della medesima da parte dell'autorità preposta;
- $U_{tot,ACQ}^a$ : rappresenta il numero complessivo di utenti finali serviti dal gestore per il servizio di acquedotto, riferito alla data del 31 dicembre dell'anno  $a$ ; nel caso di utenze condominiali deve essere conteggiato il numero di utenti indiretti sottesi [-].



11.3 Per i successivi anni  $(a + n)$ , con  $n = \{1;2\}$ , l'obiettivo per l'indicatore M3a è esplicitato come segue:

- 1) per i gestori posizionati nella classe E della Tavola 5 di cui al comma 10.3:

$$\overline{M3a}^{a+n} \leq k_1^n \cdot (M3a^a - \sigma_{M3a}) + k_2^n \cdot \sigma_{M3a}$$

dove:

- $\sigma_{M3a}$  assume valore pari a 0,005%;
- $k_1^n$  e  $k_2^n$  assumono i valori riportati nella tabella che segue:

	n=1	n=2
$k_1^n$	0,5	0
$k_2^n$	0	1

- 2) per i gestori posizionati nelle classi C o D della Tavola 5 di cui al comma 10.3:

$$\overline{M3a}^{a+n} \leq 0,005\%;$$

- 3) per i gestori posizionati nella classe A o B della Tavola 5 di cui al comma 10.3:

$$\overline{M3a}^{a+n} = 0.$$

## Articolo 12

### *M3b - Tasso di campioni da controlli interni non conformi*

12.1 Il tasso di campioni da controlli interni non conformi (indicatore M3b) è determinato come numero di campioni di acqua analizzati dal gestore nell'ambito dei controlli interni, effettuati sulla rete di distribuzione a valle di eventuali impianti di potabilizzazione, per i quali è stata rilevata una non conformità per uno o più valori di parametro, ai sensi del d.lgs. 31/2001 e s.m.i., rapportato al numero complessivo di campioni di acqua analizzati dal gestore nell'ambito dei detti controlli interni.

12.2 Per ciascun anno  $a$ , l'indicatore M3b relativo a ogni gestore operante in ciascun ATO è esplicitato secondo la formulazione che segue:

$$M3b^a = \frac{C_{ACQ-cnc}^a}{C_{ACQ-tot}^a} \cdot 100 \quad [\%]$$

dove:

- $C_{ACQ-cmc}^a$ : rappresenta il numero di campioni di acqua analizzati nell'anno  $a$  dal gestore nell'ambito dei controlli interni effettuati sulla rete di distribuzione a valle di eventuali impianti di potabilizzazione e risultati non conformi all'Allegato I, Parte A e/o B e/o C del medesimo decreto [-];
- $C_{ACQ-tot}^a$ : rappresenta il numero complessivo di campioni di acqua analizzati nell'anno  $a$  dal gestore nell'ambito dei controlli interni effettuati sulla rete di distribuzione a valle di eventuali impianti di potabilizzazione [-].

12.3 Per i successivi anni  $(a + n)$ , con  $n = \{1,2\}$ , l'obiettivo per l'indicatore M3b è esplicitato come segue:

- 1) per i gestori posizionati nelle classi C o D della Tavola 5 di cui al comma 10.3:

$$\overline{M3b}^{a+n} \leq k_1^n \cdot (M3b^a - \sigma_{M3b}) + k_2^n \cdot \sigma_{M3b}$$

dove:

- $\sigma_{M3b}$  assume valore pari a 5,0% per i gestori posizionati in classe D, e pari a 0,5% per i gestori in classe C;
- $k_1^n$  e  $k_2^n$  assumono i valori riportati nella tabella che segue:

	n=1	n=2
$k_1^n$	0,5	0
$k_2^n$	0	1

- 2) per i gestori posizionati nelle classi A o B della Tavola 5 di cui al comma 10.3:

$$\overline{M3b}^{a+n} \leq 0,5\%$$

### Articolo 13

#### *M3c - Tasso di parametri da controlli interni non conformi*

- 13.1 Il tasso di parametri da controlli interni non conformi (indicatore M3c) è determinato come numero di parametri non conformi all'Allegato I, Parte A e/o B e/o C del d.lgs. 31/2001 e s.m.i. nei campioni di acqua analizzati nell'anno dal gestore nell'ambito dei controlli interni, effettuati sulla rete di distribuzione a valle di eventuali impianti di potabilizzazione, rapportato al numero complessivo di parametri analizzati nell'anno dal gestore nell'ambito dei detti controlli interni.

13.2 Per ciascun anno  $a$ , l'indicatore M3c relativo a ogni gestore operante in ciascun ATO è esplicitato secondo la formulazione che segue:

$$M3c^a = \frac{P_{ACQ-pnc}^a}{P_{ACQ-tot}^a} \cdot 100 \quad [\%]$$

dove:

- $P_{ACQ-pnc}^a$ : rappresenta il numero di parametri non conformi all'Allegato I, Parte A e/o B e/o C del d.lgs. 31/2001 e s.m.i. in tutti i campioni di acqua prelevati nell'anno  $a$  dal gestore nell'ambito dei controlli interni effettuati sulla rete di distribuzione a valle di eventuali impianti di potabilizzazione [-];
- $P_{ACQ-tot}^a$ : rappresenta il numero di parametri analizzati in tutti i campioni prelevati nell'anno  $a$  dal gestore nell'ambito dei controlli interni effettuati sulla rete di distribuzione a valle di eventuali impianti di potabilizzazione [-];
- si specifica che devono essere conteggiati tutti i parametri presenti nel d.lgs. 31/2001 e s.m.i., inclusi quelli ai quali è associato un limite qualitativo o consigliato; i parametri compositi sono conteggiati come 1; i pesticidi sono conteggiati per singolo principio attivo determinato.

13.3 Per il successivo anno  $(a+1)$ , l'obiettivo dell'indicatore M3c è esplicitato come segue:

1) per i gestori posizionati nella classe B della Tavola 5 di cui al comma 10.3:

$$\overline{M3c}^{a+1} \leq M3c^a \cdot (1 - \sigma_{M3c}^{a+1})$$

dove:

- $\sigma_{M3c}^{a+1}$  assume valore pari a 0,1.

2) per i gestori posizionati nella classe A della Tavola 5 di cui al comma 10.3:

$$\overline{M3c}^{a+1} \leq 0,1\% .$$

**TITOLO 4**  
**STANDARD GENERALI DI FOGNATURA**

**Articolo 14**

*Macro-indicatore M4 – Adeguatezza del sistema fognario*

- 14.1 Al fine di definire il macro-indicatore M4 relativo all'adeguatezza del sistema fognario, ciascun Ente di governo dell'ambito, per ciascun gestore ed in relazione all'anno *a*, determina i seguenti indicatori:
- a) M4a: frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura, definita al successivo Articolo 15;
  - b) M4b: adeguatezza normativa degli scaricatori di piena, definita al successivo Articolo 16;
  - c) M4c: controllo degli scaricatori di piena, definita al successivo Articolo 17.
- 14.2 Il macro-indicatore M4 si applica a tutti i soggetti che gestiscono il servizio idrico integrato ed ai soggetti che gestiscono separatamente il servizio di fognatura.
- 14.3 Le classi di appartenenza e gli obiettivi di miglioramento/mantenimento stabiliti per il macro-indicatore M4 sono riportati nella Tavola 6.

**Tavola 6 – Macro-indicatore sull'adeguatezza del sistema fognario**

ID	Indicatore	Categoria tariffaria	ID Classe	Classe	Obiettivi
M4	M4a Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura (n/100 km)  M4b Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (% non adeguati)  M4c Controllo degli scaricatori di piena (% non controllati)	ENV	A	M4a <1 M4b = 0 M4c ≤ 10%	mantenimento
			B	M4a <1 M4b = 0 M4c > 10%	- 5% M4c annuo
			C	M4a <1 M4b ≤ 20%	- 7% M4b annuo
			D	M4a <1 M4b > 20%	- 10% M4b annuo
			E	M4a ≥ 1	- 10% M4a annuo

14.4 In funzione delle risultanze per l'anno  $a$ , il relativo posizionamento dei gestori all'interno delle classi tiene conto dell'indicatore  $G4.1^a$  denominato "Rotture annue di fognatura per chilometro di rete ispezionata", come di seguito definito:

$$G4.1^a = \frac{Break_{FOG}^a}{(L_{isp,m}^a + L_{isp,b}^a + L_{isp,n}^a)} * 100 \quad [n./km]$$

dove:

- $Break_{FOG}^a$ : rappresenta il numero totale di rotture annue delle condotte di fognatura rilevato al 31 dicembre dell'anno  $a$ ;
- $L_{isp,m}^a$ : rappresenta la lunghezza totale della rete di fognatura mista (esclusi gli allacci) soggetta a ispezione rilevata al 31 dicembre dell'anno  $a$  [km];
- $L_{isp,b}^a$ : rappresenta la lunghezza totale della rete di fognatura bianca (esclusi gli allacci) soggetta a ispezione rilevata al 31 dicembre dell'anno  $a$  [km];
- $L_{isp,n}^a$ : rappresenta la lunghezza totale della rete di fognatura nera (esclusi gli allacci) soggetta a ispezione rilevata al 31 dicembre dell'anno  $a$  [km].

14.5 Ai fini dell'associazione con i costi ambientali e della risorsa, in coerenza con quanto previsto all'art. 9 della direttiva quadro 2000/60/CE, l'indicatore  $G4.1^a$  definito al precedente comma 14.4, è classificato nella categoria tariffaria "ENV".

### Articolo 15

#### *M4a - Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura*

15.1 La frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura (indicatore M4a) è determinata dal numero degli episodi di allagamento da fognatura mista, bianca – laddove ricompresa nel SII ai fini della determinazione dei corrispettivi come previsto dal comma 1.1 dell'Allegato A alla deliberazione 664/2015/R/IDR (MTI-2) – e di sversamento da fognatura nera, verificatisi ogni 100 km di rete fognaria totale gestita.

15.2 Per ciascun anno  $a$  la formula dell'indicatore M4a contenuta nella Tavola 6 di cui al comma 14.3 è esplicitata come segue:

$$M4a^a = \frac{(All_m^a + All_b^a + Svers_n^a)}{(L_m^a + L_b^a + L_n^a)} * 100 \quad [n./km]$$

dove:

- $(All^a_m + All^a_b)$ : rappresenta il numero di episodi di allagamento rispettivamente da fognatura mista e da fognatura bianca, rilevati al 31 dicembre dell'anno  $a$  dal gestore, che abbiano determinato situazioni di disagio o di pericolo per l'ambiente e/o per l'utenza servita [n.];
- $Svers^a_n$ : rappresenta il numero di episodi di sversamento da fognatura nera, rilevati al 31 dicembre dell'anno  $a$  dal gestore [n.];
- $L^a_m$ : rappresenta la lunghezza totale della rete di fognatura mista (esclusi gli allacci) rilevata al 31 dicembre dell'anno  $a$  [km];
- $L^a_b$ : rappresenta la lunghezza totale della rete di fognatura bianca (esclusi gli allacci) rilevata al 31 dicembre dell'anno  $a$  [km];
- $L^a_n$ : rappresenta la lunghezza totale della rete di fognatura nera (esclusi gli allacci) rilevata al 31 dicembre dell'anno  $a$  [km].

15.3 Per il successivo anno  $(a + 1)$  l'obiettivo per l'indicatore M4a è esplicitato come segue:

- 1) per i gestori posizionati nella classe E della Tavola 6 di cui al comma 14.3:

$$\overline{M4a}^{a+1} \leq M4a^a \cdot (1 - \sigma_{M4a}^{a+1})$$

dove:

- $\sigma_{M4a}^{a+1}$  assume un valore pari a 0,1;

- 2) in tutti gli altri casi:  $\overline{M4a}^{a+1} < 1$ .

## **Articolo 16**

### *M4b - Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena*

16.1 L'adeguatezza degli scaricatori di piena alla normativa vigente (indicatore M4b) è determinata dall'incidenza degli scaricatori – o scolmatori o ancora sfioratori – che all'anno  $a$ :

- a) non risultano proporzionati per attivarsi esclusivamente in corrispondenza di una portata di inizio sfioro superiore alla portata di acqua nera diluita, da trattare nel depuratore, stabilita dalle vigenti disposizioni contenute nei Piani di Tutela delle Acque di riferimento o da specifici regolamenti regionali;
- b) non risultano dotati delle predisposizioni necessarie a trattenere i solidi sospesi, ove previsto dalle vigenti disposizioni contenute nei Piani di Tutela delle Acque di riferimento o da specifici regolamenti regionali.

16.2 Per ciascun anno  $a$  la formula dell'indicatore M4b contenuta nella Tavola 6 di cui al comma 14.3 è esplicitata come segue:

$$M4b^a = \frac{(NScar^a_{tot} - NScar^a_{norm})}{NScar^a_{tot}} \quad [\%]$$

dove:

- $NScar^a_{tot}$ : rappresenta il numero totale di scaricatori di piena gestiti al 31 dicembre dell'anno  $a$  [n.];
- $NScar^a_{norm}$ : rappresenta il numero di scaricatori di piena conformi alla normativa vigente al 31 dicembre dell'anno  $a$ , come specificato al comma 16.1; nel caso in cui nell'ATO di riferimento siano vigenti disposizioni riconducibili ad entrambe le lettere a) e b) del citato comma, si considerano ai fini della costruzione dell'indicatore i soli scaricatori adeguati ad entrambe le disposizioni [n.].

16.3 Per il successivo anno  $(a+1)$ , l'obiettivo per l'indicatore M4b è esplicitato come segue:

- 1) per i gestori posizionati nelle classi D e C della Tavola 6 di cui al comma 14.3:

$$\overline{M4b}^{a+1} \leq M4b^a \cdot (1 - \sigma_{M4b}^{a+1})$$

dove:

- $\sigma_{M4b}^{a+1}$  assume un valore pari a 0,1 nel caso in cui il gestore si collochi nella classe D e pari a 0,07 nel caso in cui si collochi nella classe C;
- 2) per i gestori posizionati nelle classi A e B della Tavola 6 di cui al comma 14.3:

$$\overline{M4b}^{a+1} = 0.$$

### Articolo 17

#### *M4c - Controllo degli scaricatori di piena*

17.1 Il controllo degli scaricatori di piena (indicatore M4c) è determinato dall'incidenza degli scaricatori – o scolmatori o ancora sfioratori – che all'anno  $a$  non sono stati oggetto di ispezione da parte del gestore o non sono dotati di sistemi di rilevamento automatico dell'attivazione.

17.2 Per ciascun anno  $a$  la formula dell'indicatore M4c contenuta nella Tavola 6 di cui al comma 14.3 è esplicitata come segue:

$$M4c^a = \frac{(NScar^a_{tot} - NScar^a_{ctrl})}{NScar^a_{tot}} \quad [\%]$$

dove:

- $NScar^a_{tot}$ : rappresenta il numero totale di scaricatori di piena gestiti al 31 dicembre dell'anno  $a$  [n.];
- $NScar^a_{ctrl}$ : rappresenta il numero di scaricatori soggetti ad ispezione e/o dotati di sistemi di rilevamento automatico delle attivazioni al 31 dicembre dell'anno  $a$  [n.];

17.3 Per il successivo anno  $(a+1)$ , l'obiettivo per l'indicatore M4c è esplicitato come segue:

- 1) per i gestori posizionati nella classe B della Tavola 6 di cui al comma 14.3:

$$\overline{M4c}^{a+1} \leq M4c^a \cdot (1 - \sigma_{M4c}^{a+1})$$

dove:

- $\sigma_{M4c}^{a+1}$  assume un valore pari a 0,05;

- 2) per i gestori posizionati nella classe A della Tavola 6 di cui al comma 14.3:

$$\overline{M4c}^{a+1} \leq 10\%.$$



**TITOLO 5**  
**STANDARD GENERALI DI DEPURAZIONE**

**Articolo 18**

*Macro-indicatore M5 - Smaltimento fanghi in discarica*

- 18.1 Il macro-indicatore M5 è definito come rapporto percentuale tra la quota di fanghi di depurazione misurata in sostanza secca (di seguito anche: SS) complessivamente smaltita in discarica nell'anno di riferimento e la quantità di fanghi di depurazione misurata in SS complessivamente prodotta in tutti gli impianti di depurazione presenti nel territorio di competenza del gestore nel medesimo anno, così come definita al successivo comma 18.4.
- 18.2 Il macro-indicatore M5 si applica ai soggetti che gestiscono il servizio idrico integrato, nonché ai soggetti che gestiscono separatamente il servizio di depurazione.
- 18.3 Le classi di appartenenza e i relativi obiettivi annuali di miglioramento/mantenimento stabiliti per il macro-indicatore M5 sono riportati nella Tavola 7.

**Tavola 7 – Macro-indicatore M5 per lo smaltimento fanghi in discarica**

ID	Indicatore	Categoria tariffaria	ID Classe	Classe	Obiettivo
M5	Smaltimento fanghi in discarica [%]	ENV	A	$M5 < 15\%$	mantenimento
			B	$15\% \leq M5 < 30\%$ e $\%SS_{tot} \geq 30\%$ della massa di fango complessivamente prodotta	-1% di $MF_{tq, disc}$ annuo
			C	$15\% \leq M5 < 30\%$ e $\%SS_{tot} < 30\%$ della massa di fango complessivamente prodotta	-3% di $MF_{tq, disc}$ annuo
			D	$M5 \geq 30\%$	-5% di $MF_{tq, disc}$ annuo

- 18.4 Per ciascun generico anno  $a$ , il macro-indicatore M5, espresso in percentuale e arrotondato a tre cifre significative, viene determinato secondo la formula di seguito esplicitata:

$$M5^a = \frac{\sum_{imp=1}^N SS_{disc, imp}^a}{\sum_{imp=1}^N SS_{out, imp}^a} \quad [\%]$$

dove:

- $imp$  : indice che identifica il generico impianto di depurazione in servizio al 31 dicembre dell'anno  $a$  nell'ATO in cui opera il gestore;
- $SS_{disc,imp}^a$  : rappresenta la quota di fanghi in uscita nel generico anno  $a$  dal singolo impianto di depurazione ( $imp$ ), destinata allo smaltimento finale in discarica, espressa in tonnellate di sostanza secca ( $SS$ ) [t];
- $\sum_{imp=1}^N SS_{disc,imp}^a$  : rappresenta l'intera quota di fanghi in uscita nel generico anno  $a$  da tutti gli impianti di depurazione  $N$  presenti al 31 dicembre dell'anno  $a$  nell'ATO in cui opera il gestore, complessivamente destinata allo smaltimento finale in discarica nel medesimo anno  $a$ , espressa in tonnellate di sostanza secca ( $SS$ ) [t];
- si intendono smaltiti in discarica i fanghi identificati con i codici  $D_1$  e  $D_5$  che individuano le operazioni di smaltimento in discarica ai sensi dell'allegato B, alla Parte IV, del d.lgs. 152/2006 e s.m.i., nonché i fanghi identificati con i codici  $D_{13}$ ,  $D_{14}$ ,  $D_{15}$  per la quota parte smaltita in discarica; nel caso in cui la quota parte dei fanghi identificati dai codici  $D_{13}$ ,  $D_{14}$ ,  $D_{15}$  smaltita in discarica non sia conosciuta, l'intero ammontare deve essere considerato ai fini del calcolo di  $\sum_{imp=1}^N SS_{disc,imp}^a$  ;
- $SS_{out,imp}^a$  : rappresenta il quantitativo di fanghi in uscita nel generico anno  $a$  dal singolo impianto di depurazione ( $imp$ ), espresso in tonnellate di sostanza secca ( $SS$ ) [t];
- $\sum_{imp=1}^N SS_{out,imp}^a$  : rappresenta l'intero quantitativo di fanghi in uscita nell'anno  $a$  da tutti gli impianti di depurazione  $N$  presenti al 31 dicembre dell'anno  $a$  nell'ATO in cui opera il gestore, espresso in tonnellate di sostanza secca ( $SS$ ); tale grandezza si intende comprensiva di eventuali quantità di materia estratta dai fanghi all'interno dell'impianto e destinata a recupero/riutilizzo finale (ad esempio, recupero del fosforo) [t];
- $SS$ : rappresenta il contenuto di sostanza secca inteso come residuo fisso a 105°C, il cui calcolo è effettuato secondo la norma UNI EN 14346, così come richiamata nel D.M. 24 giugno 2015 recante "Criteri ammissibilità rifiuti in discarica – Modifica D.M. 27 settembre 2010"; in caso di rilevazioni campionarie svolte nel corso dell'anno  $a$ , il valore di  $SS_{disc,imp}^a$  e di  $SS_{out,imp}^a$  si intende stimato come media sull'anno delle rilevazioni effettuate nelle normali condizioni di funzionamento dell'impianto.

18.5 La relativa classe di appartenenza, tra le tre potenziali elencate nella Tavola 7, esclusa la classe A, individua l'obiettivo di miglioramento, in vigore per l'anno  $a$ , che agisce sulla grandezza  $MF_{iq, disc}^a$  denominata "massa del fango tal quale complessivamente smaltita in discarica" determinata nell'anno  $a$  rispetto al valore assunto dalla medesima grandezza nell'anno  $(a-1)$ , così come definita nel successivo comma 18.6.

18.6 In particolare, la grandezza  $MF_{iq, disc}^a$  si riferisce al quantitativo totale di fanghi "tal quali" in uscita nel generico anno  $a$  da tutti gli impianti di depurazione  $N$  presenti al 31 dicembre dell'anno  $a$  nell'ATO in cui opera il gestore, complessivamente destinato allo smaltimento finale in discarica nel medesimo anno, espresso in tonnellate [t], come risulta dalla seguente formula:

$$MF_{iq, disc}^a = \sum_{imp=1}^N MF_{iq, disc, imp}^a$$

dove:

- $MF_{iq, disc, imp}^a$  : rappresenta il quantitativo di fanghi "tal quali" in uscita nel generico anno  $a$  dal singolo impianto di depurazione ( $imp$ ), destinato allo smaltimento finale in discarica nel medesimo anno, espresso in tonnellate [t]; la grandezza è definita con le medesime regole di attribuzione previste per la determinazione di  $\sum_{imp=1}^N SS_{disc, imp}^a$ , di cui al precedente comma 18.4.

18.7 In funzione delle risultanze per l'anno  $a$ , il relativo posizionamento dei gestori all'interno di tutte le classi e, in particolare, nell'ambito della classe A, specificatamente funzionale alla stesura della graduatoria finale dei migliori operatori in relazione al macro-indicatore M5, limitatamente a quelli risultati conformi al rispetto dell'obiettivo di mantenimento, deriva, in primo luogo, dal valore assunto dal macro-indicatore M5 nell'anno (arrotondato a tre cifre significative) e, in caso di parità di *performance*:

- dal valore assunto al termine dell'anno  $a$  dall'indicatore  $G5.1^a$  denominato "Assenza di agglomerati oggetto della procedura di infrazione 2014/2059", valutato nel territorio di competenza nell'ATO, e, in caso di presenza, ordinando rispetto alla dimensione complessiva espressa in A.E. degli agglomerati oggetto della medesima procedura;
- in subordine, dal valore assunto nel medesimo anno  $a$  dall'indicatore  $G5.2^a$  denominato "Copertura del servizio di depurazione rispetto all'utenza servita dall'acquedotto", arrotondato a tre cifre significative, definito dalla formula seguente:

$$G5.2^a = \frac{U_{tot, DEP}^a}{U_{tot, ACQ}^a} \quad [\%]$$

dove:

- $U_{tot,DEP}^a$ : rappresenta il numero totale di utenti del servizio di depurazione serviti al 31 dicembre dell'anno  $a$  dal gestore nell'ATO considerato; in caso di utenze condominiali, occorre riferirsi al numero di utenti indiretti sottesi [n.];
- $U_{tot,ACQ}^a$ : rappresenta il numero totale di utenti del servizio di acquedotto serviti al 31 dicembre dell'anno  $a$  dal gestore nel medesimo territorio di riferimento del servizio di depurazione nell'ATO considerato; in caso di utenze condominiali, occorre riferirsi al numero di utenti indiretti sottesi [n.].

18.8 L'indicatore  $G5.2^a$  di cui al precedente comma 18.7 trova applicazione in caso di operatori che gestiscono in maniera integrata il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione (SII) e si determina a parità di perimetro del territorio servito dal gestore con riferimento ai servizi di acquedotto e depurazione. In caso di operatori che gestiscono solo alcuni dei servizi del SII nell'ATO considerato, tale indicatore assume a priori valore nullo.

18.9 Ai fini dell'associazione con i costi ambientali e della risorsa, in coerenza con quanto previsto all'art. 9 della direttiva quadro 2000/60/CE, gli indicatori  $G5.1^a$  e  $G5.2^a$ , definiti al precedente comma 18.7, sono classificati nella categoria tariffaria "ENV".

18.10 Le classi B e C di cui alla Tavola 7, seppur individuate dal medesimo intervallo di valori assunti dal macro-indicatore M5, sono caratterizzate da obiettivi annuali di miglioramento distinti, differenziandosi per il valore assunto dalla grandezza  $\%SS_{tot}$ , denominata "Percentuale di sostanza secca mediamente contenuta nel quantitativo di fanghi complessivamente prodotto", definita nella formula seguente, in riferimento al generico anno  $a$ :

$$\%SS_{tot}^a = \frac{\sum_{imp=1}^N SS_{out,imp}^a}{\sum_{imp=1}^N MF_{iq,out,imp}^a}$$

dove:

- $MF_{iq,out,imp}^a$ : rappresenta il quantitativo di fanghi in uscita nel generico anno  $a$  dal singolo impianto di depurazione ( $imp$ ), espresso in tonnellate di fango tal quale [t].

18.11 Per il successivo anno ( $a+1$ ), l'obiettivo per l'indicatore M5 è esplicitato come segue:

$$MF_{iq,disc}^{a+1} \leq MF_{iq,disc}^a \cdot (1 - \sigma_{M5}^{a+1})$$

dove:

- $\sigma_{M5}^{a+1}$ : rappresenta l'obiettivo per l'anno  $(a + 1)$ , identificato dalla relativa classe di appartenenza di cui alla Tavola 7.

- 18.12 Ad integrazione del macro-indicatore M5, al fine di valutare il miglioramento dell'impatto ambientale complessivamente associato al servizio di depurazione, si considera l'indicatore G5.3° denominato "Impronta di carbonio del servizio di depurazione", valutato in accordo alla norma UNI EN ISO 14064-1 e misurato in termini di tonnellate di *CO2 equivalente*.
- 18.13 Ai fini dell'associazione con i costi ambientali e della risorsa, in coerenza con quanto previsto all'art. 9 della direttiva quadro 2000/60/CE, l'indicatore G5.3° definito al precedente comma 18.12, è classificato nella categoria tariffaria "ENV".

#### Articolo 19

##### *Macro-indicatore M6 – Qualità dell'acqua depurata*

- 19.1 Il macro-indicatore M6 è definito come tasso percentuale di campioni caratterizzati dal superamento di uno o più limiti di emissione in termini di concentrazione dei parametri inquinanti delle tabelle 1 e 2, sul totale dei campionamenti effettuati dal gestore nell'arco dell'anno  $a$ , ai sensi dell'Allegato 5 alla parte III del d.lgs. 152/2006 e s.m.i., sull'acqua reflua scaricata da tutti gli impianti di depurazione - di dimensione superiore ai 2.000 A.E. o 10.000 A.E., se recapitanti in acque costiere -, presenti al 31 dicembre dell'anno  $a$  nel territorio di competenza del gestore nell'ATO considerato.
- 19.2 Il macro-indicatore M6 si applica ai soggetti che gestiscono il servizio idrico integrato, nonché ai soggetti che gestiscono separatamente il servizio di depurazione.
- 19.3 Ai fini della determinazione del macro-indicatore M6, la valutazione puntuale di superamento dei limiti di emissione si intende effettuata con riferimento alle concentrazioni limitatamente ai soli parametri presenti nella tabella 1 e, con riferimento agli impianti di trattamento di acque reflue urbane recapitanti in aree sensibili, nella tabella 2 dell'Allegato 5 alla parte III del d.lgs. 152/2006 e s.m.i. (BOD5, COD, solidi sospesi, azoto totale e fosforo totale), ove:
- i limiti di concentrazione per tali cinque parametri rispetto a cui valutare puntualmente l'assenza di superamento nei campioni sono quelli più restrittivi tra i valori delle tabelle 1 e 2 dell'Allegato succitato ed eventuali prescrizioni

ulteriori incluse nei rispettivi atti di autorizzazione allo scarico o adottate nei Piani di Tutela delle Acque o in specifici regolamenti regionali;

- nel caso di impianto di trattamento di acque reflue urbane recapitante in aree sensibili, soggetto al rispetto della tabella 2 dell'Allegato 5 alla parte III del d.lgs. 152/2006 e s.m.i., si considera il valore di emissione espresso in termini di concentrazione di norma per entrambi i parametri azoto totale e fosforo totale, ovvero per uno solo di essi qualora lo preveda la specifica autorizzazione allo scarico;
- nel caso di impianto di depurazione recapitante su suolo, si intendono i limiti della tabella 4 del medesimo Allegato 5, con riferimento solo ai medesimi parametri delle tabelle 1 e 2;
- in generale, per la misurazione dei parametri inquinanti, valgono la disciplina e i criteri descritti in tale Allegato, in particolare, per la verifica di assenza di superamento dei limiti di concentrazione indicati nelle tabelle 1 e 2 occorre considerare campioni medi ponderati nell'arco di 24 ore.

19.4 Le classi di appartenenza e i correlati obiettivi di miglioramento/mantenimento annuali stabiliti per il macro-indicatore sono riportati nella Tavola 8.

Tavola 8 – Macro-indicatore M6 per la qualità dell'acqua depurata

ID	Indicatore	Categoria tariffaria	ID Classe	Classe	Obiettivo
M6	Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata [%]	ENV	A	M6 < 1%	mantenimento
			B	1% ≤ M6 < 5%	-10% di M6 annuo
			C	5% ≤ M6 < 10%	-15% di M6 annuo
			D	M6 ≥ 10%	-20% di M6 annuo

19.5 Per ciascun anno  $a$ , il macro-indicatore M6, espresso in percentuale, arrotondato a tre cifre significative, viene determinato secondo la formula di seguito esplicitata:

$$M6^a = \frac{\sum_{imp=1}^{N^*} (C_{imp,DEP-cnc}^a)}{\sum_{imp=1}^{N^*} (C_{imp,DEP-tot}^a)} \quad [%]$$

dove:

- $imp$ : identifica il generico impianto di depurazione di potenzialità pari o superiore ai 2.000 A.E., o ai 10.000 A.E. se recapitante in acque costiere, in servizio al 31 dicembre dell'anno  $a$  nell'ATO in cui opera il gestore;
- $N^*$ : rappresenta il numero complessivo di impianti di depurazione, di potenzialità pari o superiore ai 2.000 A.E., o ai 10.000 A.E. se recapitante in acque costiere, in servizio al 31 dicembre dell'anno  $a$  nell'ATO in cui opera il gestore;

- $C_{imp,DEP-cnc}^a$ : rappresenta il numero di campioni eseguiti nell'anno  $a$  dal gestore sulle acque reflue scaricate dal singolo impianto di depurazione ( $imp$ ) di potenzialità pari o superiore a 2000 A.E. (o a 10.000 A.E. se recapitante in acque costiere), caratterizzati da superamento di uno o più limiti delle tabelle 1 e 2 dell'Allegato 5 alla parte III del d.lgs. 152/2006 e s.m.i.; nel caso di impianto di depurazione recapitante su suolo, si intendono i limiti della tabella 4 del medesimo Allegato 5, con riferimento ai medesimi parametri delle tabelle 1 e 2;
- $C_{imp,DEP-tot}^a$ : rappresenta il numero complessivo di campioni eseguiti nell'anno  $a$  dal gestore sulle acque reflue scaricate dall'impianto di depurazione  $imp$  di potenzialità pari o superiore a 2000 A.E. (o a 10.000 A.E. se recapitante in acque costiere).

19.6 In funzione delle risultanze per l'anno  $a$ , il relativo posizionamento dei gestori all'interno delle classi e, in particolare, della classe A, specificatamente funzionale alla stesura della graduatoria finale dei migliori operatori per l'anno in considerazione in relazione al macro-indicatore M6, deriva, in primo luogo, dal singolo valore assunto dal macro-indicatore M6 nell'anno  $a$  (arrotondato a tre cifre significative) e, in caso di parità di *performance*:

- dal valore assunto nel medesimo anno  $a$  dall'indicatore G6.1° denominato "Qualità dell'acqua depurata – esteso" determinato come tasso percentuale (arrotondato a tre cifre significative) di campioni caratterizzati da superamento in relazione anche ai limiti di emissione indicati nella tabella 3 dell'Allegato 5 alla parte III del d.lgs. 152/2006 e s.m.i., limitatamente ai parametri inquinanti inclusi nelle rispettive autorizzazioni allo scarico e sottoposti a controllo da parte dell'Autorità competente e ad autocontrollo, in aggiunta ai parametri delle tabelle 1 e 2 del medesimo Allegato, considerando generalmente campioni medi ponderati nell'arco di 24 ore, ove valgono i limiti della tabella 4 del medesimo Allegato 5 nel caso di impianto di depurazione recapitante su suolo; qualora a nessun impianto di depurazione, in servizio al 31 dicembre dell'anno  $a$  nell'ATO in cui opera il gestore, si applichi alcun limite tra quelli indicati nella tabella 3 dell'Allegato 5 alla parte III del d.lgs. 152/2006 e s.m.i., al gestore viene attribuita *ipso facto* l'ultima posizione nella graduatoria secondaria;
- in subordine, dall'indicatore G6.2° denominato "Numerosità dei campionamenti eseguiti", complessivamente effettuati dal gestore al 31 dicembre dell'anno  $a$ ;
- in caso di ulteriore parità di *performance*, dal valore assunto nel medesimo anno dall'indicatore G6.3° denominato "Tasso di parametri risultati oltre i limiti" e determinato come tasso percentuale di parametri i cui valori sono risultati oltre i rispettivi limiti di emissione, arrotondato a tre cifre significative, come definito al successivo comma 19.7.

19.7 L'indicatore  $G6.3^a$  è definito dalla formula seguente, con riferimento al generico anno  $a$  :

$$G6.3^a = \frac{\sum_{imp}^{N^a} P_{imp,DEP-pnc}^a}{\sum_{imp}^{N^a} P_{imp,DEP-tot}^a} \cdot 100 \quad [\%]$$

dove:

- $P_{imp,DEP-pnc}^a$  : rappresenta il numero di parametri i cui valori sono risultati superiori ai rispettivi limiti di emissione delle tabelle 1, 2 e 3 (limitatamente a quelli derivanti dalle autorizzazioni allo scarico e sottoposti a controllo da parte dell'Autorità competente e ad autocontrollo) dell'Allegato 5 alla parte III del d.lgs. 152/2006 e s.m.i., ove valgono i limiti della tabella 4 del medesimo Allegato 5 nel caso di impianto di depurazione recapitante su suolo, nei campioni di acqua reflua scaricata dal singolo impianto di depurazione ( $imp$ ) complessivamente eseguiti dal gestore nell'anno  $a$  [n.];
- $P_{imp,DEP-tot}^a$  : rappresenta il numero di parametri analizzati nei campioni complessivamente eseguiti dal gestore nell'anno  $a$  sull'acqua reflua scaricata dall'impianto di depurazione ( $imp$ ) con riferimento alle tabelle 1, 2 e 3 (ovvero tabella 4 nel caso di impianto di depurazione recapitante su suolo) dell'Allegato 5 alla parte III del d.lgs. 152/2006 e s.m.i [n.];
- per le ulteriori grandezze e simboli valgono le definizioni precedentemente espresse al comma 19.5.

19.8 Ai fini dell'associazione con i costi ambientali e della risorsa, in coerenza con quanto previsto all'art. 9 della direttiva quadro 2000/60/CE, gli indicatori  $G6.1^a$ ,  $G6.2^a$  e  $G6.3^a$  definiti al precedente comma 19.6, sono classificati nella categoria tariffaria "ENV".

19.9 Per il successivo anno ( $a+1$ ), l'obiettivo per l'indicatore M6 è esplicitato come segue:

$$\overline{M6}^{a+1} \leq M6^a \cdot (1 - \sigma_{M6}^{a+1})$$

dove:

- $\sigma_{M6}^{a+1}$  : rappresenta l'obiettivo per l'anno ( $a+1$ ), identificato dalla relativa classe di appartenenza di cui alla Tavola 8.



## TITOLO 6 PREREQUISITI

### Articolo 20

#### *Disponibilità e affidabilità dei dati di misura*

- 20.1 Sono esclusi dal meccanismo di incentivazione i gestori per i quali non si disponga dei dati di misura per la determinazione del volume di perdite totali, ovvero laddove i medesimi risultino non affidabili.
- 20.2 Al fine di valutare la disponibilità e affidabilità dei dati, sono esplicitate le seguenti soglie minime di misura per la determinazione del volume di perdite totali  $WL_{TOT}^a$ , come definito al comma 7.2:
- 70% della sommatoria dei volumi di processo, presi ognuno in valore assoluto, misurati; tali volumi si considerano misurati se, per almeno l'80% dell'anno  $a$  cui sono riferiti, provengono da letture effettuate sui misuratori;
  - 90% della sommatoria dei volumi di utenza misurati; tali volumi si ritengono misurati se relativi ad utenti dotati di misuratore e per i quali si abbia almeno un consumo derivante da misura validata (da lettura o autolettura) nell'anno  $a$  cui sono riferiti i volumi o nell'anno precedente.
- 20.3 Le soglie di cui al precedente comma 20.2 potranno essere oggetto di revisione anche in considerazione di quanto previsto dal decreto del Ministero dello Sviluppo Economico, 21 aprile 2017, n. 93.

### Articolo 21

#### *Conformità alla normativa sulla qualità dell'acqua distribuita agli utenti*

- 21.1 Sono esclusi dal meccanismo di incentivazione i gestori che, con riferimento a ciascun ATO in cui operano, e in relazione alla data del 31 dicembre dell'anno  $(a - 1)$ , non forniscono attestazione:
- a) di essersi dotati delle procedure per l'adempimento agli obblighi di verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano ai sensi del d.lgs. 31/2001 e s.m.i.;
  - b) di aver effettivamente applicato le richiamate procedure;
  - c) di aver ottemperato alle disposizioni regionali eventualmente emanate in materia;

- d) del numero minimo annuale di controlli interni eseguiti, ai sensi dell'art. 7 del d.lgs. 31/2001 e s.m.i.
- 21.2 Il numero minimo annuale di controlli interni eseguiti di cui al comma 21.1 punto *sub d)* è desumibile dall'atto di accordo eventualmente stipulato tra gestore e autorità sanitaria locale ai sensi dell'art. 7, comma 2, del d.lgs. 31/2001 e s.m.i. ovvero dalla valutazione del rischio effettuata in conformità alla Parte C dell'Allegato 2 del medesimo d.lgs., se approvata dal Ministero della Salute.
- 21.3 Nei casi in cui i punti di prelievo e la frequenza dei controlli interni non siano stati concordati con l'autorità sanitaria locale o nazionale, il numero minimo di controlli di cui al comma 21.1 punto *sub d)* è almeno pari a quello posto in carico all'autorità sanitaria locale come desumibile dalla Tab. 1 dell'Allegato II del d.lgs. 31/2001 e s.m.i.
- 21.4 Nel caso di gestori che forniscono il servizio di acquedotto in più di un ATO, l'esclusione dal meccanismo di incentivazione in caso di mancato raggiungimento del prerequisito descritto al comma 21.1 è relativa esclusivamente agli ATO per i quali non risulta conseguita la conformità.
- 21.5 L'esclusione dal meccanismo di incentivazione, per ciascun ATO in cui il gestore esercisce l'attività di acquedotto, a causa del mancato raggiungimento del prerequisito di cui al comma 21.1 ha efficacia fino all'avvenuta comunicazione all'Autorità del conseguimento del medesimo prerequisito.

## **Articolo 22**

### *Conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane*

- 22.1 Sono esclusi dal meccanismo di incentivazione i gestori operanti negli agglomerati oggetto delle condanne della Corte di Giustizia Europea - pronunciate il 19 luglio 2012 (causa C-565/10) e il 10 aprile 2014 (causa C-85/13) o successive - e non ancora dichiarati conformi alla direttiva 91/271/CEE, alla data del 31 dicembre di ciascun anno ( $a - 1$ ).
- 22.2 Nel caso di gestori che forniscono il servizio di fognatura e/o depurazione in diversi ATO, l'esclusione dal meccanismo di incentivazione in caso di mancato raggiungimento del prerequisito descritto al comma 22.1 è relativa esclusivamente agli ATO nei quali ricadono gli agglomerati oggetto di condanna.

- 22.3 L'accesso ai meccanismi incentivanti è precluso fino alla comunicazione all'Autorità dell'esclusione dalla procedura di infrazione europea di tutti gli agglomerati oggetto di condanna ricadenti in un medesimo ATO.

### **Articolo 23**

#### *Disponibilità e affidabilità dei dati di qualità tecnica*

- 23.1 I dati di qualità tecnica comunicati all'Autorità secondo le disposizioni riportate al Titolo 8 dovranno essere sottoposti a validazione, da parte di ciascun Ente di governo dell'ambito, svolgendo le seguenti verifiche:
- a) completezza dei dati forniti rispetto a quelli complessivamente richiesti a ciascun gestore;
  - b) correttezza della compilazione, intesa come assenza di dati palesemente errati;
  - c) coerenza con il Programma degli Interventi, come modificato ai sensi della deliberazione 918/2017/R/IDR, sulla base di confronti tra dati logicamente correlati, nonché, ove applicabile, con reclami e segnalazioni presentate dalle utenze;
  - d) congruità dei valori, anche sulla base dei confronti con le altre fonti informative disponibili;
  - e) grado di certezza del dato in termini di incidenza di componenti stimate e di componenti effettivamente rilevate sul totale per ciascun dato comunicato.

### **Articolo 24**

#### *Mancata adeguatezza ai prerequisiti*

- 24.1 Qualora si verificano le condizioni di non adeguatezza ai prerequisiti descritte all'Articolo 20, all'Articolo 21, all'Articolo 22 e all'Articolo 23, il gestore è escluso dai meccanismi di incentivazione.
- 24.2 E' facoltà dell'Ente di governo dell'ambito di proporre istanza motivata per la temporanea applicazione del meccanismo incentivante ai soli macro-indicatori per i quali vi sia il rispetto dei prerequisiti. Nella medesima istanza si precisano i tempi e le modalità di superamento dei casi di mancanza dei prerequisiti, integrando coerentemente i pertinenti schemi regolatori, laddove necessario.

- 24.3 Nei casi di mancato possesso dei prerequisiti descritti ai precedenti Articolo 20, Articolo 21, Articolo 22 e Articolo 23, e in assenza dell'accoglimento dell'istanza di cui al precedente comma 24.2, si applica quanto disposto dal comma 9.6 della deliberazione 918/2017/R/IDR.
- 24.4 L'Autorità valuta eventuali deroghe alle casistiche di mancata ottemperanza ai requisiti inerenti il comma 23.1 con riferimento all'annualità 2016.
- 24.5 Laddove sia stata accolta la pertinente istanza di deroga, il rispetto dei prerequisiti è valutato considerando il perimetro gestito nel periodo antecedente l'acquisizione.
- 24.6 Al verificarsi della condizione descritta al precedente comma 24.5, l'Ente di governo dell'ambito identifica un periodo temporale massimo entro il quale il gestore è tenuto al conseguimento dei prerequisiti. Nel caso non siano rispettati i tempi previsti dall'Ente di governo dell'ambito, si applica quanto disposto al precedente comma 24.1.

**TITOLO 7**  
**MECCANISMI DI INCENTIVAZIONE**

**Articolo 25**

*Oggetto del meccanismo di incentivazione*

- 25.1 Il meccanismo di incentivazione della qualità tecnica si articola in fattori premiali o di penalizzazione da attribuire in ragione delle *performance* dei gestori, sulla base del sistema di macro-indicatori e di indicatori semplici esplicitati tra gli *standard* generali nel presente provvedimento.
- 25.2 I premi e le penalità di cui all'Articolo 28 e all'Articolo 29 sono quantificati a partire dal 2020, sulla base delle *performance* realizzate in ciascuno dei due anni precedenti.

**Articolo 26**

*Classificazione delle performance ed articolazione delle graduatorie*

- 26.1 Il meccanismo incentivante di qualità tecnica del servizio idrico integrato tiene conto dello stato di efficienza conseguito, inteso come livello di maturità tecnologica e gestionale delle gestioni appartenenti *ex ante* alla fascia di mantenimento (classe A) per almeno un macro-indicatore, e della variazione di efficienza, in termini di entità del miglioramento dei livelli prestazionali iniziali da parte delle gestioni non appartenenti *ex ante* alla richiamata Classe A oggetto del presente provvedimento. Nella Tavola 9 sono descritti i diversi stadi in cui è articolato il meccanismo di incentivazione, in base alla classe di partenza ed al livello di valutazione.

Tavola 9 – Stadi di valutazione delle *performance* di qualità tecnica in ciascun anno di valutazione

		Livelli di valutazione		
		<i>Livello base</i>	<i>Livello avanzato</i>	<i>Livello di eccellenza</i>
<b>Obiettivi</b>	<u>Obiettivi di mantenimento</u> (classe A)	<b>Stadio I</b> permanenza in classe A (cambio di classe) per ogni macro-indicatore	<b>Stadio III</b> prime (ultime) tre posizioni in classe A (cambio di classe) per ogni singolo macro-indicatore	<b>Stadio V</b> prime tre posizioni a livello globale considerando tutti i macro-indicatori valutati (di cui almeno uno in classe A)
	<u>Obiettivi di miglioramento</u> (classi diverse da A)	<b>Stadio II</b> superamento (non raggiungimento) dell'obiettivo per ogni macro-indicatore	<b>Stadio IV</b> prime (ultime) tre posizioni in termini di miglioramento (peggiore) rispetto all'obiettivo stabilito per ogni macro-indicatore	

26.2 Con riferimento agli obiettivi di mantenimento, gli incentivi, in termini di premi/penalità, sono definiti attraverso stadi successivi di valutazione, articolati fino a tre livelli crescenti come segue:

- livello base di fattore premiale (di penalizzazione): sulla base del posizionamento *ex post* della gestione che ne confermi la presenza (che non ne confermi la presenza) in Classe A per ciascun macro-indicatore – *Stadio I*;
- livello avanzato di fattore premiale (di penalizzazione): agli operatori che risultino, *ex post*, i migliori tre nelle fasce di mantenimento dello *status* di cui alla Classe A, tenendo conto anche dell'incremento di performance (i peggiori tre tra quelli che non hanno confermato il mantenimento dello *status* all'interno della Classe A) per ciascun macro-indicatore – *Stadio III*;
- livello di eccellenza di fattore premiale: per i tre migliori operatori con riferimento a tutti i macro-indicatori valutati, di cui almeno uno in Classe A – *Stadio V*.

26.3 Con riferimento agli obiettivi di miglioramento, gli incentivi, in termini di premi/penalità, sono definiti attraverso stadi successivi di valutazione, articolati in due livelli crescenti come segue:

- livello base di fattore premiale (di penalizzazione): sulla base di un posizionamento *ex post* della gestione che risulti migliore (peggiore) rispetto all'obiettivo definito dall'Autorità in corrispondenza di ciascun macro-indicatore – *Stadio II*;

- livello avanzato di fattore premiale (di penalizzazione): ai tre operatori che risultino aver conseguito, *ex post*, i miglioramenti più ampi (le *performance* peggiori) rispetto agli obiettivi fissati – *Stadio IV*.
- 26.4 Ai fini dell'erogazione del premio o dell'applicazione della penalità per i livelli "avanzato" e "eccellenza" (Stadi III, IV e V), l'Autorità elabora, con riferimento ad ogni annualità, una graduatoria per ciascuno dei suddetti stadi, attribuendo a tutti i gestori ritenuti ammissibili al meccanismo di incentivazione un punteggio determinato secondo i criteri fissati nel successivo Articolo 27.

#### Articolo 27

##### *Attribuzione dei punteggi per l'applicazione dei fattori premiali (di penalizzazione)*

- 27.1 Ai fini dell'applicazione dei fattori premiali (di penalizzazione) nell'anno  $(a+2)$ , costituiscono elementi di valutazione il livello negli anni  $a$  e  $(a+1)$  dei macro-indicatori:
- per il servizio di acquedotto: M1 "Perdite idriche", M2 "Interruzioni del servizio", non utilizzabile per la valutazione delle performance nel primo biennio, ed M3 "Qualità dell'acqua erogata", come definiti rispettivamente ai commi 7.2, 8.2, 9.5, 11.2, 12.2 e 13.2;
  - per il servizio di fognatura: M4 "Adeguatezza del sistema fognario", come definito ai commi 15.2, 16.2 e 17.2;
  - per il servizio di depurazione: M5 "Smaltimento fanghi in discarica" ed M6 "Qualità dell'acqua depurata", come definiti rispettivamente ai commi 18.4 e 19.5.
- 27.2 Con riferimento agli Stadi III, IV e V, costituiscono elementi di valutazione ai fini dell'attribuzione di punteggio e della formazione delle graduatorie, oltre ai livelli dei macro-indicatori, anche i valori assunti negli anni  $a$  e  $(a+1)$  dai seguenti indicatori aggiuntivi:
- "Quota dei volumi misurati" ( $G1.1^a$ ), come definito al comma 6.5, per il macro-indicatore M1;
  - "Disponibilità di risorse idriche" ( $G2.1^a$ ), come definito al comma 9.8, per il macro-indicatore M2;
  - "Numerosità dei campioni analizzati" ( $G3.1^a$ ) e "Applicazione del modello *Water Safety Plan (WSP)*" ( $G3.2^a$ ), come definiti al comma 10.4, per il macro-indicatore M3;

- “Rotture annue di fognatura per chilometro di rete ispezionata” (G4.1<sup>a</sup>), come definito al comma 14.4, per il macro-indicatore M4;
- “Assenza di agglomerati oggetto della procedura di infrazione 2014/2059” (G5.1<sup>a</sup>), “Copertura del servizio di depurazione rispetto all’utenza servita dall’acquedotto” (G5.2<sup>a</sup>), come definiti al comma 18.7, per il macro-indicatore M5 e “Impronta di carbonio del servizio di depurazione” (G5.3<sup>a</sup>);
- “Qualità dell’acqua depurata - esteso” anche con riferimento ai parametri della tabella 3 (G6.1<sup>a</sup>), “Numerosità dei campionamenti eseguiti” (G6.2<sup>a</sup>), come definiti al comma 19.6 e “Tasso di parametri risultati oltre i limiti” (G6.3<sup>a</sup>), come definito al comma 19.7, per il macro-indicatore M6.

27.3 Con riferimento agli Stadi III, IV e V, l’attribuzione dei punteggi al fine dell’elaborazione della graduatoria e dell’eventuale applicazione dei fattori premiali (di penalizzazione) avviene attraverso l’impiego del metodo *TOPSIS* (*Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution*), avente ad oggetto i livelli in ciascun anno  $a$  e  $(a+1)$  dei macro-indicatori adottati nel presente provvedimento, a ciascuno dei quali sarà applicato un peso specifico, aggiornabile con cadenza biennale dall’Autorità in ragione di criteri di priorità degli obiettivi di qualità tecnica sottesi ai medesimi macro-indicatori.

27.4 Con riferimento alle annualità  $a = \{2018, 2019\}$  di applicazione della regolazione della qualità tecnica, si utilizzano i pesi per macro-indicatore  $\lambda_m$ , di cui alla seguente Tavola 10, da applicare nelle valutazioni delle *performance* per gli stadi I, II e V, e i pesi per classe di appartenenza di cui alla seguente Tavola 11, da applicare nelle valutazioni delle *performance* per lo stadio IV e, in analogia, di quelle per lo stadio III.

**Tavola 10- Pesi per macro-indicatore**

Macro-indicatori	$\lambda_m$ (%)
M1	35,4%
M2*	0,0%
M3	14,6%
M4	20,8%
M5	10,4%
M6	18,8%

\*la valutazione del macro-indicatore è rinviata ai sensi del comma 9.7.



Tavola 11 - Pesi per classe di appartenenza (%)

		Classi				
		A	B	C	D	E
Macro-indicatori	M1		15%	20%	28%	37%
	M2*		0	0		
	M3		15%	20%	28%	37%
	M4		15%	20%	28%	37%
	M5		20%	30%	50%	
	M6		20%	30%	50%	

\*la valutazione del macro-indicatore è rinviata ai sensi del comma 9.7.

### Articolo 28

#### *Determinazione e valorizzazione delle premialità*

28.1 Le risorse per l'erogazione dei fattori premiali di cui al precedente Articolo 27 sono finanziate con le modalità previste dall'articolo 32-bis del MTI-2.

28.2 Per ogni stadio  $S = \{I, II\}$ , corrispondente alle premialità di livello base, il premio per ciascun gestore  $i$ , per ogni macro-indicatore  $m$ , risulta:

$$\text{Premio}_{QT,S,m,i}^a = \frac{\text{Incentivo}_{QT,S,m}^a}{N_{S,m}^+}$$

dove:

- $N_{S,m}^+$  è il numero di gestori ammissibili all'erogazione del premio per lo stadio  $S$  e per il macro-indicatore  $m$ ;
- $\text{Incentivo}_{QT,S,m}^a = \lambda_m * \text{Incentivo}_{QT,S}^a$  è la quota di gettito della componente UI2 destinata alle premialità relative agli stadi  $S = \{I, II\}$  per ciascun macro-indicatore  $m$ .

28.3 Per ogni stadio  $S = \{III, IV\}$ , corrispondente alle premialità di livello avanzato, il premio, per ogni macro-indicatore  $m$ , risulta:

$$\text{Premio}_{QT,S,m,i}^a = (\pi_S * \text{rank}_{S,m}^+ * \lambda_m * \text{VRG}_i^a)$$

dove:

- $\pi_s$  sono i parametri di ciascuno stadio  $S = \{III, IV\}$ , espressi in termini di percentuale, da applicare al valore di  $VRG^a$  del gestore  $i$ -esimo classificato ai fini della quantificazione del premio;
- $rank_{S,m}^+$  è un parametro che, per ciascuno stadio  $S = \{III, IV\}$ , e per ciascun macro-indicatore  $m$  risulta pari ad 1 per l'operatore che si classifica in prima posizione, pari a 0,5 per l'operatore che si classifica in seconda posizione, pari a 0,3 per l'operatore che si classifica in terza posizione e valore 0 in tutti gli altri casi;
- $\lambda_m$  è il peso attribuito a ciascun macro-indicatore  $m$  di cui alla Tavola 10 del comma 27.4;
- in caso di *ex aequo* il premio viene suddiviso tra gli operatori a pari merito calcolando il premio totale sulla base della percentuale  $\pi_s$  moltiplicata per il  $VRG$  del gestore più grande e riproporzionando i premi relativi sulla base dei pesi relativi dei  $VRG$  dei singoli gestori primi classificati a pari merito.

28.4 Per lo stadio V, corrispondente alle premialità del livello di eccellenza, risulta:

$$Premio_{GT,V,i}^a = \pi_V * rank_V^+ * VRG_i^a$$

dove:

- $\pi_V$  è il parametro dello stadio V, espresso in termini di percentuale, da applicare al valore di  $VRG^a$  del gestore  $i$ -esimo classificato ai fini della quantificazione del premio;
- $rank_V^+$  è il parametro che assume valore pari ad 1 per l'operatore che si classifica in prima posizione, pari a 0,5 per l'operatore che si classifica in seconda posizione, pari a 0,3 per l'operatore che si classifica in terza posizione e valore 0 in tutti gli altri casi;
- in caso di *ex aequo* il premio viene suddiviso tra gli operatori a pari merito calcolando il premio totale sulla base della percentuale  $\pi_V$  moltiplicata per il  $VRG$  del gestore più grande e riproporzionando i premi relativi sulla base dei pesi relativi dei  $VRG$  dei singoli gestori primi classificati a pari merito.

28.5 La quota di gettito della componente UI2 destinata alle premialità della qualità tecnica,  $Incentivo_{QT}^a$ , viene ripartita per gli stadi  $S = \{I, II\}$ , per quantificare i corrispondenti  $Incentivo_{QT,S}^a$ , sulla base dei pesi riportati nella successiva Tavola 12. La successiva Tavola 13 definisce i parametri  $\pi_{III}$ ,  $\pi_{IV}$ ,  $\pi_V$ .

Tavola 12 – Suddivisione della quota di gettito UI2 relativa alla qualità tecnica

Stadio	% di $Incentivo_{QT}^a$
I	25%
II	25%

Tavola 13 – Percentuali da applicare al VRG del gestore ai fini della quantificazione dei premi per gli Stadi III, IV, V

Parametro	% VRG
$\pi_{III}$	5%
$\pi_{IV}$	5%
$\pi_V$	3%

### Articolo 29

#### Modalità di applicazione e quantificazione delle penalità

29.1 L'applicazione dei fattori di penalizzazione avviene attraverso la decurtazione dei costi riconosciuti, nel caso di peggioramento dello stato di efficienza (Stadi I e III) e mediante l'obbligo di accantonamento, nel caso di variazioni negative di efficienza, ivi incluso il mancato raggiungimento dell'obiettivo per un singolo macro-indicatore (Stadi II e IV). In un'ottica di gradualità dell'introduzione della regolazione della qualità tecnica, per il primo biennio  $a = \{2018, 2019\}$  anche le penalità erogate per gli Stadi I e III dovranno essere accantonate e utilizzate per il conseguimento degli obiettivi stabiliti.

29.2 Per ogni stadio  $S = \{I, II\}$ , per ciascun anno  $a$  la penale (da decurtare o da far accantonare) applicata alle gestioni rientranti nei casi di cui al precedente comma 29.1 è quantificata come segue:

$$Penale_{base,S,m,i}^a = \min \left\{ \frac{Incentivo_{QT,S,m}^a}{N_{S,m}^{-a}}; \left( Opex_{QT,m,i}^a + 0,2 * \frac{(M_{m,i}^a - \overline{M}_{m,i}^a)}{MaxFail_m^a} * \delta_S * \lambda_m * VRG_i^a \right) \right\}$$

dove:

- $N_{S,m}^{-a}$  è il numero di gestori che non hanno raggiunto l'obiettivo di miglioramento/mantenimento per lo stadio  $S$  e per il macro-indicatore  $m$  ;
- $(M_{m,i}^a - \overline{M}_{m,i}^a)$  è la distanza tra il livello effettivo  $M_{m,i}^a$  del macro-indicatore  $m$  assunto nell'anno  $a$  per il gestore  $i$  e il relativo livello obiettivo  $\overline{M}_{m,i}^a$  ;
- $MaxFail_m^a$  è il valore massimo della distanza tra livelli effettivi e livelli obiettivo di cui al precedente alinea, per ciascun macro-indicatore  $m$  ;
- $Opex_{QT,m,i}^a$  è la componente di cui all'art. 23-bis del MTI-2, richiesta per ciascun macro-indicatore  $m$  per il quale il gestore  $i$  è risultato da penalizzare, valorizzabile solo per  $S = II$  ;
- $\delta_s * \lambda_m * VRG_i^a$ , espresso in euro, rappresenta, per ciascuno stadio, la valorizzazione monetaria della distanza del gestore dai propri obiettivi di qualità tecnica per ciascun macro-indicatore  $m$  .

29.3 Per ogni stadio  $S = \{III, IV\}$ , per ciascun anno  $a$  la penale (da decurtare o da far accantonare) applicata alle tre peggiori gestioni rientranti nei casi di cui al precedente comma 29.1 è quantificata come segue:

$$Penale_{avanzato,S,m,i}^a = (\delta_{III} * \lambda_m * rank_{III,m}^- * VRG_i^a) + (\delta_{IV} * \lambda_m * rank_{IV,m}^- * VRG_i^a)$$

dove:

- $rank_{III,m}^-$  e  $rank_{IV,m}^-$  sono parametri che, rispettivamente nello Stadio III e nello Stadio IV, e per ogni macro-indicatore  $m$ , assumono valore 1 laddove il gestore si collochi in ultima posizione, valore 0,5 per la penultima posizione, 0,3 per la terz'ultima posizione e valore 0 in tutti gli altri casi;
- $\delta_{III} * \lambda_m * VRG_i^a$  e  $\delta_{IV} * \lambda_m * VRG_i^a$ , rappresentano la valorizzazione monetaria massima delle penali definite per gli Stadi III e IV, per ciascun macro-indicatore  $m$  .

29.4 L'ammontare massimo della penalità da decurtare (o far accantonare) a ciascun gestore per ciascun anno  $a$  è quantificato come segue:

$$Penale_{QT,tot,i}^a = \min \left[ \left( \sum_{m=1}^6 Opex_{QT,m,i}^a + VRG_i^a * \sum_m \sum_S \lambda_m * \delta_S \right); \left( Penale_{base,S,i}^a + Penale_{avanzato,S,i}^a \right) \right]$$

dove:

- $Opex_{QT,m,i}^a$  rappresenta la valorizzazione degli  $Opex_{QT}^a$ , di cui all'art. 23-bis del MTI-2, richiesta per ciascun macro-indicatore  $m$  per il quale il gestore  $i$  è risultato da penalizzare, valorizzabile solo per  $S=II$ ; vale la condizione:

$$Opex_{QT,i}^a = \sum_{m=1}^6 Opex_{QT,m,i}^a ;$$

- $\delta_S$  valorizzato per i soli stadi  $S$  per i quali il gestore  $i$  è risultato da penalizzare;

- $Penale_{base,S,i}^a = \sum_{m=1}^6 Penale_{base,S,m,i}^a$  e  $Penale_{avanzato,S,i}^a = \sum_{m=1}^6 Penale_{avanzato,S,m,i}^a$

come determinate ai precedenti commi 29.2 e 29.3.

29.5 I parametri  $\delta_S$ , espressi in termini di percentuale da applicare al  $VRG$  del gestore ai fini dell'applicazione della penale, sono definiti nella successiva Tavola 14.

**Tavola 14 – Percentuale da applicare ai fini della valorizzazione delle penali di qualità tecnica per ciascuno Stadio S**

Parametro	% $VRG^a$
$\delta_I$	3%
$\delta_{II}$	3%
$\delta_{III}$	2%
$\delta_{IV}$	2%

**TITOLO 8**  
**OBBLIGHI DI MONITORAGGIO, TENUTA DEI REGISTRI E**  
**COMUNICAZIONE**

**Articolo 30**

*Obblighi di monitoraggio e comunicazione all'Autorità*

- 30.1 I gestori sono tenuti al monitoraggio dei dati di qualità tecnica necessari alla determinazione degli *standard* specifici, dei macro-indicatori e degli ulteriori indicatori semplici riferiti a *standard* generali di qualità tecnica; i dati richiesti devono essere rilevati e comunicati separatamente per ogni ATO in cui il gestore opera.
- 30.2 L'EGA, a completamento delle azioni di verifica e convalida dei dati trasmessi dai gestori, è tenuto a comunicare annualmente all'Autorità, secondo le tempistiche e le modalità da quest'ultima stabilite, i dati di qualità tecnica, in relazione ai valori assunti nell'anno precedente, dandone contestuale comunicazione al gestore, al fine di valutare il rispetto degli obiettivi di regolazione della qualità tecnica. La comunicazione dei dati è completata dall'invio di una Relazione di accompagnamento esplicativa dei dati di qualità tecnica.
- 30.3 In caso di mancata trasmissione da parte dell'EGA entro il termine stabilito, è obbligo del gestore comunicare i propri dati di qualità tecnica direttamente all'Autorità, informando contestualmente il soggetto competente.

**Articolo 31**

*Obblighi di registrazione e archiviazione*

- 31.1 I gestori hanno l'obbligo di registrazione di tutte le grandezze sottese agli indicatori specifici e generali definiti ai precedenti Titolo 2, Titolo 3, Titolo 4 e Titolo 5, separatamente per ogni ATO in cui opera il gestore.
- 31.2 Ogni gestore ha l'obbligo di predisporre e mantenere aggiornato un registro separato per ognuno dei macro-indicatori M1, M3, M4, M5 e M6, ed un registro unico per il macro-indicatore M2 e per gli *standard* specifici, S1, S2 e S3, riportanti almeno i dati specificati nei successivi articoli.
- 31.3 I registri devono contenere, ove organizzati per singolo evento occorso nell'anno di riferimento *a*, un codice univoco, al fine di attribuire al medesimo evento tutte le informazioni contenute anche in altri supporti informativi, quali:
- registri tenuti per obbligo di legge;

- registri già previsti dalla regolazione dell'Autorità;
- registri di esercizio;
- registri contrattuali;
- tabulati o archivi informatizzati di eventuale/i sistema/i di telecontrollo;
- elenchi delle segnalazioni e chiamate telefoniche degli utenti per richieste di pronto intervento (ai sensi della RQSII) o per presentazione di reclami;
- rapporti di intervento delle squadre operative;
- cartografia e schemi di rete (per ricostruire l'assetto della rete al momento del verificarsi dell'evento);
- eventuali altri registri o archivi.

Laddove applicabile, le informazioni di cui ai registri sopra indicati devono essere riportate anche nei registri organizzati per punto controllato o impianto.

- 31.4 Ogni anno l'Autorità può richiedere a un campione di gestori di fornire un estratto di uno o più registri.
- 31.5 Il gestore ha l'obbligo di conservazione, in modo ordinato e accessibile, di tutti i dati registrati nonché dei dati comunicati ai sensi dei commi 30.2 e 30.3 per un periodo di 10 anni, a decorrere dal 1 gennaio dell'anno successivo a quello in cui la registrazione è effettuata.
- 31.6 Nel caso di variazioni di perimetro del gestore a seguito di cessioni o incorporazioni di attività o di aggregazioni, i soggetti interessati dalla riorganizzazione del servizio hanno l'obbligo di trasferire integralmente al gestore subentrante i registri di cui al presente Titolo e gli archivi dei dati comunicati all'Autorità ai sensi del comma 30.2, contestualmente al perfezionarsi delle procedure di integrazione in parola.
- 31.7 Nel caso di variazione del soggetto affidatario del SII nel territorio di competenza, i soggetti cessanti hanno l'obbligo di trasferire integralmente al nuovo soggetto gestore i registri di cui al presente Titolo e gli archivi dei dati comunicati all'Autorità ai sensi del comma 30.2.
- 31.8 In deroga a quanto previsto nei precedenti commi dell'Articolo 31, gli obblighi di registrazione sono intesi operare in via sperimentale per l'anno 2018, fermo restando l'obbligo di monitorare tutte le grandezze necessarie al calcolo degli *standard* generali e specifici. Di conseguenza, risultano rinviati al 1 gennaio 2019 gli obblighi di cui ai successivi Articolo 32, Articolo 33, Articolo 34, Articolo 35, Articolo 36 e Articolo 37.

- 31.9 I gestori sono responsabili della veridicità delle informazioni fornite e della verificabilità delle registrazioni che hanno contribuito al calcolo degli indicatori.

### **Articolo 32**

#### *Registrazione dati sui volumi*

- 32.1 In relazione al macro-indicatore M1, si prevede l'obbligo di registrazione dei dati mediante due sotto-registri separati, relativi rispettivamente ai volumi di processo ed ai volumi di utenza utilizzati ai fini della determinazione del medesimo macro-indicatore.
- 32.2 I dati oggetto di obbligo di registrazione relativi ai volumi di processo, per ogni punto dell'infrastruttura di acquedotto rilevante per il calcolo del macro-indicatore M1, per ciascun anno  $a$ , sono i seguenti:
- a) numero identificativo del punto;
  - b) ubicazione (Comune);
  - c) indirizzo (via, civico) e/o eventuali coordinate geografiche;
  - d) natura del punto (ingresso, uscita o interno al sistema di acquedotto);
  - e) matricola misuratore;
  - f) tipologia misuratore (meccanico, elettromagnetico, ultrasuoni, altro);
  - g) provenienza/destinazione dei volumi (laddove applicabile);
  - h) misure rilevate (mc) con data (gg/mese/anno);
  - i) ultima misura rilevata nell'anno  $(a-1)$ ;
  - j) volume complessivo relativo al punto (mc) riferito all'anno  $(a-1)$ ;
  - k) volume complessivo relativo al punto (mc) riferito all'anno  $a$ , utilizzato per il calcolo di M1 (da compilare con riferimento al periodo 1 gennaio-31 dicembre dell'anno  $a$ );
  - l) quota parte del volume di cui alla precedente lettera k) misurata (%) e quota parte stimata (%);
  - m) volume di cui alla lettera k) da considerarsi misurato ai sensi del comma 20.2 (SI/NO);
  - n) ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del presente provvedimento.
- 32.3 I dati oggetto di obbligo di registrazione, anche mediante l'utilizzo ed eventuale integrazione delle informazioni contenute in altri supporti informativi di cui al comma 31.3, relativi ai volumi di utenza rilevanti per il calcolo del macro-indicatore M1, per ogni utenza e per ciascun anno  $a$ , sono i seguenti:
- a) codice utente finale;
  - b) dati identificativi del punto di consegna (codice misuratore, se presente);
  - c) tipologia d'uso dell'utenza finale, come definita dal TICSII;



- d) misure validate da lettura o autolettura (mc), con date (gg/mese/anno);
- e) numero di misure validate (da lettura o autolettura) negli ultimi due anni (anno  $a$  e anno precedente);
- f) consumo misurato (SI/NO);
- g) consumo fatturato (SI/NO);
- h) ultima misura rilevata precedente al 1 gennaio dell'anno  $a$ ;
- i) consumo complessivo dell'utenza riferito all'anno ( $a - 1$ );
- j) consumo complessivo dell'utenza riferito all'anno  $a$ , utilizzato per il calcolo di M1 (da compilare con riferimento al periodo 1 gennaio-31 dicembre dell'anno  $a$ );
- k) consumo di cui alla lettera j) da considerarsi misurato ai sensi del comma 20.2 (SI/NO);
- l) ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del presente provvedimento.

### **Articolo 33**

#### *Registrazione dati sulle interruzioni*

- 33.1 In relazione al macro-indicatore M2 ed agli indicatori relativi agli standard specifici S1, S2 e S3, si prevede l'obbligo di registrazione dei seguenti dati relativi ad ogni evento di interruzione del servizio di acquedotto avvenuta nell'anno  $a$ :
- a) numero progressivo;
  - b) data (gg/mese/anno) e ora (ore/minuti) inizio interruzione;
  - c) data (gg/mese/anno) e ora (ore/minuti) fine interruzione;
  - d) durata interruzione (espressa in ore);
  - e) categoria interruzione (non programmata /programmata);
  - f) durata prevista dell'interruzione programmata (espressa in ore);
  - g) eventuale ulteriore codice rintracciabilità interruzione, laddove esistano archivi collegati (es. codice pronto intervento);
  - h) eventuale codice rintracciabilità intervento per risolvere l'interruzione, laddove esistano archivi collegati;
  - i) località interessata (Comune), indirizzo (via, civico) e/o eventuali coordinate geografiche dell'evento che ha originato l'interruzione;
  - j) area interessata dall'interruzione (Comune, frazione, vie interessate o altra notazione univoca);
  - k) numero utenti finali soggetti all'interruzione;
  - l) numero di utenze condominiali soggette all'interruzione (di cui della precedente lettera k);
  - m) numero di utenti indiretti sottesi alle utenze condominiali soggette all'interruzione (indicate alla lettera l);
  - n) numero totale di utenti coinvolti dall'interruzione (incluse gli utenti indiretti in caso di utenze condominiali);

- o) dati identificativi dei punti di consegna (codice misuratore, se presente) soggetti all'interruzione, nei casi previsti al successivo comma 33.2;
- p) dati identificativi degli utenti finali soggetti all'interruzione (codice utente ove disponibile), nei casi previsti al successivo comma 33.2;
- q) data (gg/mese/anno) e ora (ore/minuti) del termine dell'operazione di preavviso, ove applicabile;
- r) modalità di preavviso adottata;
- s) area geografica coperta dal preavviso;
- t) data (gg/mese/anno) e ora (ore/minuti) attivazione servizio sostitutivo di emergenza, se applicabile;
- u) tipologia servizio sostitutivo attivato, se applicabile (es. distribuzione sacchetti a domicilio, autobotte,...);
- v) area geografica coperta dal servizio sostitutivo;
- w) ritardo rispetto allo standard specifico per S1, ove applicabile (espresso in ore ed arrotondato alla prima cifra decimale);
- x) ritardo rispetto allo standard specifico per S2, ove applicabile (espresso in ore ed arrotondato alla prima cifra decimale);
- y) ritardo rispetto allo standard specifico per S3, ove applicabile (espresso in ore ed arrotondato alla prima cifra decimale), inteso come differenza tra lo *standard* e il tempo trascorso tra la data/ora interruzione e data/ora del termine dell'operazione di preavviso;
- z) ammontare indennizzo unitario (separatamente per S1, S2 ed S3) (€);
- aa) ammontare indennizzo totale da corrispondere, separatamente per S1, S2 ed S3 (derivante dall'applicazione dell'ammontare dell'indennizzo unitario di cui alla precedente lettera z) al numero di utenti (inclusi indiretti) di cui alla lettera n) (€);
- bb) ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del presente provvedimento.

33.2 Si specifica che per gli indicatori S1, S2 e S3, nel caso di mancato rispetto di uno o più degli standard specifici individuati, il gestore deve identificare i punti di consegna e le utenze finali coinvolte dall'interruzione – precisando anche il numero di utenti indiretti sottesi alle utenze condominiali -, al fine di erogare gli indennizzi automatici previsti; tali informazioni, reperite eventualmente anche a posteriori, andranno integrate nel registro entro 30 giorni dalla data di fine dell'interruzione che ha originato il mancato rispetto di uno *standard* specifico, o comunque in tempo utile ai fini del rispetto delle tempistiche di corresponsione dell'indennizzo automatico di cui al comma 5.4. Viceversa, le informazioni relative alla numerosità delle utenze – anche indirette nel caso di utenze condominiali - necessarie al calcolo dell'indicatore M2 possono essere reperite entro la fine del trimestre successivo.

**Articolo 34**

*Registrazione dati sulla qualità dell'acqua*

- 34.1 In relazione al macro-indicatore M3, per l'indicatore M3a si prevede l'obbligo di registrazione dei seguenti dati, relativi ad ogni evento occorso nell'anno *a* :
- a) numero progressivo dell'ordinanza di non potabilità;
  - b) autorità emittente dell'ordinanza;
  - c) causa ordinanza di non potabilità (elenco parametri non conformi);
  - d) codice rintracciabilità ordinanza di non potabilità;
  - e) data (gg/mese/anno) inizio limitazione o sospensione d'uso;
  - f) data (gg/mese/anno) fine limitazione o sospensione d'uso;
  - g) durata periodo limitazione o sospensione d'uso (giorni);
  - h) eventuale codice rintracciabilità intervento/i per risolvere problematica, laddove esistano archivi collegati;
  - i) località interessata/e (indirizzo/i o frazione/i o Comune/i);
  - j) numero utenti finali soggetti all'ordinanza;
  - k) numero di utenze condominiali soggette all'ordinanza (di cui della precedente lettera *j*);
  - l) numero di utenti indiretti sottesi alle utenze condominiali soggette all'ordinanza (indicate alla precedente lettera *k*);
  - m) ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del presente provvedimento.
- 34.2 In relazione al macro-indicatore M3, per le componenti M3b ed M3c si prevede l'obbligo di registrazione dei seguenti dati, relativi ad ogni punto controllato nell'anno *a* nell'ambito dei controlli interni effettuati sulla rete di distribuzione a valle di eventuali impianti di potabilizzazione:
- a) codice identificativo punto di campionamento rappresentativo dell'acqua erogata all'utenza;
  - b) località punto di campionamento (Comune);
  - c) indirizzo (via, civico) e/o eventuali coordinate geografiche;
  - d) data (gg/mese/anno) campionamento;
  - e) codice identificativo campione prelevato nella data indicata al punto d);
  - f) data (gg/mese/anno) analisi di ciascun campione identificato al punto e);
  - g) dati identificativi del laboratorio di analisi;
  - h) laboratorio di analisi accreditato ai sensi della norma UNI EN/ISO/IEC 17025:2005 (SI/NO);
  - i) campione non conforme ad Allegato I del d.lgs. 31/2001 e s.m.i. (Parte A e/o B e/o C) (SI/NO);
  - j) campione non conforme ad Allegato I del d.lgs. 31/2001 e s.m.i., Parte A (SI/NO);
  - k) campione non conforme ad Allegato I del d.lgs. 31/2001 e s.m.i., Parte B (SI/NO);

- l) campione non conforme ad Allegato I del d.lgs. 31/2001 e s.m.i., Parte C (SI/NO);
- m) n. parametri analizzati nel campione di cui alla lettera e);
- n) elenco parametri analizzati nel campione di cui alla lettera e) (es. As, Fe, Mn, ecc.);
- o) n. parametri non conformi ad Allegato I del d.lgs. 31/2001 e s.m.i. (Parte A e/o B e/o C) nel campione di cui alla lettera e);
- p) elenco parametri non conformi nel campione di cui alla lettera e) (es. As, Fe, Mn, ecc.);
- q) di cui n. parametri non conformi ad Allegato I del d.lgs. 31/2001 e s.m.i., Parte A;
- r) di cui n. parametri non conformi ad Allegato I del d.lgs. 31/2001 e s.m.i., Parte B;
- s) di cui n. parametri non conformi ad Allegato I del d.lgs. 31/2001 e s.m.i., Parte C;
- t) eventuale codice rintracciabilità intervento svolto per superare la non conformità;
- u) codice rintracciabilità sui registri tenuti ai sensi del d.lgs. 31/2001 e s.m.i.;
- v) ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del presente provvedimento.

### **Articolo 35**

#### *Registrazione dati sull'adeguatezza del sistema fognario*

- 35.1 In relazione al macro-indicatore M4, per la componente M4a si prevede l'obbligo di registrazione dei seguenti dati, relativi ad ogni evento occorso nell'anno *a* :
- a) numero progressivo allagamento o sversamento;
  - b) codice rintracciabilità evento (es. codice pronto intervento);
  - c) tipologia di evento (allagamento da fognatura mista/allagamento da fognatura bianca/sversamento da fognatura nera);
  - d) località interessata (Comune);
  - e) indirizzo (via, civico);
  - f) data (gg/mese/anno) in cui si è verificato l'episodio;
  - g) eventuale codice rintracciabilità intervento per risolvere l'evento, laddove esistano archivi collegati;
  - h) eventuale classificazione intervento per risolvere l'evento (es. interventi di pulizia e spurgo), laddove esistano archivi collegati;
  - i) ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del presente provvedimento.

- 35.2 In relazione al macro-indicatore M4, per le componenti M4b e M4c si prevede l'obbligo di registrazione, con aggiornamento entro la fine di ogni trimestre, dei seguenti dati, relativi ad ogni singolo scaricatore di piena/scolmatore/sfioratore e riferiti all'anno *a*:
- a) codice identificativo scaricatore di piena;
  - b) località scaricatore di piena (Comune);
  - c) indirizzo (via, civico) e/o eventuali coordinate geografiche;
  - d) conformità a normativa su portata nera diluita (SI/NO);
  - e) attestazione di conformità a normativa su portata nera diluita (indicare estremi del documento attestante la conformità);
  - f) conformità a normativa su rimozione solidi (SI/NO/NON PREVISTO);
  - g) attestazione di conformità a normativa su rimozione solidi (indicare estremi del documento attestante la conformità);
  - h) data/e in cui lo scaricatore è stato sottoposto a ispezione (gg/mese/anno);
  - i) indicazione dell'eventuale dotazione di sistema di rilevamento automatico dell'attivazione (SI/NO);
  - j) ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del presente provvedimento.

### Articolo 36

#### *Registrazione dati sui fanghi di depurazione*

- 36.1 In relazione al macro-indicatore M5, si prevede l'obbligo di registrazione, con aggiornamento entro la fine di ogni trimestre, dei seguenti dati relativi ad ogni impianto di depurazione gestito, con riferimento all'anno *a*:
- a) codice identificativo impianto;
  - b) località (Comune);
  - c) indirizzo (via, civico) e/o eventuali coordinate geografiche;
  - d) potenzialità autorizzata impianto (A.E.);
  - e) quantitativo di fanghi tal quali in uscita dall'impianto, espresso in tonnellate (t);
  - f) quantitativo di fanghi in uscita dall'impianto, espresso in tonnellate di sostanza secca (t SS);
  - g) quantitativo di fanghi tal quali in uscita dall'impianto, destinata allo smaltimento finale in discarica, espresso in tonnellate (t);
  - h) quantitativo di fanghi in uscita dall'impianto, destinata allo smaltimento finale in discarica, espresso in tonnellate di sostanza secca (t SS);
  - i) ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del presente provvedimento.

**Articolo 37**

*Registrazione dati sulla qualità dell'acqua depurata*

- 37.1 In relazione al macro-indicatore M6, si prevede l'obbligo di registrazione dei seguenti dati relativi ad ogni impianto di depurazione gestito di dimensione superiore ai 2.000 A.E. o 10.000 A.E. se recapitante in acque costiere, con riferimento all'anno *a*:
- a) codice identificativo impianto;
  - b) località (Comune);
  - c) indirizzo (via, civico) e/o eventuali coordinate geografiche;
  - d) potenzialità autorizzata dell'impianto (A.E.);
  - e) tipologia impianto (primario, secondario, terziario, avanzato);
  - f) carico trattato nell'anno precedente (A.E.);
  - g) data (gg/mese/anno) campionamento;
  - h) data (gg/mese/anno) analisi;
  - i) dati identificativi del laboratorio di analisi;
  - j) laboratorio di analisi accreditato ai sensi della norma UNI EN/ISO/IEC 17025:2005 (SI/NO);
  - k) impianto soggetto a limiti della tabella 1 (All. 5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.) (SI/NO);
  - l) impianto soggetto a limiti della tabella 2 (All. 5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.) (SI/NO);
  - m) impianto soggetto a limiti della tabella 3 (All. 5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.) (SI/NO);
  - n) in caso di impianto soggetto a limiti della tabella 3 (All. 5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.), elenco parametri inquinanti riportati nel rispettivo atto di autorizzazione allo scarico;
  - o) impianto soggetto a limiti della tabella 4 (All. 5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.) (SI/NO);
  - p) in caso di impianto soggetto a limiti della tabella 4 (All. 5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.), elenco parametri inquinanti riportati nel rispettivo atto di autorizzazione allo scarico;
  - q) non conforme a tabella 1 (All. 5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.) (SI/NO);
  - r) non conforme a tabella 2 (All. 5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.), se applicabile (SI/NO);
  - s) non conforme a tabella 3 (All. 5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.), se applicabile (SI/NO);
  - t) non conforme a tabella 4 (All. 5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.), se applicabile (SI/NO);
  - u) numero ed elenco parametri analizzati;
  - v) numero ed elenco parametri non conformi a tabella 1 (All. 5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.);

- w) numero ed elenco parametri non conformi a tabella 2 (All. 5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.), se applicabile;
- x) numero ed elenco parametri non conformi a tabella 3 (All. 5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.), se applicabile;
- y) numero ed elenco parametri non conformi a tabella 4 (All. 5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.), se applicabile;
- z) ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del presente provvedimento.

**SERVIZI DI PROGETTAZIONE/SERVIZI TECNICI**

prot.	DENOMINAZIONE/RAGIONE SOCIALE	ATTIVITA' PREVALENTE	AREE INGEGNERISTICHE DI COMPETENZA
22782/16	FELICE CARMELO DOTT. ING.	INGEGNERIA CIVILE	
23972/16	CANNAVO' ANTONIO	INGEGNERIA CIVILE	
25733/16	STUDIO SOA ASSOCIATI		
01/2017	BENINATO ALFIO FRANCESCO ING.		
01/2017	MUZZICATO FRANCESCO SALVATORE ING.		
754/17	MADA ENGINEERING SRL		STRUTTURALE, EDILE ARCHITETTONICA, IMPIANTISTICA, IDRAULICA, STRADALE, GEOTECNICA
755/17	4D PLAN SRL		
6107/17	IMPRESA PTN SRL	URBANISTICA E PAESAGGISTICA	
11696/17	BILTECH DI A. ABBATE E D. SMEDILE & C. SNC	SERVIZI DI PROGETTAZIONE	
20106/17	RANNISI GIUSEPPE DR. GEOL.	progettazione geologico-tecnica ed idrogeologica, indagini per ricerche idrogeologiche, studi geofisici, esplorazione del sottosuolo con mezzi speciali, verifica condutture con video ispezione , ricerca perdite acqua	
25259/17	AUDITORE EMANUELA	ARCHITETTO	
25270/17	NICOLETTI GIANPAOLO	prestazioni attinenti la geologia	
4386/18	ZUCCARELLO VITO GIOVANNI	ARCHITETTO	STRUTTURALE, IDRAULICA, SICUREZZA (AZIENDALE E DI CANTIERE) URBANISTICA, ARCHITETTONICA, ESTIMO, RECUPERO E CONSERVAZIONE DEGLI EDIFICI
4707/18	BELLECCI FEDERICO		
4709/18	GULLOTTA NICOLO' ANTONINO		
4710/18	GULLOTTA GIUSEPPE		
4712/18	ZINGALE GIUSEPPE		
6068/18	DI BELLA MICHELE		



**INDIRIZZO**

VIA G. DONIZETTI 64 S.GIOVANNI LA PUNTA 95037  
VIA G. VAGLIASINDI 51 95126 CATANIA  
VIA DEL REDENTORE 33 95129 CATANIA  
VIA PROVINCIALE PER RIPOSTO 62A 95024 SCILLICHENTI CT

PIAZZA S.M. DI GESU' 16 95123 CT

PIAZZA S.M. DI GESU' 16 95123 CT

STRADA PER S.GIOVANNI GALERMO N. 16 95045 MISTERBIANCO C  
VIA TORINO 73/A 95128 CT

VIA FILOCOMO, 30 CATANIA

VIA F.LLI CAIROLI 41 95014 GIARRE

VIA A. GRAMSCI N. 16 95014 GIARRE CT

PIAZZA DANTE ALIGHIERI 23 95045 MISTERBIANCO CT

VIA S.MADDALENA 36 CATANIA

VIA G. MARCONI, 55 MISTERBIANCO

VIA G. MARCONI, 55 MISTERBIANCO

VIA A. PACINOTTI 72 CATANIA

VIA V. GIUFFRIDA 172 CATANIA

**RECAPITI**

mob: 320/4523264

333/5427475

TEL/FAX: 095/2180223

TEL: 095/7642067 CELL. 393/9473070

TEL: 095/8252700/1 FAX: 095/5183188

TEL: 095/8252700 FAX: 095/491038

C TEL/FAX: 095/7559615

TEL/FAX: 095/500653

TEL: 339/7570889

TEL: 349/7747704

TEL: 340/2749539

TEL: 095/304908

tel: 328/8974817

TEL: 095/304891 CELL: 347/6856235

TEL: 095/304891 CELL: 335/7429382

TEL: 347/6856235

TEL: 3338752772

**EMAIL**

[carmelo.felice@hotmail.com](mailto:carmelo.felice@hotmail.com)

[antonio.cahnavo74@gmail.com](mailto:antonio.cahnavo74@gmail.com)

[studio@soaassociati.eu](mailto:studio@soaassociati.eu)

[alfiofrancesco.beninato@gmail.com](mailto:alfiofrancesco.beninato@gmail.com)

[info@madaingegneria.it](mailto:info@madaingegneria.it)

[info@4dplan.it](mailto:info@4dplan.it)

[impresaptn@tiscali.it](mailto:impresaptn@tiscali.it)

[info@biltech.it](mailto:info@biltech.it)

[g.rannisi@alice.it](mailto:g.rannisi@alice.it)

[e.auditore@gmail.com](mailto:e.auditore@gmail.com)

[gianpaolo.nicoletti@gmail.com](mailto:gianpaolo.nicoletti@gmail.com)

[info@vitozuccarello.it](mailto:info@vitozuccarello.it)

[ing.bellecci@gmail.com](mailto:ing.bellecci@gmail.com)

[studiogullotta@gmail.com](mailto:studiogullotta@gmail.com)

[ing.gullotta@gmail.com](mailto:ing.gullotta@gmail.com)

[zingalegiuseppe@hotmail.it](mailto:zingalegiuseppe@hotmail.it)

[michele.dibella@inwind.it](mailto:michele.dibella@inwind.it)

**PEC**

[carmelo.felice@ingpec.eu](mailto:carmelo.felice@ingpec.eu)

[antonio.cannav@ingpec.eu](mailto:antonio.cannav@ingpec.eu)

[studio@pec.soaassociati.eu](mailto:studio@pec.soaassociati.eu)

[alfiofrancesco.beninato@ingpec.eu](mailto:alfiofrancesco.beninato@ingpec.eu)

[madaingegneria@legalmail.it](mailto:madaingegneria@legalmail.it)

[studio@pec.4dplansrl.it](mailto:studio@pec.4dplansrl.it)

[impresaptn@pec.it](mailto:impresaptn@pec.it)

[biltech@pec.impresecatania.it](mailto:biltech@pec.impresecatania.it)

[giuseppe\\_rannisi@epap.sicurezza postale.it](mailto:giuseppe_rannisi@epap.sicurezza postale.it)

[emanuela.auditore@archiworldpec.it](mailto:emanuela.auditore@archiworldpec.it)

[gianpaolo.nicoletti@epap.sicurezza postale.it](mailto:gianpaolo.nicoletti@epap.sicurezza postale.it)

[info@pec.vitozuccarello.it](mailto:info@pec.vitozuccarello.it)

[federico.bellecci@ingpec.eu](mailto:federico.bellecci@ingpec.eu)

[ngullotta@pec.it](mailto:ngullotta@pec.it)

[ing.giuseppe.gullotta@pec.it](mailto:ing.giuseppe.gullotta@pec.it)

[zingalegiuseppe@pec.it](mailto:zingalegiuseppe@pec.it)

[michele.dibella2@ingpec.eu](mailto:michele.dibella2@ingpec.eu)

**P. IVA**

05410230873  
04267280875  
04951310871  
03763210873

**CERTIFICAZIONI**

ha prodotto curriculum e attestati; no cert. Camerale;  
ha prodotto curriculum, esperienze  
ha prodotto curriculum, esperienze

05069820875  
05392770870  
04570230872  
04905190874

SGQ

SGQ, SOA, WL  
SGQ

medesimo legale rappresentante di 4d plan srl  
medesimo legale rappresentante di mada srl

03625540871

04525080877  
03527550879  
04405010879

NO PARTITA IVA

03025270871  
01899620874  
NO PARTITA IVA

05349480870

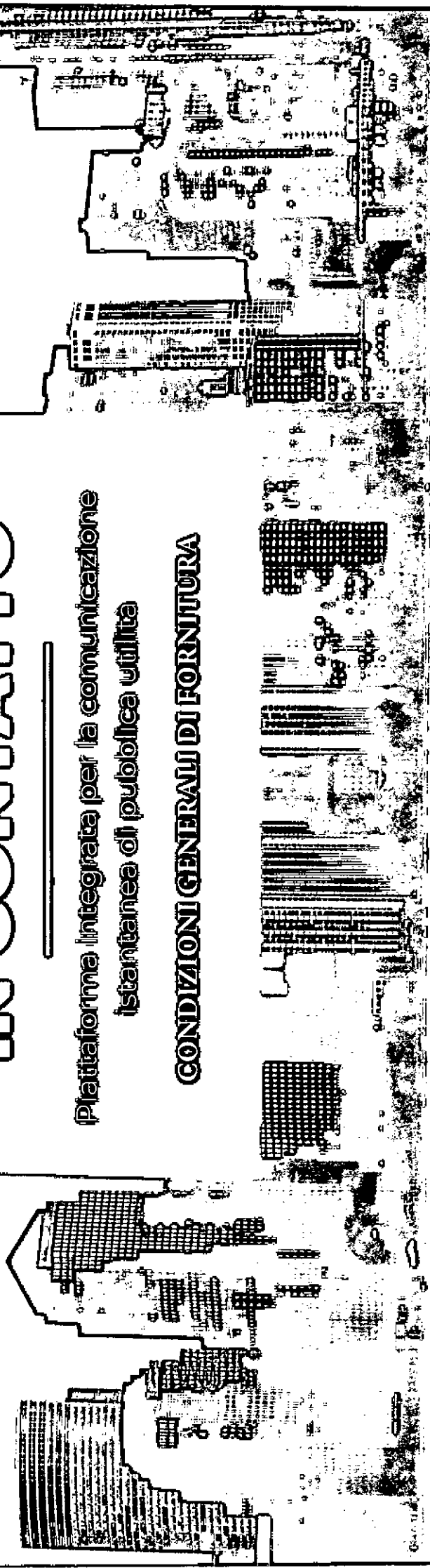
*Es. Brindani/W.A. A. come.*

<b>Setra</b> PROTOCOLLO GENERALE
27 GIU. 2018
PROT. N. ....16334

# IN CONTATTO

Piattaforma integrata per la comunicazione  
istantanea di pubblica utilità

**CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA**



## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA SERVIZI SISTEMI DI COMUNICAZIONE MASSIVA

**Enterprise Contact Group s.r.l.** con sede legale a Napoli, Centro Direzionale Is. A/3 codice fiscale e partita I.V.A. 08966311212 numero REA 998316

**di seguito denominata ENTERPRISE** al fine di rendere fruibile da remoto i propri servizi di comunicazione multimediali dedicati agli Enti Pubblici, e gestori di pubblici servizi accessibili tramite un portale dedicato ha sviluppato registrato e pubblicato sulle diverse piattaforme informatiche di acquisto per ambiente Android™ per ambiente iOS™ e per ambiente Microsoft™ (gli "Store") il software applicativo "Sindaci In Contatto 2.0" (l'App) e la piattaforma in Cloud "In Contatto" (piattaforma) per la cui fruizione "l'utilizzatore" con la sottoscrizione del presente contratto dichiara di essere in rapporto di rappresentanza organica con l'ente,

e di esserne a tutti gli effetti di legge il Legale Rappresentante, o soggetto da esso delegato con poteri di impegno.

### ART. 1 DESCRIZIONE SERVIZI

I servizi sono disponibili all'utilizzatore in mobilità e in cloud da qualsiasi postazione pc o dispositivo mobile, per mezzo di apposite credenziali in modalità FULL, o singolarmente, a seconda delle indicazioni del cliente;

**a) modulo base** consiste nella registrazione e trasmissione di messaggi vocali, a tutte le utenze attive fisse e mobili di un determinato territorio presenti nel DBU;

**b) modulo SMS** il servizio consente l'invio di sms ad una determinata lista di numeri mobili di utenti residenti nel comune;

**c) modulo Social Network®** il servizio consente la diffusione di informazioni a carattere istituzionale tramite social network a tutti gli utenti titolari di un account classificati per residenza o per localizzazione temporanea;

**d) modulo In Contatto®** applicazione dedicata ai cittadini per la segnalazione di disservizi diretta alla P.A. L'attivazione di tutti i moduli ovvero chiamate vocali, sms, campagna social, e In Contatto®, rappresentano l'acquisto della soluzione in modalità FULL.

Con la presente si disciplinano le caratteristiche della funzionalità Modulo Base ovvero inerente la registrazione e la trasmissione di chiamate vocali a utenze mobili e fisse presenti sul DBU tramite portale

**ENTERPRISE CONTACT GROUP S.R.L.**  
capitale sociale €100.000,00 i.v.

**ART.2 DIMENSIONAMENTO** Il servizio viene erogato mediante integrazione di software hardware e fonìa raggiungibile in trasmissione dati. Consente un dimensionamento della struttura, e una velocità di contatto ad alti livelli prestazionali;

**a) dotazioni ENTERPRISE** mette a disposizione un portale dedicato, sistemi software e hardware proprietari, accessibili in cloud, per ambiente Android™ iOS™ Microsoft™, linee telefoniche, connettività, server, database, data center nonché e un servizio di sviluppo ed assistenza tecnica formativa e legale;

**b) capacità tecnica** attualmente il sistema è dotato di infrastrutture proprietarie che consentono un potenziato contatto fino ad un massimo di 5.000.000 di chiamate orarie in modalità garantita da circa 1 minuto.

La velocità minima e massima di contatto viene definita di volta in volta con il cliente finale. Nel caso in cui questa ultima non sia stata concordata vengono lasciati invariati i parametri di default che consentono il raggiungimento delle utenze presenti sul territorio --di riferimento in 30 minuti per chiamate di 1 minuto circa; **c) salvataggio e back up:** i sistemi della ENTERPRISE sono ospitati in tre server farm dislocate su territorio nazionale, fra di loro equidistanti, (nord centro e sud) e due estere, a garanzia di funzionamento dei sistemi in caso di danneggiamento delle server farm derivante da calamità naturali d) certificazioni e partner i sistemi telefonici e di trasmissione dati utilizzati dalla ENTERPRISE posseggono le seguenti

certificazioni UNI EN ISO 9001:2008 ; UNI CEI ISO/IEC 27001:2013 ; ISO/IEC 20000-1:2011

**ART.3 DIRITTI E PROPRIETA INTELLETTUALI** Il software di cui all'APP "Sindaci in Contatto 2.0" non ché la piattaforma " In Contatto" sono di proprietà esclusiva della ENTERPRISE. Il marchio figurativo e nominativo "Sindaci in Contatto 2.0" è registrato e depositato, con la piena titolarità dei relativi diritti di utilizzo e sfruttamento. Più in generale ENTERPRISE detiene tutti i diritti sul marchi e segni distintivi di loro titolarità, tutti i diritti d'autore e tutti gli altri diritti relativi all'App, al servizio ed ai relativi

**ENTERPRISE CONTACT GROUP S.R.L.**  
capitale sociale €100.000,00 i.v.

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA SERVIZI SISTEMI DI COMUNICAZIONE MASSIVA

contenuti, fatto salvo per quanto di pubblico dominio b) protezione marchi e brevetti della ENTERPRISE : il software relativo al meccanismo di trasmissione audio per mezzo di applicativo mobile è oggetto di brevetto di invenzione industriale, protetto dalle leggi anche internazionali, vigenti in materia di diritto d'autore e proprietà intellettuale. Qualsiasi eventuale utilizzo per scopi commerciali o comunque qualsiasi uso non autorizzato del Software o del Marchio, qualsiasi modifica, riproduzione, pubblicazione e trasferimento a terzi e qualsivoglia altra utilizzazione della proprietà intellettuale di ENTERPRISE, inclusa l'eventuale riproduzione e/o distribuzione del Software con

modalità non conformi alle presenti Condizioni Generali, è severamente vietata e sarà perseguita nelle più adeguate sedi giudiziarie. L'Utilizzatore non acquisisce nessun diritto in relazione all'App e alla piattaforma, se non quello di utilizzarla sul proprio dispositivo, e pertanto non può concedere diritti d'uso, assegnare o trasferire licenze in relazione alla stessa salvo diversi accordi commerciali stabiliti in forma scritta con la ENTERPRISE. c)divieto di modifica L'utilizzatore prende atto che non è consentito: cedere in sub licenza, vendere, assegnare, disassemblare, de-compilare o comunque tentare di scoprire il codice sorgente del Software, affittare, noleggiare, esportare, importare, distribuire o trasferire o

comunque concedere diritti sul software a terzi; intraprendere, causare, consentire o autorizzare la modifica, la creazione di lavori derivati o di miglioramenti, la traduzione, il reverse engineering, la decompilazione, il disassemblaggio, la decodifica, l'emulazione, l'hacking, la ricerca o il tentativo di ricerca del codice sorgente o dei protocolli del Software o di qualsiasi parte o funzionalità dell'App; rimuovere, oscurare o alterare qualsiasi avviso di copyright o altri avvisi proprietari inclusi nel Software; utilizzare il Software o far sì che lo stesso (o una sua parte) venga utilizzato all'interno di prodotti o servizi commerciali a terze parti o per fornire gli stessi prodotti o servizi; utilizzare il Software se non tramite il proprio

**ENTERPRISE CONTACT GROUP S.R.L.**  
capitale sociale €100.000,00 i.v.

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNIT

account. E' fatto tassativamente divieto la diffusione dei meccanismi di funzionamento degli applicativi a persone o organismi esterni all'ente utilizzatore degli stessi. In caso di diffusione la ENTERPRISE si riserva fin da subito ad adottare misure a tutela del diritto della riservatezza industriale.

### ART.4 RILASCIO CREDENZIALI DI

**ACCESSO** La licenza di utilizzo include l'attivazione di pacchetti di traffico prepagati in modalit  FLAT (illimitati) per tutta la durata contrattuale. Il servizio   disponibile previo il rilascio di apposite credenziali. Le credenziali di accesso saranno inviate all'ente a seguito di:

**a) ricezione dell'ordine di acquisto** da comunicarsi mezzo pec a [info@pec.enterprisecontactgroup.com](mailto:info@pec.enterprisecontactgroup.com)

## SERVIZI SISTEMI DI COMUNICAZ. ...E MASSIVA

**b) sottoscrizione delle presenti condizioni generali di contratto** insieme al modello A1; **c) accettazione fattura d) ricezione pagamento** relativo al periodo di licenza d'uso acquistata. E' onere dell'ente far pervenire alla ENTERPRISE la documentazione richiesta, nonch  determina di affidamento.

### ART. 5 FORMAZIONE

ENTERPRISE rilascia manuale operativo sia del portale che dell'applicativo, garantisce assistenza tecnica formazione online e/o telefonica. In caso di richiesta formazione in loco fuori dal territorio della Regione Campania, sono previsti costi pari ad  500,00 giornate/uomo

### ART. 6 ASSISTENZA TECNICA

relativamente alla funzionalit  dell'applicativo si fa riferimento al manuale descrittivo. L'assistenza tecnica   prevista in modalit  telefonica e mezzo mail dalle ore 9:00 alle ore 13:00 per quesiti relativi al funzionamento dei sistemi e in aggiunta dalle ore 15:00 alle ore 17:00 per segnalazioni relative ad eventuali anomalie sopraggiunte, guasti e mal funzionamenti sar  risolta in massimo 48h lavorative.

**ART. 7 LICENZA** La licenza di utilizzo degli applicativi avr  validit  dalla data di stipula del contratto con l'ente che fa capo alla data di acquisto del servizio.

**ART. 8 COMPATIBILITA DEI DISPOSITIVI** per poter usufruire del Servizio mediante modalit  App,  

**ENTERPRISE CONTACT GROUP S.R.L.**  
capitale sociale  100.000,00 i.v.

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNIT

necessario essere in possesso di un dispositivo compatibile con i seguenti sistemi operativi: (i) Android™: 2.1.1 o superiore; (ii) iOS™: 5.0 o superiore. L'aggiornamento della lista dei sistemi operativi compatibili potrà avvenire da parte di ENTERPRISE e a discrezione della stessa. Con l'installazione dell'APP l'utilizzatore conferma di aver preso visione della lista dei sistemi operativi compatibili e di attenersi strettamente.

### ART.9 ONERI DELL' UTILIZZATORE

**FINALE** è onere dell'utilizzatore la verifica preliminare della compatibilità dei dispositivi quali pc, e software annessi come browser. Nel caso in cui l'utilizzatore non utilizzi dispositivi compatibili con i sistemi operativi sopra descritti o li utilizzi in contrasto con

## SERVIZI SISTEMI DI COMUNICAZIONE MASSIVA

raccomandazioni d'uso la ENTERPRISE non si assume alcuna responsabilità e non può garantire il corretto funzionamento della APP e/o la corretta erogazione del servizio. Resta inteso che in tali casi, il corrispettivo dovuto alla ENTERPRISE resta invariato. a) **aggiornamenti sistema operativo E' onere dell'utilizzatore** provvedere all'installazione aggiornamenti messi a disposizione da parte della ENTERPRISE la quale in caso contrario non si assume alcuna responsabilità e non può garantire il corretto funzionamento della APP e/o la corretta erogazione del Servizio nel caso in cui l'utilizzatore abbia omesso l'installazione degli aggiornamenti e/o delle release messe a disposizione essa o abbia manomesso il sistema

operativo. b) **aggiornamenti dispositivi e software - ENTERPRISE** si impegna a fornire i sistemi funzionanti alla data di sottoscrizione. Qualora aggiornamenti dalle case produttrici dei dispositivi hardware utilizzati dai clienti, e o dagli ambienti di sviluppo Apple, Android e Microsoft, compreso i software su installati, come ad esempio browser i similari, minino il corretto funzionamento dei sistemi, la ENTERPRISE si impegna comunque a rilasciare una versione aggiornata delle piattaforme, entro 60 giorni dalla verifica dell'evento, garantendo comunque la continuità del servizio

**ART.10 ESONERO DELLA RESPONSABILITA PER CAUSA FORZA MAGGIORE**

**ENTERPRISE CONTACT GROUP S.R.L.**  
capitale sociale €100.000,00 i.v.



# CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA SERVIZI SISTEMI DI COMUNICAZIONE MASSIVA

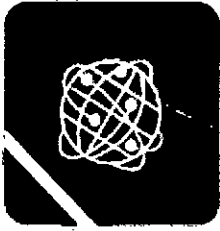
La ENTERPRISE si impegna a offrire un funzionamento dei sistemi, privo di guasti tecnici; tuttavia, non è responsabile in ordine a difetti di funzionamento dell'APP o del portale, ovvero ad interruzioni o limitate erogazioni del servizio per il tramite della stessa offerta, quando queste discendano da cause non dipendenti da ENTERPRISE medesima. ENTERPRISE per tanto non risponde dei disservizi determinati dal mancato e/o limitato funzionamento dei Satelliti GPS o della rete di telecomunicazione mobile (GSM, GPRS, UMTS, Etc.) o della rete fissa, dell'assenza di copertura di rete, dell'impossibilità e della mancata copertura territoriale. L'APP e il Servizio mirano a fornire ausilio all'Utilizzatore finale ossia Ente

Pubblico, in situazioni di emergenza per stabilire un contatto immediato con la cittadinanza, ma non ha la funzione di sostituirsi agli enti preposti alla Pubblica Salute e alla Pubblica Sicurezza.

Ciò posto, ENTERPRISE non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile verso l'Utilizzatore o verso terzi per qualsivoglia danno, patrimoniale e non patrimoniale, derivante dalla mancata o anche solo non adeguata o tardiva o insufficiente erogazione del servizio di comunicazione a favore dell'utilizzatore ENTERPRISE non è responsabile verso l'Utilizzatore o verso terzi per qualsivoglia danno, patrimoniale e non patrimoniale, derivante da impossibilità d'uso dell'APP e/o dalla mancata

erogazione del Servizio, ove non dipendenti da dolo o responsabilità grave di ENTERPRISE medesima. Allo stesso modo ENTERPRISE non potrà essere ritenuta responsabile verso l'Utilizzatore o verso terzi per qualsivoglia danno, patrimoniale e non patrimoniale, derivante, anche solo indirettamente, dall'utilizzo dell'APP e/o dall'erogazione del Servizio, ove non dipendenti da dolo o responsabilità grave di ENTERPRISE medesima.

**ART.11 USO DELL'APP E LIMITAZIONI** L'Utilizzatore accetta di utilizzare i servizi solo a fini leciti, nel rigoroso rispetto dei limiti di cui alle Condizioni Generali. L'Utilizzatore si assume in ogni caso la responsabilità della propria condotta e delle eventuali conseguenze. Il Servizio



C.A. Presidente  
Direttore Generale

Spett. Sidra S.P.A.


Catania, 26 Aprile 2018 preventivo protocollo n 9847/RTP12

Oggetto : riscontro incontro e preventivo

Gent.mi,

tenuto conto di nostra proposta del 18 Aprile e del nostro incontro presso vostra sede, durante il quale abbiamo avuto modo di illustrare il funzionamento della nostra piattaforma, per cui è emerso un interessamento della Vs azienda, trasmettiamo con la presente nostra migliore offerta.

Distinti Saluti  
L'Amministratrice  
Valentina Flaminio

L'Amministratrice  
Valentina Flaminio  


Centro Direzionale Is A3 - Napoli 80143 (Na) – Roma Via Ludovisi, 35 Roma (Rm) 00187  
Tel.0656568475 Fax. 0696708735 Tel. 08118858576 Numero Verde 800960481 Fax 0810060732 e.contact@legalmail.it  
www.enterprisecontact.com P.IVA 07890451219



## Scopo del servizio

Il servizio ha lo scopo di migliorare la comunicazione con l'utenza, offrendo alla stessa tempestivamente in maniera diretta e capillare un servizio gratuito di preavviso, riguardo eventuali limitazioni sull'erogazione del servizio idrico, per mezzo di chiamata vocale raggiungendo gli interessati direttamente nelle loro abitazioni.

## Tipologia di account

Nel vostro caso avrete accesso alle liste di tutti i comuni dell'ato, nonché alla mappa dell'intera area corrispondente. Se il disservizio riguarda tutto il territorio comunale, basta selezionare il nome del comune; mentre se riguarda un'area specifica anche confinante fra più comuni, basta semplicemente individuarla su una mappa con la funzione "seleziona da mappa"

Chiamate automatiche

Nome: Chiamate automatiche Crea campagna

Informazioni Campagna

Copiale: Campi di ricerca ripetute per creare la tua campagna  
Inserisci il nome della campagna

Nome

Seleziona una data di inizio e fine

Dal: 19/01/2012 al: 19/01/2012

Seleziona un'ora di inizio e fine

Ore: 12:17 alle: 12:17

Se un cittadino non risponde, quanto volte deve provare a richiamarla?

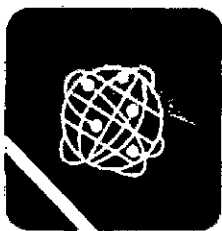
Seleziona utenti a cui inoltrare le chiamate

Seleziona da mappa

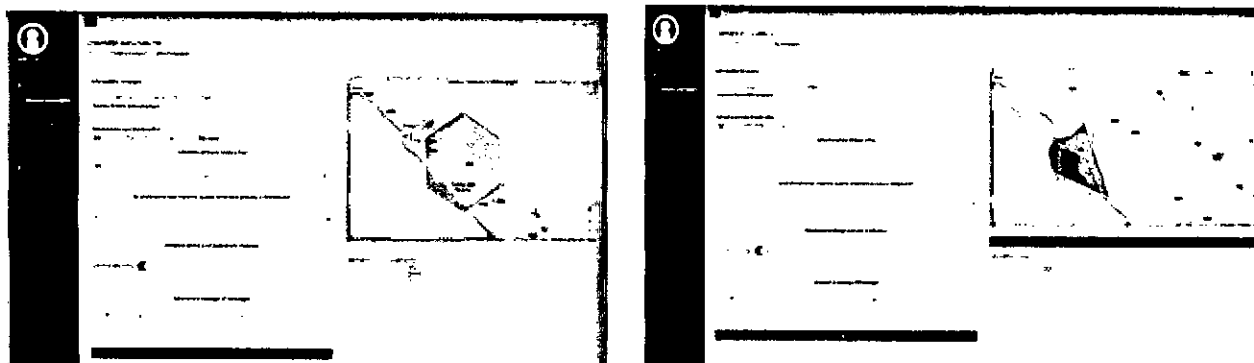
Tutto il comune di  
Tutto il comune di ABBADO TERME  
Tutto il comune di ABBADIA CERRETO  
Tutto il comune di ABBADIA LAROPPA  
Tutto il comune di ABBADIA SAN SALVATORE

Seleziona la spiegazione di messaggio

Invia il cittadino Crea il cittadino



Da queste schermate è possibile visionare come tramite figura geometrica è possibile personalizzare le aree a seconda della necessità



### **Selezione predefinita del target**

La selezione del target può essere anche precedentemente definita, memorizzata, e successivamente utilizzata.

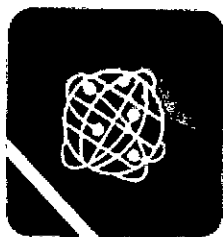
### **Selezione mista e multipla del target**

L'avviso può essere inoltrato a tutte le utenze di :

- a) singolo comune selezionato dalla lista;
- b) più comuni selezionati dalla lista;
- c) uno o più comuni selezionati da lista + vie confinanti selezionate su una mappa;
- d) una o più zone selezionate da mappa;

### **Affinamento della profilazione**

È prevista la funzionalità di esclusione di vie presenti su un'area selezionata : selezionata un'area il sistema restituisce l'elenco delle singole vie presenti nella stessa, consentendo di escludere e/o aggiungere le utenze attive sull'area stessa.

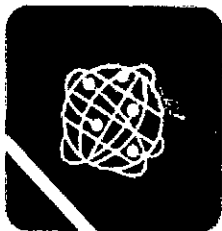


Selezionato il targhet, il sistema chiede di scrivere un testo da cui sarà generato un audio.  
In caso di errore è possibile cancellare l'audio e e reinserire nuovo.

The screenshot shows a web application interface for GORI S.P.A. The left sidebar contains navigation options: Home, Chiamate automatiche (selected), Crea campagna, Lista campagne, SMS, Messaggi, and Liste. The main content area is titled "Chiamate automatiche" and includes a "Log out" link in the top right. Below the title, there are navigation links for "Home", "Chiamate automatiche", and "Crea Campagna". The section "Genera un file audio" contains instructions: "Inserisci il testo del messaggio e clicca su 'Genera audio'". Below this, a text box contains a sample message: "Gori SpA. Si avvisa i cittadini che causa intervento di manutenzione delle condutture idriche e regionali, domenica 27 e sabato 28 potrebbero essere registrati diminuzioni dell'erogazione del servizio." Below the text box is a "Genera audio" button. Underneath is an audio player showing a progress bar from 0:00 to 0:04 and a "Carica" button. The section "Oppure Carica il file audio" contains instructions: "Carica un file audio e clicca su 'Upload'". Below this are two buttons: "Scegli file" (which shows "nessuno selezionato") and "Upload".

## Report

Nella sezione report saranno riepilogati gli avvisi trasmessi in audio, i target, gli utenti raggiunti, gli utenti raggiunti



Spett. le Sidra SpA

Catania 26 Aprile 2018

**Oggetto : offerta piattaforma**

Con la presente si trasmette offerta riservata al ribasso del listino consip

**Il pacchetto comprende :**

- Accesso illimitato alla sezione ricerche vie;
- Accesso illimitato chiamate;
- Account personalizzati al portale per più di una utenza;
- Accesso all'applicativo in caso di mancata possibilità di accesso al portale ; ( mancanza alimentazione elettrica; guasto pc; etc)

Acquisto accesso a rilascio credenziali licenza annuale: €39.600,00 iva esclusa

Tutti i contratti sono triennali tranne disdetta come da condizioni di fornitura servizi

NOTA: il canone di licenza annuale sarà liquidato a rilascio credenziali al momento dell'ordina con b/b 30g data fattura

L'Amministratrice  
Valentina Flaminio  
ENTREPRENEUR CONTACT  
S.p.A.

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA SERVIZI SISTEMI DI COMUNICAZIONE MASSIVA

non deve essere utilizzato in modo improprio, l'utilizzatore non deve e non può interferire con lo stesso o usufruirne a fini illeciti o comunque diversi da quelli ivi convenuti ed esclusivamente per fini istituzionali e connessi agli scopi dell'ente che rappresenta . Si deve altresì evidenziare come, in determinate circostanze , un uso improprio e/o illecito un abuso del servizio potrebbe rappresentare una condotta suscettibile di rilevanza penale.

**Art. 12 RINNOVO** alla data di scadenza il presente contratto è da considerarsi rinnovato per ulteriore annualità ( 12 mesi solari) salvo disdetta mezzo raccomandata da pervenirsi entro e non oltre i 3 mesi antecedenti alla scadenza all'indirizzo della sede legale della società o anche mezzo pec all'indirizzo [info@pec.enterprisecontactgroup.com](mailto:info@pec.enterprisecontactgroup.com) .

Il cliente accetta e si dichiara in accordo, che in caso di mancata disdetta entro i termini sarà addebitato l'intero importo relativo alla successiva annualità

### ART.13 **NORMATIVA PRIVACY E RECLAMI CONTROVERSIE**

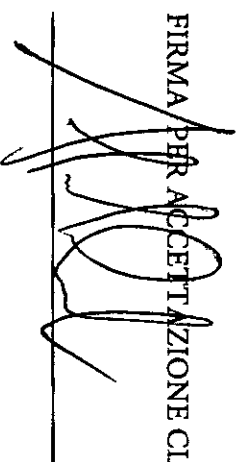
Alle presenti Condizioni Generali di Contratto si applicano le disposizioni del D.lgs. 6 settembre 2005 n. 206, in particolare le disposizioni in materia di contratti a distanza. Qualora l'Utilizzatore non accetti le Condizioni Generali come modificate, non potrà più utilizzare i servizi. Eventuali reclami potranno essere inviati al seguente indirizzo: **ENTERPRISE CONTACT GROUP S.R.L. Centro Direzionale Is. A/3 80143 (NA)**  
Si fa presente che il primo accesso ai sistemi mediante credenziali, comporta l'automatica accettazione delle Condizioni Generali di Contratto.

**ENTERPRISE CONTACT GROUP S.R.L.**

capitale sociale €100.000,00 i.v.

DATA 27/06/2018  
LUOGO ASIANA

FIRMA PER ACCETTAZIONE CLIENTE



ENTERPRISE CONTACT GROUP S.R.L.  
L'Amministratrice

L'Amministratrice  
Yvonne Eleanora  
