

Applicazione
del parametro di misurazione delle prestazioni
"MALL"

marzo 2012

Approvato da:

La Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma
con Delibera n. 6/12 del 17 aprile 2012

INDICE

1. PREMESSE	pag. 2
2. IL METODO DI CALCOLO	pag. 3
3. LE MODALITÀ DI APPLICAZIONE	pag. 4
4. LE DIFFICOLTÀ DI APPLICAZIONE	pag. 6
5. COME SI È PROCEDUTO	pag. 8
6. IL CALCOLO DEI PARAMETRI COMPONENTI IL QUAL	
6.1. Il parametro RECL.....	pag. 9
6.1.1 <u>Osservazioni e criticità</u>	
6.1.2 <u>Dati forniti da Acea Ato 2 S.p.A.</u>	
6.1.3 <u>Calcolo</u>	
6.2. Il parametro CONT	pag. 14
6.2.1 <u>Osservazioni e criticità</u>	
6.2.2 <u>Dati forniti da Acea Ato 2 S.p.A.</u>	
6.2.3 <u>Calcolo</u>	
6.3. Il parametro INTER.....	pag. 17
6.3.1 <u>Osservazioni e criticità</u>	
6.3.2 <u>Dati forniti da Acea Ato 2 S.p.A.</u>	
6.3.3 <u>Calcolo</u>	
6.4. Il parametro DIFP	pag. 22
6.4.1 <u>Osservazioni e criticità</u>	
6.4.2 <u>Dati forniti da Acea Ato 2 S.p.A.</u>	
6.4.3 <u>Calcolo</u>	
6.5. Il parametro DIFF	pag. 25
6.5.1 <u>Osservazioni e criticità</u>	
6.5.2 <u>Dati forniti da Acea Ato 2 S.p.A.</u>	
6.5.3 <u>Calcolo</u>	
6.6. Il parametro QUAP.....	pag. 28
6.6.1 <u>Osservazioni e criticità</u>	
6.6.2 <u>Dati forniti da Acea Ato 2 S.p.A.</u>	
6.6.3 <u>Calcolo</u>	
6.7. Il parametro QUAS.....	pag. 32
6.7.1 <u>Osservazioni e criticità</u>	
6.7.2 <u>Dati forniti da Acea Ato 2 S.p.A.</u>	
6.7.3 <u>Calcolo</u>	
7. IL CALCOLO DEL PARAMETRO INTV,.....	pag. 36
8. IL PARAMETRO TAN,.....	pag. 40
9. IL CALCOLO DEL MALL,.....	pag. 41

APPENDICE: Elenco cronologico dei documenti relativi al “MALL” a disposizione c/o gli archivi della STO

1. PREMESSE

Il Disciplinare Tecnico allegato alla Convezione di Gestione nell'Appendice A descrive la procedura per il calcolo del parametro "MALL" di misurazione annua delle prestazioni del Gestore.

Lo stesso Disciplinare (paragrafo 12.3) prevede che in sede di revisione tariffaria questo parametro sia moltiplicato ai costi operativi riconosciuti in tariffa negli anni precedenti la revisione causando un aumento o una diminuzione della tariffa per gli anni successivi; variazioni quindi legate alla qualità delle prestazioni fornite dal Gestore.

La Regione Lazio introdusse questa procedura nel Disciplinare Tipo messo a disposizione delle Segreterie degli ATO e prevede una sua adozione graduale ovvero un periodo transitorio in cui il nuovo Gestore potesse superare le difficoltà direttamente imputabili alle gestioni precedenti.

Inoltre, poiché non esistevano esperienze pregresse sulla applicabilità di questa procedura, fu prevista la possibilità di modificarla in corso d'opera.

Il seguito della presente relazione evidenzia e riporta quanto contenuto nel citato Disciplinare in merito al parametro "MALL".

In appendice alla presente relazione sono riportati o elencati tutti gli altri documenti disponibili alla S.T.O. inerenti la definizione del parametro MALL.

2. IL METODO DI CALCOLO

Il parametro MALL è così calcolato:

$$\mathbf{MALL = QUAL \times INTV \times TAN}$$

Il parametro QUAL (≤ 1) misura la qualità del servizio, il parametro INTV (≤ 1 e $\geq 0,90$) misura lo stato di attuazione degli interventi, il parametro TAN ($\leq 1,02$ e $\geq 0,98$) deriva dall'osservazione globale degli indicatori effettuata dal Garante Regionale del S.I.I.

$$QUAL = \left(\frac{RECL + CONT}{2} \right) \times \left(\frac{INTER + DIFP}{2} \right) \times DIFP \times \left(\frac{QUAP + QUAS}{2} \right)$$

- RECL è il parametro che tiene conto dei reclami presentati dall'utenza;
- CONT è un parametro che tiene conto del contenzioso tra il Gestore e gli utenti;
- INTER è il parametro che tiene conto delle interruzioni di servizio idrico;
- DIFP è il parametro che tiene conto del difetto di erogazione idrica;
- DIFP è il parametro che tiene conto del difetto di collettamento dei reflui;
- QUAP è il parametro che tiene conto della qualità delle acque potabili;
- QUAS è il parametro che tiene conto della qualità delle acque di scarico.

3. LE MODALITÀ DI APPLICAZIONE

Il Disciplinare Tecnico prevede:

“Entro il primo trimestre successivo a ciascun triennio, sulla scorta dei dati ricavabili dal triennio trascorso, si procede a revisione onde verificare:

-;
- *la valutazione annua dei parametri di qualità e efficienza del servizio nonché dello stato degli interventi (parametro MALL);*
-

.....
Il parametro MALL per il primo triennio viene calcolato ogni anno considerando il parametro QUAL e il parametro TAN pari a 1; per il secondo triennio il QUAL si assume come media tra il QUAL effettivo e 1 e il TAN variabile tra $[0,10]^1$ e 1,01.

A regime i parametri QUAL e TAN saranno quelli effettivi dell'anno.

Al termine del primo triennio e ai fini delle sue successive applicazioni verrà approvata congiuntamente, avvalendosi dell'esperienza maturata, una verifica delle modalità di determinazione del parametro MALL in modo da assicurare l'efficacia e l'efficienza del servizio e l'equilibrio economico e finanziario della gestione.

.....”

Disciplinare tecnico

2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011

**QUAL=1
TAN = 1
MALL = 1 x INTV x 1**

**QUAL_{pond}= (QUAL_{eff} + 1)/2
1,00 < TAN < 1,01
MALL = QUAL_{pond} x INTV x TAN**

**0,98<TAN<1,02
MALL = QUAL_{eff} x INTV x TAN**

La Conferenza dei Sindaci con Delibera 5/08 ha stabilito un calendario lievemente diverso al fine di poter stabilire la tariffa per il triennio successivo prima del triennio stesso.

Di conseguenza le incombenze per il MALL dovevano e dovranno avere queste scadenze:

¹ evidente refuso, infatti a regime questo parametro varia tra 0,98 e 1,02; qui si deve intendere 1,00 a posto di 0,10.

- A) nei primi mesi dell'anno 2006 e sulla base dei dati del triennio precedente si sarebbe dovuto stabilire e concordare eventuali modifiche della procedura per il calcolo del MALL;
- B) negli ultimi mesi dell'anno 2008, in corrispondenza della revisione tariffaria eseguita, si sarebbe dovuto calcolare il MALL per gli anni 2006 e 2007 per tener conto delle variazioni tariffarie conseguenti nel triennio 2009-11;
- C) negli ultimi mesi dell'anno 2011, in corrispondenza della prevista revisione tariffaria, si sarebbe dovuto calcolare il MALL per gli anni 2008, 2009 e 2010 per tener conto delle variazioni tariffarie conseguenti nel triennio 2012-14;

e così di seguito nei trienni seguenti.

La ratio delle modifiche al calcolo del MALL stabilite per il primo triennio e, in misura minore per il secondo triennio è evidentemente riferita a quello che la Convenzione di Gestione ed i documenti ad essa allegati definiscono come “periodo transitorio” della gestione del S.I.I. (Artt. 12bis e 30 della Convenzione di Gestione, all. 2.1 alla Convenzione di Gestione “Modalità di avvio del S.I.I.”).

Tale periodo transitorio comprende infatti un primo triennio, nel quale era originariamente programmata l'acquisizione di tutte le gestioni in essere, non tutelate o salvaguardate, nonché un secondo triennio, propedeutico al raggiungimento della fase di regime e necessario ad armonizzare le notevoli differenze tra gli standard delle precedenti gestioni e, soprattutto, a recuperare ogni situazione fuori norma già ricognita o, eventualmente, non ancora nota.

L'All. 2.1 alla Convenzione di Gestione “Modalità di avvio del S.I.I.” definisce il periodo transitorio come *“il tempo intercorrente tra la firma della Convenzione di Gestione ed il momento nel quale si concluderà il processo giuridico di accorpamento formale delle gestioni avendo definito tutti i valori economici, completate le procedure amministrative di trasferimento, relative al personale, alla disponibilità in uso delle infrastrutture, ai mutui, ai rapporti di obbligazione attivi e passivi in essere”*, e lo determina in tre anni eventualmente prorogabili, il documento contrattuale principale, ovvero la Convenzione di Gestione, determina complessivamente la fase di avvio del servizio in 6 anni, considerando necessario un ulteriore triennio, dopo l'acquisizione dell'ultima gestione, per espletare tutte le necessarie attività.

Le vicende che hanno caratterizzato il processo di acquisizione delle gestioni, tutt'oggi non ancora completato, hanno determinato la delibera n. 2/06 della Conferenza dei Sindaci “Nuovo programma per il completamento delle acquisizioni dei servizi comunali e consortili dell'ATO 2 da parte di Acea ATO 2 S.p.A.”.

La relazione illustrativa delle prese in carico da parte di Acea ATO 2 S.p.A. dei servizi comunali e consortili dell'ATO 2 alla data del 15 gennaio 2006 facente parte del “Programma per il completamento delle prese in carico” a sua volta parte integrante della Delibera 2/06 riporta:

“.....pertanto il periodo transitorio richiamato nella Convenzione di Gestione, nei documenti allegati ad essa e nella Convenzione di Cooperazione, viene incrementato fino al 31 dicembre 2010. Conseguentemente, si intendono automaticamente adeguati alle nuove scadenze i sensi e gli effetti delle disposizioni contenute negli articoli dei sopraccitati documenti, riferiti in via principale o subordinata alla durata del periodo transitorio.”

4. LE DIFFICOLTÀ DI APPLICAZIONE

Le penali previste in un contratto dovrebbero essere stabilite al di sopra di un valore minimo in modo da rendere conveniente al sottoscrittore del contratto il rispetto della clausola contrattuale a cui è legata la penale.

Contemporaneamente le penali non possono essere esorbitanti per non diventare vessatorie.

La Segreteria non è in grado di stabilire la correttezza dell'ordine di grandezza delle penali connesse al MALL applicato nella realtà dell'ATO 2 ma è in grado di fare alcune considerazioni di ordine generale basandosi sull'esperienza maturata nei primi anni di gestione.

- La componente del MALL per la qualità del servizio (QUAL)

Le sotto componenti per la qualità del servizio QUAP, QUAS, INTER e DIFP (ovvero per la qualità dell'acqua distribuita, per la qualità acqua scaricata, per le interruzioni del servizio idrico e per il difetto di erogazione idrica) sono spesso connesse a deficit infrastrutturali:

- o pregressi e quindi imputabili a responsabilità storiche di altri soggetti;
- o in attesa di investimento;

e non sempre a responsabilità organizzative imputabili al Gestore.

La legislazione prevede delle conseguenze penali per i deficit di qualità dell'acqua distribuita e scaricata (QUAP e QUAS) e quindi da sola fornisce le necessarie motivazioni, seppure in negativo, al Gestore.

Per il superamento delle interruzioni del servizio idrico e dei difetti di erogazione idrica piuttosto che l'applicazione di una penale è opportuna una incentivazione alla realizzazione dei necessari investimenti.

La frequentazione del territorio in questi anni ha portato in evidenza la necessità di tenere sotto controllo le risposte del Gestore alle richieste degli utenti; risposte che possono tardare anche per carenze organizzative del Gestore ovvero per risparmi dello stesso sui costi operativi.

Le richieste che provengono dal territorio sono spesso connesse ai tempi di realizzazione degli allacci ed ai tempi di intervento sulle segnalazioni di guasti della rete e comunque al rispetto dei tempi di risposta elencati nella carta dei servizi piuttosto che al numero dei reclami ed al numero dei contenziosi (rispettivamente le sotto componenti RECL e CONT della componente QUAL del MALL).

- La componente del MALL per gli investimenti (INTV)

Il Gestore attualmente sta realizzando investimenti in misura superiore a quanto inizialmente previsto.

La buona predisposizione del Gestore in tal senso dipende da due motivazioni.

La prima è costituita dal deficit strutturale riscontrato sugli impianti, che è tale da causare il non rispetto delle leggi in materia di qualità delle acque sia distribuita che scaricata con l'avvio di procedure penali nel confronto del Gestore, procedure che stabiliranno in sede di giudizio le responsabilità non necessariamente a carico del Gestore.

La seconda, valida almeno fino al referendum del 13 giugno, era costituita dal riconoscimento della remunerazione del capitale investito pari al 7% che oltre a coprire i costi di finanziamento e l'inflazione contribuiva alla formazione dell'utile del Gestore.

Il referendum ha in pratica abolito tale remunerazione e siamo in attesa di un nuovo metodo tariffario che dica come valutare e riconoscere i costi connessi al finanziamento degli investimenti.

Il comma 5 dell'art. 30 c. 5 della Convenzione di Gestione prevede “successivamente alla fase di avvio (primi 6 anni) qualora il gestore realizzi nell'arco di ciascun triennio investimenti nella misura inferiore all'80% di quelli previsti nel Piano degli Investimenti, per colpa del Gestore, è soggetto al pagamento di una penale. La penale è pari al 4% della differenza, in termini monetari, tra il valore degli investimenti realizzati e l'80% di quelli previsti dal Piano degli Investimenti”.

Inoltre il c. 1 dello stesso art. 30 prevede che tale inadempimento (investimenti inferiori al 60%) comporti la risoluzione del contratto.

L'applicazione di quanto disposto da questo articolo diverge dalla applicazione di quanto previsto con il parametro INTV (vedi l'apposito paragrafo più avanti).

In via esplicativa supponiamo che in un anno gli investimenti da realizzare siano pari a 100 e che i costi operativi in tariffa siano pari a 250, una realizzazione ridotta degli investimenti comporta una penale per il Gestore con queste due disposizioni così calcolabile (importi in milioni di euro):

investimenti realizzati		penale c. 5 art. 30 Conv. Gestione	penale MALL	
importi	deficit		INTV	importo
90	-10%	0	0,99	2,5
80	-20%	0	0,98	5,0
70	-30%	0,4	0,97	7,5
60	-40%	0,8	0,96	10,0
50	-50%	rescissione contratto	0,95	12,5

È evidente che esiste la necessità di coordinare queste due penali.

Questo tenendo conto l'importanza di monitorare e se necessario penalizzare il Gestore sia per la mancata realizzazione di investimenti da un punto di vista quantitativo ma anche per il mancato rispetto degli indirizzi e delle priorità assegnate dalla Conferenza dei Sindaci.

5. COME SI È PROCEDUTO

L'ultima revisione tariffaria è stata eseguita nel dicembre 2008.

In tale sede si sarebbe dovuto calcolare il parametro di misurazione delle prestazioni ed applicarlo per gli anni 2006 e 2007.

Ciò non è stato possibile per incompletezza dei dati a disposizione.

La Delibera 5/08 della Conferenza dei Sindaci prevedeva che la successiva revisione tariffaria avrebbe avuto luogo solo se il Gestore avesse proceduto a fornire tutti i dati necessari per l'applicazione del parametro delle prestazioni e per l'unificazione delle articolazioni tariffarie nei Comuni dell'Ato 2.

Il Gestore ha fornito sostanzialmente tutti questi dati per cui è possibile procedere alla revisione tariffaria.

Nelle pagine seguenti ognuno dei parametri facenti parte del MALL è calcolato separatamente con i dati disponibili.

Alcuni parametri non possono essere calcolati per ragioni oggettive.

Per altri parametri è stato necessario introdurre delle ipotesi semplificatrici descritte caso per caso.

Le ipotesi oggi adottate ed i calcoli effettuati portano a dei risultati più oggettivi, reali e corretti rispetto alle stime effettuate e riportate nella comunicazione su questo argomento alla Conferenza dei Sindaci del 5 luglio 2010 che comunque ha sortito l'effetto di sbloccare la situazione.

Il calcolo oggi è stato effettuato a partire dal 2006 fino a tutto il 2010 (o 2011).

I dati così elaborati sono stati sintetizzati ed utilizzati per il calcolo del MALL così come descritto nell'ultimo paragrafo della presente relazione.

6. IL CALCOLO DEI PARAMETRI COMPONENTI IL QUAL

6.1. Il parametro RECL

Appendice A al Disciplinare Tecnico allegato alla Convenzione di Gestione

Parametro RECL ($0 \leq RECL \leq 1$)

È il parametro che esprime la soddisfazione dell'utente e che rappresenta il risultato immediato dell'impegno diretto del Gestore ma che in regime si riferisce anche alla preveggenza nelle programmazioni. Inoltre resta l'indicatore più diretto dello stato di sopportabilità sociale e economica.

Questo parametro si basa sulle risultanze derivanti da un registro apposito: il Registro dei Reclami.

Questo deve riportare gli estremi dell'utente reclamante, l'esposizione sintetica dei motivi del reclamo e la data, l'esito (auto certificato dal Gestore) con l'indicazione se l'utente sia rimasto:

- soddisfatto,
- insoddisfatto,
- indifferente (quando il reclamo non aveva ragione di essere);

Il Registro è tenuto dal Gestore e inviato in copia all'Autorità d'Ambito semestralmente, entro una settimana dalla scadenza del semestre, con possibilità di questa dell'esame dei dettagli anche con intervista dell'utente per casi ricorrenti, e la possibilità di cassare quelli infondati.

Si definisce **NREC** il numero di reclami annui presentati,

NREC = $\odot + \oplus + \otimes$ ove:

\odot rappresenta il numero di reclami soddisfatti (laugh),

\oplus il numero di reclami indifferenti (indifferente), ovvero casi di ritiro da parte dell'utente o casi considerati infondati dall'Autorità d'Ambito;

\otimes il numero di reclami insoddisfatti (cry),

Si definisce ancora **RE** = $\otimes + \oplus \times (\text{gg}-10)/30$, ove $0 \leq (\text{gg}-10)/30 \leq 1$

AB = Utenze dell'intero ATO,

gg = numero medio di giorni intercorrenti tra la presentazione del reclamo e la sua evasione;

si ha:

$$RECL = 1 - 2 \times \frac{RE}{AB}$$

6.1.1 Osservazioni e criticità

I reclami, il cui numero è un elemento per il calcolo del parametro RECL devono essere distinti, secondo criteri oggettivi, dalle semplici richieste che non dovrebbero essere computate nel parametro RECL.

Il criterio per distinguere i reclami dalle richieste potrebbe essere il seguente: si considerano reclami tutte le istanze pervenute ad Acea Ato 2 che hanno per oggetto il mancato rispetto della Carta dei Servizi o del Regolamento di Utenza o che hanno per oggetto una contestazione causata da un errore oggettivo del Gestore.

Si considerano richieste tutte le altre istanze, come ad esempio quelle relative a depenalizzazione, informazioni generiche e dati, copie delle fatture, verifiche dei contatore, accesso ai documenti, rateizzazioni ecc.

È opportuno poi stabilire dei criteri oggettivi per definire se un reclamo è soddisfatto – indifferente – insoddisfatto in quanto la mancanza di un criterio definito (come è attualmente nel Disciplinare Tecnico) lascia discrezionalità di giudizio all'operatore che cura la singola pratica di reclamo.

Un possibile criterio è quello, già adottato da Acea Ato 2 anche se mai formalizzato, che consiste nel considerare insoddisfatto un reclamo quando l'utente rinnova una o più volte la stessa richiesta e soddisfatto un reclamo quando questo non viene più reiterato.

Per quanto riguarda il criterio per definire il significato di reclamo indifferente è parere della STO che in questa categoria debbano rientrare unicamente i reclami infondati, dove per reclamo infondato si intende una qualsiasi richiesta che o non è di competenza del Gestore o che comunque non è compatibile con le disposizioni della Carta dei Servizi e del Regolamento d'Utenza.

In merito al parametro gg (numero medio di giorni intercorrenti tra la presentazione del reclamo e la sua evasione) non è chiaro con quali modalità debbano essere calcolati tali tempi.

È ipotizzabile che se il reclamo viene presentato in forma scritta la data di partenza per calcolo dei tempi di evasione sia la data riportata sul timbro postale, se il reclamo viene effettuato telefonicamente la data dovrà risultare dai tabulati del call-center. In merito alla data di evasione se la risposta viene data in forma scritta fa fede la data del protocollo del Gestore, se viene data per telefono deve essere autocertificata degli operatori.

Inoltre non è specificato se gg vada calcolato considerando sia i reclami soddisfatti che quelli insoddisfatti.

Essendo moltiplicato nella formula del RE solo per il numero di reclami soddisfatti sembra ragionevole che gg si riferisca ai tempi di evasione dei soli reclami soddisfatti ovvero i reclami insoddisfatti vengono (proprio perché insoddisfatti) considerati per intero mentre quelli soddisfatti vengono "scontati" tanto più quanto più è breve il tempo di risposta del Gestore.

Si osserva infatti che gg viene utilizzato nella formula in modo tale che se il Gestore risponde ai reclami in meno di 40 giorni il parametro RECL si avvicinerà di più a uno (attenuando così la penale). In particolare fino a 10 giorni la quota parte di reclami soddisfatti viene annullata nel calcolo del RE.

Oltre 40 giorni il parametro RE rimane costante e pari alla somma dei reclami soddisfatti e insoddisfatti.

Da quanto esposto si evince che il parametro RECL è valutato solamente sul numero di reclami ricevuti dal Gestore e non penalizza il gestore per tempi di risposta maggiori di 40 giorni.

È impossibile che il gestore non riceva alcun reclamo nell'arco di un anno. Pertanto il parametro RECL sarà sempre minore di 1 e penalizzerà sempre il Gestore. Occorrerebbe definire un numero "accettabile" di reclami da considerare fisiologici di soglia sotto il quale non applicare alcuna penale.

6.1.2. Dati forniti da Acea Ato 2 S.p.A

Acea Ato 2 ha fornito i Registri dei Reclami per gli anni dal 2006 al 2011.

In particolare con e-mail archiviata nella posta in arrivo della STO con protocollo 1237-11 ha inviato i Registri dal 2006 al 2009 enucleando i soli reclami dalle semplici richieste così come richiesto dalla STO con nota 248-10 del 21 settembre 2010.

Per ogni reclamo pervenuto ad Acea ATO 2, il Gestore indica se il reclamo è stato evaso o sospeso; i reclami evasi poi sono a loro volta distinti in soddisfatti o insoddisfatti considerando insoddisfatto un reclamo quando l'utente rinnova una o più volte la stessa richiesta e soddisfatto un reclamo quando questo non viene più reiterato.

Acea Ato 2 prima con lettera prot. 349/p del 10 agosto 2010 e poi con lettera 3155 del 31 gennaio 2012, evidenzia le contraddizioni intrinseche nel metodo di calcolo del parametro RECL.

Con e-mail archiviata nella posta in arrivo della STO con protocollo 188-12 ha inviato anche i registri 2010 e 2011, ma con una forma diversa da quella utilizzata in precedenza che non permette l'enucleazione delle informazioni necessarie al calcolo del parametro.

Acea ATO 2 con e-mail archiviata nella posta in arrivo della STO con protocollo 1332-11 ha comunicato il numero complessivo delle utenze dell'ATO 2 e il numero di appartamenti a cui sono associate per gli anni 2008-2009 e 2010; successivamente con e-mail archiviata nella posta in arrivo della STO con protocollo 188-12 ha comunicato il numero di unità immobiliari domestiche e non domestiche per il 2011.

6.1.3. Calcolo

Nel calcolo (vedi la tabella seguente) sono riportati il numero dei reclami soddisfatti e insoddisfatti per gli anni 2006-2007-2008 e 2009 così come forniti dal Gestore.

Il numero medio dei giorni intercorsi tra la presentazione dei reclami e la loro evasione è stato calcolato sia per i reclami soddisfatti che per quelli insoddisfatti per gli anni 2006-2007-2008 e 2009.

Per il parametro AB non è stato considerato il numero delle utenze dell'intero ATO, ma il numero della unità immobiliari, in quanto alcune città tra cui Roma sono caratterizzate essenzialmente da condomini: un condominio è associato ad una sola utenza che però è composta da numerose unità immobiliari.

Partendo dal dato del 2011 di unità immobiliari non domestiche comunicato da Acea ATO 2 si è stimato andando a ritroso per gli anni dal 2010 al 2006 un decremento per ogni anno di 10.000 unità.

Per tutti gli anni si è sommato il numero di unità domestiche comunicato nelle note da Acea ATO 2 con quelle non domestiche stimate come sopra descritto.

In particolare per il 2006 ed il 2007 non avendo il numero delle unità immobiliari domestiche, tale valore è stato stimato moltiplicando il numero delle utenze idriche di ciascun anno con il rapporto per il 2008 tra il numero delle unità immobiliari domestiche ed il numero delle utenze idriche.

Per gli anni 2010 e 2011 pur disponendo dei registri dei reclami non è possibile determinare le informazioni come per gli anni precedenti. Pertanto per questi due anni il parametro RECL è stato posto uguale a quello calcolato per il 2009.

dati forniti da ACEA ATO 2	2006	2007	2008	2009	2010	2011
num. utenze idriche	476.785	519.615	578.958	586.047	596.948	
num. unità immobiliari domestiche			1.643.054	1.647.789	1.668.186	1.673.213
num. unità immobiliari non domestiche						355.464
dati stimati	2006	2007	2008	2009	2010	2011
num. unità immobiliari domestiche	1.353.092	1.474.642	1.643.054	1.647.789	1.668.186	1.673.213
num. unità immobiliari non domestiche	305.464	315.464	325.464	335.464	345.464	355.464
sommano	1.660.562	1.792.113	1.970.526	1.985.262	2.015.660	2.030.688

$$RECL = 1 - 2 \times \frac{RE}{AB}$$

RECL		2006	2007	2008	2009	2010	2011
LAUGH	n° di reclami soddisfatti	923	1617	1705	1228	n.d.	n.d.
CRY	n° di reclami insoddisfatti	137	169	113	23	n.d.	n.d.
gg	numero medio di giorni intercorrenti tra la presentazione del reclamo e la sua evasione	26,5	28,38	27,74	26,75	n.d.	n.d.
RE	CRY + LAUGH X (gg - 10)/30	645	1.160	1.121	709	n.d.	n.d.
AB	utenze dell'intero ATO	1.658.556	1.790.106	1.968.518	1.983.253	2.013.650	2.028.677
		0,9992	0,9987	0,9989	0,9993	0,9993	0,9993

6.2. Il parametro CONT

Appendice A al Disciplinare Tecnico allegato alla Convenzione di Gestione

Parametro CONT ($0 \leq \text{CONT} \leq 1$)

Il parametro **CONT** tiene conto in maniera oggettiva dello stato di sofferenza con l'utenza.

Questo parametro si basa sulle risultanze derivanti da un registro apposito: il Registro del Contenzioso.

Questo deve riportare gli estremi delle sentenze pronunciate, gli estremi dell'utente, gli esiti di causa.

Il Registro è tenuto dal Gestore e inviato in copia all'Autorità d'Ambito semestralmente, entro una settimana dalla scadenza del semestre.

Il parametro è funzione del rapporto di due altri parametri così operati:

$$\text{CONT} = 1 - 2 \times \frac{\text{CON}}{\text{RIC}}$$

ove

CON = importo in Euro cui è stato condannato in qualsiasi ordine e grado il Gestore a pagare con sentenza passata in giudicato per lite con l'utenza riguardante il S.I.I.,

RIC = il ricavo totale di incasso in Euro per tariffa relativo ai costi operativi dell'anno al netto di imposte gravanti sull'utenza.

6.2.1. Osservazioni e criticità

Si dovrebbe valutare se è un'operazione corretta applicare al Gestore una penale che è basata su una pena già applicata, ovvero quella a cui è stato condannato con sentenza passata in giudicato.

Inoltre il calcolo annuale di questo parametro non è significativo poiché i tempi di passaggio in giudizio sono spesso più lunghi rispetto al termine di un anno e potrebbe accadere che ci sia una coincidenza dei tempi di emissione delle sentenze (ovvero potremmo avere un CON uguale a zero per alcuni anni e improvvisamente altissimo l'anno successivo).

L'unica precisazione riguarda il parametro RIC, non è chiaro se bisogna considerare i costi operativi imputati in tariffa in un anno, ovvero il ricavo garantito al netto delle quote relative agli ammortamenti e alla remunerazione del capitale

Acea Ato 2 S.p.A. con nota prot. 349/P del 10 agosto 2010 in merito al parametro CONT ha evidenziato la "non chiarezza del termine "utenza", nel senso che risulta dubbio se il parametro si riferisce a sentenze relative a contenziosi riguardanti liti per i soli titolari di contatore o se riguardi i terzi in generale e quindi liti relative a ritardi nell'installazione dei contatori, nei distacchi di rogazione di acqua, o se includono anche le liti derivanti da danni a condotte, rigurgiti fognari, ecc."

6.2.2. Dati forniti da Acea Ato 2 S.p.A.

Il Gestore ha fornito i dati relativi al Registro dei Contenziosi dal 2006 al 2010 con e-mail archiviata nella posta in arrivo della STO con il protocollo 1236-11.

6.2.3. Calcolo

Non risultano difficoltà tecniche nel calcolo di questo parametro.

Nel calcolo (vedi la tabella seguente) sono riportati in funzione dell'anno di notifica del contenzioso gli importi che il Gestore è stato condannato a pagare fino al 2010.

Non vengono considerate le date di condanna delle sentenze in quanto i tempi di passaggio in giudizio sono spesso più lunghi rispetto al termine di un anno e potrebbe accadere che ci sia una coincidenza dei tempi di emissione delle sentenze.

Per il 2011 il valore di CONT è stato posto uguale a quello del 2010.

Come valore di RIC è stato utilizzato il dato relativo ai costi operativi determinati per il calcolo del ricavo garantito (Allegato A "Confronto ricavi garantiti e ricavi reali 2003-2008 Nuova tariffa media 2009-2032" TAB. 7.1 "Calcolo dei ricavi garantiti ad oggi riga 39).

$$CONT = 1 - 2 \times \frac{CON}{RIC}$$

CONT		2006	2007	2008	2009	2010	2011
CON	importo in € cui è stato condannato in qualsiasi ordine e gradi il Gestore a pagare con sentenza passata in giudicato per lite con l'utenza riguardante il S.I.I.	4.419,13	1.932,67	20.728,00	4.995,86	0,00	0,00
RIC	il ricavo totale di incasso in Euro per tariffa relativo ai costi operativi dell'anno al netto di imposte gravanti sull'utenza.	243.756.685	263.677.350	273.300.969	302.010.000	307.390.000	307.465.000
		1,0000	1,0000	0,9998	1,0000	1,0000	1,0000

6.3. Il parametro INTER

Appendice A al Disciplinare Tecnico allegato alla Convenzione di Gestione

Parametro INTER ($0 \leq \text{INTER} \leq 1$)

Il parametro **INTER** è legato alla continuità del servizio idrico; analogamente a quanto precede deve essere tenuto un registro, il Registro delle Interruzioni del Servizio Idrico, che deve riportare per ogni episodio di interruzione la data, gli orari di cessazione e ripristino del servizio, le motivazioni dell'interruzione e ogni altro elemento che possa aiutare la comprensione dell'inconveniente.

Il Registro è tenuto dal Gestore e inviato in copia all'Autorità d'Ambito semestralmente, entro una settimana dalla scadenza del semestre.

Per il calcolo del parametro **INTER** occorre preventivamente calcolare i parametri:

N = numero di episodi di interruzione del flusso idrico;

ABIN = numero di utenze interessate dall'interruzione;

AB = numero totale delle utenze dell'ATO;

t_i = numero delle ore di ciascuna interruzione;

INT = $\alpha \times t_i$, ore convenzionali di interruzione;

ove

$\alpha = 1$ per interruzioni ove $t_i < 6$ h

$\alpha = 2$ per interruzioni ove $t_i \geq 6$ h

$\alpha = 3$ per interruzioni ove $t_i \geq 12$ h

$\alpha = 4$ per interruzioni ove $t_i \geq 24$ h

$\alpha = 5$ per interruzioni ove $t_i \geq 72$ h;

Il parametro finale risulta:

$$\text{INTER} = 1 - \frac{1}{720 \times \text{AB}} \times \left(\sum_{i=1}^N \text{INT}_i \times \text{ABIN}_i \right)$$

6.3.1 Osservazioni e criticità

La Carta del S.I.I. attualmente in vigore prevede (p.to 3.2.2) che *i servizi vengono garantiti durante le 24 ore della giornata e per tutti i giorni dell'anno, tranne nei casi di forza maggiore e di guasti, di manutenzione, di potenziamenti o ampliamenti degli impianti, nel qual caso sono previsti standard specifici.*

Infatti la stessa Carta al p.to 3.2.3 prevede i seguenti standard specifici per il servizio idrico:

Continuità e regolarità dell'erogazione

- Il gestore adotta un servizio di **Pronto Intervento** con orario continuato nelle **24 ore** anche nei giorni festivi. Nel caso in cui pervenga un numero consistente di reclami contemporaneamente l'operatore provvede ad informare gli Utenti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento;*
- Il gestore per **interventi programmati**, per i quali siano necessarie interruzioni del servizio che interessino più Utenti, provvede al **ripristino entro le 24 ore**. Nel caso siano necessarie interruzioni di durata maggiore deve essere data tempestiva comunicazione alle Autorità sanitarie e comunali locali. Per tali lavori sarà assicurato un **preavviso** di almeno **24 ore** dall'interruzione, mediante annunci sui quotidiani locali e, qualora necessario, con affissioni e utilizzo di altri strumenti di informazione.*

c) *Qualora si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile superiori alle 48 ore il gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza.*

Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto

a) *Nel caso di situazioni di pericolo determinatesi per guasto a tubazione o apparecchiatura interrata.*

Il gestore garantisce il primo intervento in un tempo massimo di 6 ore.

b) *Nel caso di mancanza di acqua.*

Il gestore garantisce il primo intervento in un tempo massimo di 8 ore, per segnalazioni che pervengono nelle ore serali notturne (dopo le ore 16.00) entro 16 ore.

c) *Nel caso di guasto a tubazione o apparecchiatura interrata.*

Il gestore garantisce il primo intervento in un tempo massimo di 72 ore.

d) *Nel caso di guasto al contatore o di altri apparecchi accessori di competenza del gestore installati fuori terra.*

Il gestore garantisce il primo intervento entro 72 ore.

e) *Ripristino del servizio.*

Il gestore garantisce il ripristino del servizio in un tempo massimo di 48 ore dalla segnalazione.

Il parametro INTER così costruito penalizza il Gestore anche nel caso in cui vengano rispettati gli standard di servizio previsti da contratto.

Infatti nel caso di interventi programmati il gestore non dovrebbe essere penalizzato se provvede al ripristino dell'alimentazione idrica entro 24 ore.

Se l'intervento programmato richiede più di 24 ore il Gestore deve essere penalizzato a meno che non dimostri l'impossibilità tecnica di procedere in tempi minori e sempreché provveda a dare tempestiva comunicazione alle Autorità sanitarie e comunali locali e un preavviso di almeno 24 ore dall'interruzione, mediante annunci sui quotidiani locali e, qualora necessario, con affissioni e utilizzo di altri strumenti di informazione, così come previsto dalla Carta del S.I.I.

Il Gestore dovrà essere penalizzato quando si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile superiori alle 48 ore e non provveda ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza.

Come detto il parametro INTER penalizza il Gestore per qualsiasi interruzione anche quando questo rispetta completamente la Carta del S.I.I., mentre il Gestore dovrebbe essere penalizzato solo quando non rispetta lo standard di servizio, e possibilmente incentivato a fornire uno standard superiore.

Inoltre il servizio fornito dal Gestore non deve essere valutato sulla base del numero totale delle interruzioni, il quale dipende dallo stato di conservazione e dalle caratteristiche della rete, ovvero, per correttezza dovrebbero essere considerati solo quegli episodi di interruzione nei quali il Gestore non rispetta gli standard previsti.

Si osserva infatti che lo stato di conservazione e le caratteristiche della rete potrebbero dipendere da responsabilità pregresse dovute alle modalità di gestione e manutenzione o alla carenza di investimenti da parte del precedente Gestore che ha trasferito il servizio.

Naturalmente lo stato di conservazione e le caratteristiche della rete dipendono anche dagli investimenti effettuati dal Gestore del S.I.I. ma la valutazione di questi ultimi avviene con un altro parametro specifico (INTV v. seguito) e non con il parametro INTER.

Acea Ato 2 S.p.A. con nota prot. 349/P del 10 agosto 2010 in merito al parametro INTER osserva che “nella forma proposta, concorrono all’abbassamento del coefficiente anche evenienze che invece risultano fisiologiche di qualsiasi pubblico servizio a rete. Il valore dell’indicatore, infatti, non potrà mai essere uguale a 1, poiché anche nel caso di assenza di interruzioni per guasti, verrebbero comunque conteggiate le chiusure programmate per investimenti.”

6.3.2. Dati forniti da Acea Ato 2 S.p.A.

Acea Ato 2 ha fornito i seguenti Registri delle Interruzioni:

- a. 2006 I e II semestre;
- b. 2007 I e II semestre;
- c. 2008 I e II semestre;
- d. 2009 I e II semestre;
- e. 2010 I e II semestre;
- f. 2011 I semestre.

In tali registri sono contenute le seguenti informazioni:

- i. Anno;
- ii. tipo chiusura;
- iii. durata intervento;
- iv. data chiusura e data apertura;
- v. numero famiglie;
- vi. descrizione guasto.

Nella sezione “tipo chiusura” è riportato: PROGRAMMATA o URGENTE.

“Descrizione guasto” è GUASTO A TUBAZIONE O APPARECCHIATURA INTERRATA.

Appare quindi evidente che il registro non considera mai le interruzioni di servizio causate da carenza idrica (es. turnazioni).

La STO con nota 248-10 del 21 settembre 2010 ha richiesto ad Acea ATO 2 di calcolare il parametro INTER escludendo tutte le interruzioni in cui è stato rispettato quanto previsto nei punti 3.2.2 e 3.2.3 della Carta dei Servizi.

Il Gestore con lettere protocollo 201/p del 10 novembre 2011 e 217/p del 7 dicembre 2011 ha inviato il valore del parametro INTER per gli anni 2006-2007-2008-2009 e 2010 calcolato così come richiesto dalla STO con nota 248-10.

Valori parametro INTER comunicati da Acea ATO 2				
2006	2007	2008	2009	2010
0,998665	0,997725	0,997963	0,998825	0,988551

La STO con lettera 296-11 del 23 novembre richiede i fogli excel dei dati utilizzati per il calcolo del parametro INTER.

Acea ATO 2 con email del 27 dicembre 2011 invia i file dei dati per il calcolo del parametro INTER.

Acea ATO 2 invia una nuova comunicazione con lettera prot. 41/p del 16 febbraio 2012 con cui aggiorna tutti i valori del parametro INTER in pratica azzerandoli in tutti gli anni.

6.3.3. Calcolo

La tabella seguente contiene il calcolo del parametro INTER adottando i dati forniti da Acea ATO 2 per gli anni dal 2006 al 2010 con lettere protocollo 201/p del 10 novembre 2011 e 217/p del 7 dicembre 2011.

Per il 2011 il valore del parametro viene posto uguale a quello del 2010.

$$INTER = 1 - \frac{1}{720 \times AB} \times \left(\sum_{i=1}^N INT_i \times ABIN_i \right)$$

INTER		2006	2007	2008	2009	2010	2011
N	numero di episodi di interruzione del flusso idrico	dato desumibile dal registro	dato desumibile dal registro	dato desumibile dal registro	dato desumibile dal registro	dato desumibile dal registro	dato desumibile dal registro
ABIN	numero di utenze interessate dall'interruzione (da ciascuna)	viene utilizzato il numero delle famiglie	viene utilizzato il numero delle famiglie	viene utilizzato il numero delle famiglie	viene utilizzato il numero delle famiglie	viene utilizzato il numero delle famiglie	viene utilizzato il numero delle famiglie
AB	numero totale delle utenze dell'ATO	476.785	519.615	578.958	586.047	596.948	596.948
ti	numero delle ore di ciascuna interruzione	dato desumibile dal registro	dato desumibile dal registro	dato desumibile dal registro	dato desumibile dal registro	dato desumibile dal registro	dato desumibile dal registro
INT = α x ti	ore convenzionali di interruzione	dato desumibile da ulteriori elaborazioni	dato desumibile da ulteriori elaborazioni	dato desumibile da ulteriori elaborazioni	dato desumibile da ulteriori elaborazioni	dato desumibile da ulteriori elaborazioni	dato desumibile da ulteriori elaborazioni
		0,9987	0,9977	0,9980	0,9988	0,9886	0,9886

6.4. Il parametro DIFP

Appendice A al Disciplinare Tecnico allegato alla Convenzione di Gestione

Parametro DIFP ($0 \leq \text{DIFP} \leq 1$)

Il parametro **DIFP** è legato ai difetti del servizio idrico, analogamente a quanto precede deve essere tenuto un registro, il Registro delle Riduzioni del Servizio Idrico (può essere in uno con il Registro delle Interruzioni), che deve riportare per ogni episodio di riduzione della portata di erogazione la data, i livelli quantitativi della riduzione, gli orari di riduzione e normalizzazione del servizio, le motivazioni della riduzione e ogni altro elemento che possa aiutare la comprensione dell'inconveniente.

Il Registro è tenuto dal Gestore e inviato in copia all'Autorità d'Ambito semestralmente, entro una settimana dalla scadenza del semestre.

Per il calcolo dei parametri **DIFP** occorre preventivamente calcolare i parametri:

N =	numero di episodi di riduzione del flusso idrico;
ABDIF =	numero di utenze interessate dalla riduzione;
AB =	numero totale delle utenze dell'ATO;
Q_c =	portata continua minima di contratto;
Q_r =	portata ridotta media nel periodo di riduzione;
t_r =	numero delle ore di ciascuna riduzione;
DIF =	$\alpha \times t_r$, ore convenzionali di riduzione;

per il coefficiente α si fa riferimento ai valori del punto 1.2.1.3-

Il parametro finale risulta:

$$\text{DIFP} = 1 - \frac{1}{720 \times AB} \times \left(\sum_{i=1}^N \text{DIF}_i \times \text{ABDIF}_i \times \frac{Q_{fi}}{Q_{ci}} \right)$$

6.4.1. Osservazioni e criticità

Risultano alcune difficoltà tecniche nel calcolo di questo parametro. In particolare non è chiaro come possa essere misurata la “portata ridotta media nel periodo di riduzione”. Inoltre nella formula quest'ultima viene rapportata alla portata minima di contratto facendo intuire che la portata ridotta media si riferisca a una singola utenza. Sussistono molti dubbi a riguardo. Si osserva che l'andamento delle pressioni (ovvero delle portate) in rete dipende anche dalla distribuzione dei consumi.

Per il parametro DIFP valgono le stesse osservazioni relative al rispetto della Carta dei Servizi già viste per il parametro INTER.

Se si fa riferimento ai casi di turnazione per carenza idrica si sottolinea che tali casi si possono verificare per due motivazioni:

1. verificarsi di un periodo eccezionalmente siccitoso;
2. presenza di un sistema infrastrutturale inadeguato a fornire gli standard di servizio previsti.

Nel primo caso è da escludere la responsabilità del Gestore.

Nel secondo caso, solitamente, le responsabilità sono pregresse (cioè dovute alla gestione precedente). La responsabilità del Gestore in tal senso è legata solo al rispetto della programmazione

prevista nel Piano degli Investimenti per l'eliminazione di queste deficienze strutturali. Come già detto per il parametro INTER la valutazione del rispetto degli investimenti è demandata a un altro parametro (INTV).

6.4.2. Dati forniti da Acea Ato 2 S.p.A.

Acea Ato 2 ha fornito in merito alle riduzioni solo l'elenco dei Comuni dove si sono registrate carenze idriche nel:

- a. 2006 I e II semestre;
- b. 2007 I e II semestre;
- c. 2008 I e II semestre;
- d. 2009 I e II semestre;
- e. 2010 I e II semestre;
- f. 2011 I semestre.

6.4.3. Calcolo

DIFP non è calcolabile per la impossibilità di raccolta dei dati necessari.

Il valore del parametro viene posto uguale a 1 per tutti gli anni dal 2006 al 2011.

$$DIFP = 1 - \frac{1}{720 \times AB} \times \left(\sum_{i=1}^N DIF_i \times ABDIF_i \times \frac{Q_{fi}}{Q_{ci}} \right)$$

DIFP		2006	2007	2008	2009	2010	2011
N	numero di episodi di riduzione del flusso idrico						
ABDIF	numero di utenze interessate dalla riduzione						
AB	numero totale delle utenze dell'ATO						
Qc	portata continua minima di contratto;						
Qf	portata ridotta media nel periodo di riduzione						
tr	numero delle ore di ciascuna riduzione						
DIF	$\alpha \times tr$, ore convenzionali di riduzione						
		non misurabile	non misurabile	non misurabile	non misurabile	non misurabile	non misurabile

6.5. Il parametro DIFF

Appendice A al Disciplinare Tecnico allegato alla Convenzione di Gestione

Parametro DIFF ($0 \leq \text{DIFF} \leq 1$)

Considerando che il rigurgito dei collettori fognari può avvenire con un tempo di ritorno di non meno di 10 anni, tali episodi vengono così considerati, previa la distinzione delle seguenti variabili:

N = numero di episodi di allagamento su un piano di 0,50 m al di sotto del manto stradale;

ABAL = numero di utenze interessate dall'episodio di allagamento;

AB = numero totale delle utenze dell'ATO;

h = altezza massima del battente d'acqua sul piano stradale + 0,50 m;

t_a = numero delle ore di ciascun allagamento;

risulta:

$$\text{DIFF} = 1 - \frac{1}{8,76 \times \text{AB}} \times \sum_{i=1}^N (h_i \times t_{ai} \times \text{ABAL}_i) + 0,0342$$

Il parametro **DIFF** è legato ai difetti del servizio di collettamento fognario e analogamente a quanto precede deve essere tenuto un registro, il Registro degli Allagamenti, che deve riportare per ogni episodio la data, gli orari di inizio e fine dell'inconveniente, l'altezza massima sul manto stradale del battente d'acqua e ogni altro elemento che possa aiutare la comprensione.

Il Registro è tenuto dal Gestore e inviato in copia all'Autorità d'Ambito semestralmente, entro una settimana dalla scadenza del semestre

6.5.1 Osservazioni e criticità

Risultano numerose difficoltà tecniche nel calcolo di questo parametro.

Non è chiaro cosa misuri esattamente il parametro **N** “numero di episodi di allagamento su un piano di 0,5 m al di sotto del manto stradale”. Presumibilmente la definizione contiene degli errori (0,5 m al di sopra del manto stradale?).

Inoltre, come osserva Acea Ato 2 nella sua nota prot. 349/P del 10 agosto 2010, la determinazione dei parametri **h** e **t_a** risulta impossibile, a meno di investimenti notevoli nell'implementazione di un sistema di telecontrollo dei livelli idrici in fognatura di tipo diffuso ed esteso alle reti secondarie. Appare ovvio che tale tipo di investimenti oltre a non essere prioritario è anche di dubbia utilità.

Infine non è chiaro cosa definisca **ABAL** “numero di utenze interessate dall'allagamento” (quelle che hanno avuto rigurgiti in casa? quelle che sono situate sopra la strada allagata?).

Il difetto di collettamento dei reflui ovvero gli allagamenti generalmente di acque piovane misurate dal parametro **DIFF** non sono di competenza del servizio idrico integrato.

Nell'Appendice A del Disciplinare Tecnico, inoltre, il coefficiente **DIFF** viene introdotto come segue “considerato che il rigurgito dei collettori fognari può avvenire con un tempo di ritorno di 10 anni, tali episodi vengono così considerati...” segue la definizione del **DIFF**.

Non è chiaro il richiamo al tempo di ritorno di 10 anni. Comunque è evidente che per eventi con tempi di ritorno molto alti (ben superiori ai tempi di ritorno medi di progettazione dei collettori) il Gestore del collettore non ha responsabilità degli eventuali allagamenti che sono in questi casi fisiologici, tale questione resta comunque di difficile valutazione.

6.5.2. Dati forniti da Acea Ato 2 S.p.A.

Acea Ato 2 non ha fornito alcun dato in merito al parametro DIFF.

6.5.3. Calcolo

I fenomeni di allagamento misurati in questo parametro riguardano lo smaltimento delle acque bianche, attività che non fa parte di quelle del S.I.I.

DIFP non è calcolabile per la impossibilità di eseguire le misurazioni richieste ed in quanto relativo allo smaltimento delle acque bianche non di competenza del S.I.I.

Il valore del parametro viene posto uguale a 1 per tutti gli anni dal 2006 al 2011.

$$DIFF = 1 - \frac{1}{8,76 \times AB} \times \sum_{i=1}^N (h_i \times t_{ai} \times ABAL_i) + 0,0342$$

DIFF		2006	2007	2008	2009	2010	2011
N	numero di episodi di allagamento su un piano di 0,50 m al di sotto del manto stradale						
ABAL	numero di utenze interessate dalla riduzione						
AB	numero totale delle utenze dell'ATO						
h	altezza massima del battente d'acqua sul piano stradale + 0,50 m						
ta	numero delle ore di ciascun allagamento						
		non misurabile	non misurabile	non misurabile	non misurabile	non misurabile	non misurabile

6.6. Il parametro QUAP

Appendice A al Disciplinare Tecnico allegato alla Convenzione di Gestione

Parametro QUAP ($0 \leq \text{QUAP} \leq 1$)

Il parametro **QUAP** è legato alla qualità dell'acqua potabile erogata così come definita nel D.P.R. 24 maggio 1988 n° 236, e il Gestore del S.I.I., dovendo effettuare i controlli previsti nel decreto, ha l'obbligo di tenere un registro, il Registro della Qualità dell'Acqua Potabile Erogata, che deve riportare i risultati analitici di tutti i controlli effettuati; saranno, inoltre, riportati nel registro quanto effettuato dall'organo di controllo. Il Registro è tenuto dal Gestore e inviato in copia all'Autorità d'Ambito semestralmente, entro una settimana dalla scadenza del semestre.

Definendo:

N_{tot} = numero totale di parametri controllati sia dal Gestore che dall'organo di controllo;

N_{out} = numero totale di parametri eccedenti i limiti imposti;

risulta:

$$\text{QUAP} = 1 - \frac{N_{\text{out}}}{N_{\text{tot}}}$$

6.6.1 Osservazioni e criticità

Non sono noti i parametri controllati dall'organo di controllo.

Le analisi dell'acqua distribuita devono obbligatoriamente rispettare i limiti previsti dal D.Lgs 31/01, il quale prevede conseguenze penali nel caso di non potabilità dell'acqua distribuita. Fanno eccezione quei casi in cui il Gestore ha ottenuto, secondo quanto previsto dall'art. 13 dello stesso D.Lgs 31/01, la deroga da parte della Regione.

La deroga fa sì che nel periodo in cui è in vigore e per l'area specifica per la quale è stata concessa, l'acqua seppur difforme per alcuni parametri (quelli naturalmente oggetto della deroga) possa essere distribuita e utilizzata dall'utente come acqua potabile.

Pertanto non è significativo includere nel calcolo del QUAP le analisi effettuate nelle aree in deroga.

A tal proposito si sottolinea che in questi casi la non conformità dei parametri, legata alle caratteristiche naturali intrinseche delle falde acquifere e non a cause antropiche, si è evidenziata proprio con l'entrata in vigore del D.Lgs 31/01 che impone limiti ben più restrittivi del precedente D.P.R. 236/1998.

Il D.Lgs 31/01 dava al gestore un periodo transitorio per rientrare entro i nuovi limiti con scadenza al 25 dicembre 2003.

In alcuni Comuni, acquisiti dopo il 2003, il Gestore ha rilevato casi di difformità. Il Gestore in questi casi non può essere penalizzato per responsabilità evidentemente pregresse.

Il Gestore deve essere penalizzato qualora non predisponga gli opportuni Piani di Rientro e non realizzi gli investimenti necessari a rientrare nei limiti imposti dalla normativa. Tale valutazione (come nel caso dei parametri INTER e DIFP) è demandata allo specifico parametro degli investimenti.

Si osserva che a livello normativo esistono già degli enti preposti al monitoraggio dell'esecuzione da parte del Gestore dei Piani di Rientro (Regione, Ministero della Salute e Ministero dell'Ambiente, Comunità Europea) e le conseguenze relative ai ritardi dei tempi dei piani di rientro risultano tali da costringere il Gestore al rispetto degli stessi.

Quindi escludendo dal QUAP le analisi effettuate in aree in deroga, le analisi difformi considerate potrebbero essere dovute a:

1. errori di campionamento o analisi;
2. casi di non potabilità non rientranti nelle deroghe.

I primi, in una certa misura, risultano fisiologici e pertanto non eliminabili.

I casi di non potabilità, non rientranti nelle deroghe e non dovuti ad errori di campionamento, comportano conseguenze penali talmente gravi per il Gestore da rendere superflua qualsiasi penalizzazione economica valutabile attraverso un parametro come il QUAP.

6.6.2. Dati forniti da Acea Ato 2 S.p.A.

Acea Ato 2 in merito al parametro QUAP ha fornito i seguenti dati:

- N° Analisi Roma + Comuni;
- N° Analiti;
- N° Fuori Norma.

Per i seguenti periodi:

- a. 2007 I e II semestre;
- b. 2008 I e II semestre;
- c. 2009 I e II semestre;
- d. 2010 I e II semestre;

Acea Ato 2 con nota prot. 349/P del 10 agosto 2010 ha comunicato la mancanza dei parametri misurati dall'Organo di controllo (ASL), specificando che il Gestore non dispone di rapporti informativi completi da parte dello stesso.

Pertanto la Sto con lettera protocollo 242-10 del 14 settembre 2010 ha inoltrato a tutte le ASL la richiesta dei dati relativi alle analisi di qualità delle acque distribuite, chiedendo in particolare informazioni relative al numero totale dei parametri analizzati dall'organo di controllo e al numero totale dei parametri eccedenti i limiti imposti (D.Lgs. 31/01).

Le uniche ASL che hanno risposto sono la ASL Roma C, Roma G e Roma F.

La ASL C ha inviato, con lettere prot. 2020 del 14 dicembre 2010 e prot. 42 del 11 gennaio 2011, informazioni incomplete in quanto sprovvista di archivio informatico sull'attività svolta; in particolare ha fornito una media del numero dei parametri analizzati nell'anno 2009 e quelli risultati non conformi.

La ASL G ha trasmesso con nota prot. 447 del 19 ottobre 2010 i dati relativi alle analisi effettuate nel corso dell'anno 2009 con indicati i parametri analizzati e le eventuali non conformità.

La ASL F ha trasmesso con nota prot. 1826 del 25 ottobre 2010 i dati relativi agli analiti totali controllati con indicato il numero degli esiti non conformi, solo per alcuni Comuni e senza specificare l'anno a cui si riferiscono.

Pertanto al fine del calcolo delle analisi effettuate dagli organi di controllo si dispone di informazioni parziali, incomplete e disomogenee che non permettono di calcolare il QUAP tenendo conto anche dei controlli delle ASL ma solo di quelli del Gestore.

La STO con nota 248-10 del 21 settembre 2010 ha richiesto ad Acea ATO 2 di calcolare il parametro QUAP escludendo tutte le analisi non conformi perché in deroga e tutti gli errori di campionamento (quando, a seguito del verificarsi dell'errore, è stata ripetuta la stessa analisi e ha dato buon esito).

Acea ATO 2 ha risposto con lettere protocollo 201/p del 10 novembre 2011 e 217/p del 7 novembre 2011 e 224/p del 15 dicembre 2011 trasmettendo il nuovo calcolo del QUAP escludendo tutte le analisi non conformi perché in deroga e tutti gli errori di campionamento, così come richiesto dalla STO.

Acea ATO 2 ha inviato una nuova lettera prot. 41/p del 16 febbraio 2012 considerando i soli parametri eccedenti i limiti imposti in maniera permanente e non saltuaria.

6.6.3. Calcolo

Nel calcolo del QUAP non sono state tenute in conto le analisi effettuate dagli organi di controllo, in quanto come prima descritto non si dispone di informazioni complete e omogenee; e sui controlli del Gestore sono stati escluse le analisi non conformi perché in deroga e tutti gli errori di campionamento.

I dati utilizzati sono quelli della lettera prot. 41/p del 16 febbraio 2012 illustrati nella tabella seguente.

Per il 2011 il valore del parametro viene posto uguale a quello del 2010.

$$QUAP = 1 - \frac{N_{out}}{N_{tot}}$$

QUAP		2006	2007	2008	2009	2010	2011
N _{tot}	numero totale di parametri controllati sia dal Gestore che dall'organo di controllo	111.776	128.348	135.561	124.024	116.867	116.867
N _{out}	numero totale di parametri eccedenti i limiti imposti	0	0	0	0	0	0
		1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000

6.7. Il parametro QUAS

Appendice A al Disciplinare Tecnico allegato alla Convenzione di Gestione

Parametro QUAS ($0 \leq \text{QUAS} \leq 1$)

Il parametro **QUAS** è legato alla qualità dell'acqua depurata scaricata.

Il Gestore del S.I.I., dovendo effettuare i controlli previsti dal D. Leg. n° 152/99 e quelli contenuti nel Capitolo 6, ha l'obbligo di tenere un registro, il registro della Qualità dell'Acqua Depurata Scaricata, che deve riportare i risultati analitici di tutti i controlli effettuati; saranno, inoltre, riportati nel Registro tutti i controlli effettuati dall'organo di controllo. Il Registro è tenuto dal Gestore e inviato in copia all'Autorità d'Ambito semestralmente, entro una settimana dalla scadenza del semestre.

Definendo:

N_{tot} = numero totale di parametri controllati sia dal Gestore che dall'organo di controllo;

N_{out} = numero totale di parametri eccedenti i limiti imposti;

risulta:

$$\text{QUAS} = 1 - \frac{N_{\text{out}}}{N_{\text{tot}}}$$

6.7.1. Osservazioni e criticità

Non sono noti i parametri controllati dall'organo di controllo.

Come per il QUAP, le conseguenze relative al mancato rispetto della normativa per i parametri dell'acqua scaricata depurata sono talmente gravi da rendere inefficace qualsiasi penalizzazione economica valutabile attraverso un parametro come il QUAS.

Infatti, qualora siano riscontrati casi di non conformità delle analisi dell'acqua depurata, vengono avviate, da parte degli enti preposti e della Magistratura, apposite indagini che possono comportare gravi denunce penali per il Gestore ed eventuali sequestri degli impianti di depurazione (con conseguente operative altamente onerose per il Gestore quali il trasporto dei liquami del depuratore sequestrato tramite servizi di autobotti presso altri depuratori).

Inoltre Acea Ato 2 con nota prot. 349/P del 10 agosto 2010 ha evidenziato che “i limiti allo scarico di ogni parametro analitico dipendono dalla tabella di legge che viene presa in considerazione (tab. 1, tab. 3, tab. 4 del D.Lgs. 152/06, Piano di Tutela delle Acque e D.M. 185/03). L'applicazione della formula porterebbe alla mescolanza di tabelle diverse, effettuate su campionamenti diversi (istantanei e medio ponderali), alcune delle quali sono state, in più occasioni, impugnate dinanzi al TAR o al capo dello stato (es. tab. 3).

Acea Ato 2 nella stessa nota del 10 agosto per l'applicazione del QUAS, ha ipotizzato di utilizzare come parametri i campioni di tab. 1 D.Lgs 152/06 (campioni prelevati e campioni non ammessi su base annua), per tutti gli impianti con potenzialità superiore a 200 ae, come indicato nella tabella di ammissibilità dei campioni di tab. 1 di cui all'art. 1.1 allegato 5 D.Lgs 152/06”.

6.7.2. Dati forniti da Acea Ato 2 S.p.A.

Acea Ato 2 in merito al parametro QUAS ha fornito i seguenti dati:

- N° Analisi Roma + Comuni;
- N° Analiti;
- N° Fuori Norma.

Per i seguenti periodi:

- a. 2007 I e II semestre;
- b. 2008 I e II semestre;
- c. 2009 I e II semestre;
- d. 2010 I e II semestre.

Come comunicato dalla stessa Acea Ato 2 con nota prot. 349/P del 10 agosto 2010 mancano i parametri misurati dall'Organo di controllo, poiché il Gestore non dispone di rapporti informativi completi da parte dello stesso.

Pertanto la STO con lettera prot. 241-10 del 15 settembre 2010 ha inoltrato all'ARPA la richiesta dei dati relativi alle analisi di qualità delle acque scaricate, chiedendo in particolare informazioni relative al numero totale dei parametri analizzati dall'organo di controllo e al numero totale dei parametri eccedenti i limiti imposti dalla normativa.

L'ARPA Lazio dall'ottobre 2010 invia alla STO periodicamente i rapporti di prova eseguiti sui depuratori dell'ATO 2.

Tali rapporti non vengono protocollati nella posta in arrivo, ma inseriti in un apposito archivio informatico che permette il calcolo delle informazioni necessarie al calcolo del MALL.

Pertanto al fine del calcolo delle analisi effettuate dagli organi di controllo si dispone di informazioni solo per il 2011, il che non permette di calcolare il QUAS dal 2006 al 2010 tenendo conto anche dei controlli dell'ARPA ma solo di quelli del Gestore.

La STO con nota 248-10 del 21 settembre 2010 ha richiesto ad Acea ATO 2 di calcolare il parametro QUAS escludendo tutte le analisi la cui non conformità è dovuta a fattori non dipendenti dal Gestore.

Acea ATO 2 ha risposto con lettere prot. 201/p del 10 novembre 2011 e 217/p del 7 novembre 2011 e 224/p del 15 dicembre 2011 trasmettendo il nuovo calcolo del QUAS non escludendo tutte le analisi la cui non conformità è dovuta a fattori non dipendenti dal Gestore, ma considerando esclusivamente le analisi effettuate utilizzando come parametri i campioni di tab. 1 D.Lgs 152/06 (campioni prelevati e campioni non ammessi su base annua), per tutti gli impianti con potenzialità superiore a 200 ae, come indicato nella tabella di ammissibilità dei campioni di tab. 1 di cui all'art. 1.1 allegato 5 D.Lgs 152/06.

Calcolo parametro QUAS				
2006	2007	2008	2009	2010
0,847	0,876	0,921	0,942	0,959

Acea ATO 2 con una nuova lettera prot. 41/p del 16 febbraio 2012 ha inviato una nuova comunicazione da cui sono desumibili questi valori.

Calcolo parametro QUAS				
2006	2007	2008	2009	2010
0,9499	0,9728	0,9640	0,9861	0,9594

6.7.3. Calcolo

Nel calcolo del QUAS dal 2006 al 2011 non sono state tenute in conto le analisi effettuate dagli organi di controllo, in quanto come prima descritto si dispone di informazioni solo per il 2011.

Sui controlli effettuati dal Gestore, Acea ATO 2 ha considerato esclusivamente le analisi effettuate utilizzando come parametri i campioni di tab. 1 D.Lgs 152/06 (campioni prelevati e campioni non ammessi su base annua), per tutti gli impianti con potenzialità superiore a 200 ae, come indicato nella tabella di ammissibilità dei campioni di tab. 1 di cui all'art. 1.1 allegato 5 D.Lgs 152/06.

Inoltre i dati a disposizione per il calcolo del QUAS vanno dal 2006 al 2010.

Per il 2011 il valore del parametro viene posto uguale a quello del 2010.

$$QUAS = 1 - \frac{N_{out}}{N_{tot}}$$

QUAS		2006	2007	2008	2009	2010	2011
N _{tot}	numero totale di parametri controllati sia dal Gestore che dall'organo di controllo	3.714	3.969	4.578	4.245	4.017	4.017
N _{out}	numero totale di parametri eccedenti i limiti imposti	186	108	165	137	56	56
		0,9499	0,9728	0,9640	0,9677	0,9861	0,9861

7. IL CALCOLO DEL PARAMETRO INTV

Appendice A al Disciplinare Tecnico allegato alla Convenzione di Gestione

Parametro misuratore dello stato di attuazione degli interventi INTV

($0,9 \leq \text{INTV} \leq 1$)

Il parametro **INTV** tiene conto dell'impegno del Gestore nell'avviare e finanziare gli investimenti di sua competenza previsti nel Piano degli Investimenti vigente.

Definendo **INVAN** l'investimento annuo che il Gestore deve assicurare, **INVRE** l'investimento effettivamente impegnato, risulta

$$\text{INTV} = 0,90 + 0,10 \times \frac{\text{INVRE}}{\text{INVAN}}$$

Il parametro è pari a quanto risulta per investimenti dell'anno dal Piano degli Investimenti con:

- la riduzione dell'**INVAN** per disponibilità di finanziamento pubblico non previsto nel piano finanziario;
- la riduzione dell'**INVAN** per ritardi non imputabili al Gestore ma all'Autorità d'Ambito negli assolvimenti di resa di pareri, approvazioni o quanto soggetto a termini.
- la riduzione dell'**INVAN** per esecuzione diretta di enti locali ai sensi dell'art. 16 della L. n° 36/94, quando ciò non era previsto nel Piano degli Investimenti;

Osservazioni e criticità

Esiste la necessità di rendere congruenti la penalità conseguente alla applicazione di questo parametro nel MALL con quanto previsto nell'art. 30 della Convenzione di Gestione (vedi il precedente paragrafo sulla esperienza maturata nei primi anni di gestione).

Il monitoraggio e se necessario la penalizzazione del Gestore per la mancata realizzazione di investimenti da un punto di vista quantitativo ma anche per il mancato rispetto degli indirizzi e delle priorità assegnate dalla Conferenza dei Sindaci è fondamentale per il raggiungimento di una buona qualità del servizio idrico integrato.

Il parametro INTV permette una valutazione unicamente quantitativa degli investimenti, ovvero considera solamente il volume degli investimenti effettuati dal Gestore.

Dati forniti da Acea Ato 2 S.p.A.

Acea Ato 2 fornisce annualmente i dati sugli investimenti che vengono utilizzati dalla S.T.O. per redigere il Consuntivo degli investimenti. Tali dati sono sufficienti alla valutazione dell'INVRE e quindi del parametro INTV.

Calcolo del parametro INTV

L'INVRE è l'investimento effettivamente impegnato dal Gestore, questo dato è desumibile dalla relazione che la STO redige ogni anno sul consuntivo degli investimenti realizzati ed è riportato anno per anno nella prima riga della tabella allegata.

La seconda riga riporta la quota parte degli investimenti realizzati dal Gestore ma con finanziamenti pubblici.

Il contratto del 2002 prevedeva un impegno per il Gestore a realizzare gli investimenti riportati nella terza riga, ciò nell'ipotesi di trasferimento di tutti i servizi comunali dell'ATO 2.

Nelle righe successive è calcolato il coefficiente di riduzione degli impegni contrattuali per tener conto dell'incompleto trasferimento dei servizi comunali; questo coefficiente è calcolato come rapporto tra i costi operativi di progetto riconosciuti al Gestore per i servizi comunali effettivamente trasferiti anno per anno ed il valore complessivo nell'ipotesi di trasferimento completo dei servizi (vedi la TAB. 6.9 dell'elaborato "Allegato A – Tabelle annesse alla relazione – Confronto ricavi garantiti e ricavi reali 2003-2008 – Nuova tariffa media 2009-2023" approvato dalla Conferenza dei Sindaci con Delibera 5/08).

La Conferenza dei Sindaci nell'assemblea del dicembre 2008 con delibera 5/08 ha ricalcolato i ricavi garantiti del Gestore nel primo sestennio del S.I.I. sulla base degli investimenti precedentemente ed effettivamente realizzati dal Gestore ed ha calcolato i ricavi futuri considerando maggiori investimenti a carico del Gestore suddivisi in un addendo costituito dalla effettuazione di investimenti previsti ma non realizzati e da ulteriori investimenti inizialmente non previsti.

Quindi gli investimenti riconosciuti in tariffa nel 2011, sebbene non strettamente necessari per il calcolo del parametro INTV, sono riportati nella tabella allegata e sono ottenibili dai valori di cui alla delibera 5/08 con i delta decisi nelle delibere 5/09 e 7/10 della Conferenza dei Sindaci.

Il parametro INVAN è calcolato eliminando agli impegni contrattuali quanto realizzato e finanziato con fondi pubblici.

Nella riga successiva sono riportate le percentuali degli investimenti realizzati in più o in meno rispetto agli impegni contrattuali.

Quindi nella penultima riga è riportato il valore del parametro INTV calcolato e poi nell'ultima riga il valore adottato.

La Conferenza dei Sindaci con la Delibera 5/08 ha approvato la nuova tariffa media per il periodo 2009-2032 dove il coefficiente INTV era posto pari a 1 anche per gli anni 2004, 2005 e 2006 estendendo quindi per questa penale sugli investimenti la clausola contenuta nell'altra penale sugli investimenti (art. 30 della Convenzione di Gestione) che prevede la non applicabilità della penale nei primi sei anni del servizio.

Le ragioni di questa decisione approvata dalla Conferenza dei Sindaci con Delibera 5/08 sono descritte qui di seguito.

Prima dell'avvio del S.I.I. gli investimenti pubblici nel settore dei servizi idrici sono drasticamente diminuiti rispetto i decenni precedenti (vedi la relazione del 2000 al Parlamento del Coviri), ovvero il parco progetti al momento dell'avvio del S.I.I. nell'ATO 2 era pressoché nullo.

I tempi di realizzazione delle opere per questioni essenzialmente autorizzative è dell'ordine di 5- 8 anni così come illustrato nella relazione del "Piano degli investimenti 2009-11".

Quindi nei primi anni di avvio del S.I.I. ci sono state delle difficoltà di avvio del sistema di realizzazione degli investimenti obiettivamente estranei alla organizzazione ed alla volontà del Gestore.

Nell'ATO 2 vi è una necessità di investimenti superiore a quella prevista nella Convenzione di Gestione (si veda a questo proposito gli elaborati allegati alla Delibera 5/09) pertanto vi è la necessità di incentivare la realizzazione di ulteriori investimenti.

Il Gestore non appena superate le difficoltà di start-up degli investimenti sta realizzando tutti gli investimenti previsti dal contratto ed inoltre sta recuperando quanto non potuto fare precedentemente e realizzando ulteriori investimenti così come consentito dalla Conferenza con le decisioni 2008 e 2009; già in sede delle decisioni del 2008 risultava a fronte di minori risultati iniziali (circa il 4% in meno per tre anni) maggiori investimenti negli anni successivi rispetto al previsto (oltre il 25%).

Nel periodo 2003-2008 il Gestore ha realizzato complessivamente investimenti per 409 milioni di euro contro una previsione di spesa da contratto di 366 milioni (+11,7%), se si dovesse calcolare il parametro INTV su questi numeri globali il suo valore sarebbe 1,012.

Per queste ragioni è stato proposto alla Conferenza di non penalizzare il Gestore per i ridotti investimenti effettuati nei primi anni del servizio e la Conferenza dei Sindaci ha approvato in tal senso.

Per inciso si fa presente che i dati nella Relazione allegata alla Delibera 5/08 per il calcolo allora effettuato del parametro INTV sono difforni dai dati utilizzati nella presente relazione per queste due ragioni:

- ci sono stati degli aggiustamenti negli importi degli investimenti finanziati con fondi pubblici;
- nel 2008 non si tenne in conto del ridotto trasferimento dei servizi per massimizzare il recupero degli investimenti negli anni successivi.

Calcolo dei parametri INVRE, INVAN e INTV (importi in milioni di euro)									
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
a investimenti realizzati INVRE	36,03	39,86	52,98	67,14	105,40	107,65	111,31	132,52	
b di cui con investimenti pubblici	0,00	2,26	0,00	6,26	0,00	0,00	1,28	0,00	
impegni contrattuali 2002	43,83	53,09	68,91	85,12	86,93	88,50	95,76	87,56	87,13
% prese incarico servizi comunali	196,00	201,00	204,00	214,00	227,00	230,00	230,00	230,00	230,00
COP servizi presi in carico	243,00	243,00	243,00	243,00	243,00	243,00	243,00	243,00	243,00
COP totali	80%	82%	83%	88%	93%	94%	94%	94%	94%
c	35,06	43,53	57,20	74,91	80,84	83,19	90,01	82,31	81,90
investimenti riconosciuti in tariffa	36,03	39,86	52,98	67,14	105,40	110,00	113,30	103,20	102,92
Delibera Conf. Sindaci 5/08									
Delibera Conf. Sindaci 5/09								33,33	33,34
Delibera Conf. Sindaci 7/10									15,00
delta									
delta									
sommano	36,03	39,86	52,98	67,14	105,40	110,00	113,30	136,53	151,26
d investimento da assicurare INVAN = c - b	35,06	41,27	57,20	68,65	80,84	83,19	88,73	82,31	81,90
percentuale investimenti = (a - d)/d	2,75%	-3,43%	-7,37%	-2,19%	30,37%	29,40%	25,44%	61,01%	
INTV = 0,9 + 0,1 * a/d	1,0028	0,9966	0,9926	0,9978	1,0304	1,0294	1,0254	1,0610	
INTV adottato	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	

8. IL PARAMETRO TAN

Appendice A al Disciplinare Tecnico allegato alla Convenzione di Gestione

Parametro TAN misuratore della qualità globale del S.I.I.

($0,98 \leq \text{TAN} \leq 1,02$)

Il parametro **TAN** è un fattore che serve a correggere l'applicazione meccanicista del **MALL**, considerando che una modellazione matematica, per quanto accurata, ha pur sempre dei limiti nella rappresentazione del reale.

Infatti tale parametro, pur non essendo matematicamente rappresentato, è una funzione che permette al Garante, di cui all'art. 8 della L.R. n° 26/98, di esprimere un giudizio sul S.I.I.

Il suo campo di variabilità è a cavallo dell'unità essendo penalizzante se minore dell'unità e premiante se maggiore.

Modalità di determinazione del parametro TAN

Gli indicatori da trasmettere al Garante, di cui al punto 28.2, permetteranno a questi la determinazione del parametro **TAN** annuo.

Il Garante comunica all'ATO le sue valutazioni per l'applicazione sulla tariffa del triennio subentrante entro il 1° bimestre. Egli per formare il suo insindacabile giudizio può avvalersi di altri indicatori o comunque di tutte le notizie direttamente raccolte.

La valutazione del TAN, secondo il contratto in essere è compito del Garante del S.I.I.

La STO con lettera protocollo 9-12 del 10 gennaio 2012 ha richiesto al Garante del S.I.I. la trasmissione del valore del valore del TAN per gli anni dal 2006 al 2011.

Il Garante si è attivato per dare una risposta precisa sulla base dei dati a sua disposizione, ma alla data della presente relazione non ha ancora comunicato il dato richiesto.

La STO in mancanza della comunicazione del Garante per il calcolo del MALL ha posto il valore del TAN pari a 1.

9. IL CALCOLO DEL MALL

Nella tabella seguente è riportato il calcolo del MALL così come disposto dalla Convenzione di Gestione sottoscritta nel 2002 ed utilizzando i dati e le elaborazioni descritte nella presente relazione.

Il periodo transitorio e quindi la modalità di calcolo ridotta per il parametro QUAL è stata estesa a tutto il 2010.

Per tutte le ragioni esplicate è auspicabile la sostituzione del metodo oggi applicato con un sistema di penali più calibrate e più aderenti al rispetto delle esigenze degli utenti.

Il Dirigente Responsabile
Dott. Ing. Alessandro Piotti



MALL						
	2006	2007	2008	2009	2010	2011
RECL	0,9992	0,9987	0,9989	0,9993	0,9993	0,9993
CONT	1,0000	1,0000	0,9998	1,0000	1,0000	1,0000
(RECL + CONT)/2	0,9996	0,9993	0,9994	0,9996	0,9996	0,9996
INTER	0,9987	0,9977	0,9980	0,9988	0,9886	0,9886
DIFP	non misurabile	non misurabile	non misurabile	non misurabile	non misurabile	non misurabile
(INTER + DIFP)/2	0,9993	0,9989	0,9990	0,9994	0,9943	0,9943
DIFF	non misurabile	non misurabile	non misurabile	non misurabile	non misurabile	non misurabile
QUAP	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
QUAS	0,9499	0,9728	0,9640	0,9677	0,9861	0,9861
(QUAP + QUAS)/2	0,9750	0,9864	0,9820	0,9839	0,9930	0,9930
QUAL	0,9870	0,9923	0,9902	0,9915	0,9935	0,9870
INTV	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
TAN	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
MALL	0,9869	0,9923	0,9901	0,9914	0,9934	0,9869

APPENDICE

Elenco cronologico dei documenti relativi al "MALL" a disposizione c/o gli archivi della STO

Elenco cronologico dei documenti relativi al "MALL" a disposizione c/o gli archivi della STO							
n.	IN/OUT	prot. STO	data	prot. mitt	data	contenuto	allegati
1	IN	45-04	30/01/2004	-	-	trasmissione Rapporto Informativo	-
2	IN	448-04	23/08/2004	-	-	trasmissione Rapporto Informativo	-
3	IN	568-05	31/08/2005	16625 (421/P)	28/07/2005	Trasmissione Rapporto Informativo	-
4	OUT	186-06	12/06/2006	-	-	registri di misurazione delle prestazioni	-
5	IN	873-06	25/09/2006	631/P	26/07/2006	Trasmissione Rapporto Informativo relativo al I semestre 2006 **	CD
6	OUT	289-06	27/09/2006	-	-	registri di misurazione delle prestazioni	-
7	IN	132-07	08/02/2007	1B	31/01/2007	Trasmissione Rapporto Informativo 2° semestre 2006 **	CD
8	OUT	95-07	09/03/2007	-	-	calcolo parametri di misurazione delle prestazioni	-
9	IN	831-07	27/09/2007	149/P	30/07/2007	Trasmissione Rapporto Informativo relativo al I semestre 2007 **	CD
10	IN	365-08	08/04/2008	12/P	31/01/2008	Trasmissione Rapporto Informativo relativo al II semestre 2007 **	CD
11	IN	1076-08	03/11/2008	163/P	29/10/2008	Trasmissione Rapporto Informativo relativo al I semestre 2008 **	CD
12	OUT	94-09	23/03/2009	-	-	registri di misurazione delle prestazioni	-
13	IN	510-09	12/06/2009	76/P	28/05/2009	Trasmissione rapporto informativo relativo al 2° semestre 2008 **	CD
14	OUT	225-09	31/07/2009	-	-	fornitura dati per parametri di misurazione delle prestazioni	-
15	OUT	298-09	30/10/2009	-	-	integrazioni al R.I. e trasmissione parametri di misurazione delle prestazioni	-
16	-	-	05/12/2008	-	-	Delibera 5/08 della Conferenza dei Sindaci	-
17	-	-	05/12/2008	-	-	Estratto dalla relazione "Confronto ricavi garantiti e ricavi reali 2003-2008 - Nuova tariffa media 2009-2032" del 5 dicembre 2008 approvata con la delibera 5/08 - paragrafo 6.5.2	-
18	IN	1024-09	21/12/2009	129/P	04/12/2009	Trasmissione Rapporto Informativo I semestre 2009 **	CD
19	OUT	65-10	25/02/2010	-	-	richiesta trasmissione dati analitici per il calcolo del MALL	-
20	IN	691-10	25/06/2010	43/P	25/06/2010	Trasmissione rapporto informativo 2 semestre 2009 **	CD
21	-	-	05/07/2010	-	-	Estratto del verbale della Conferenza dei Sindaci del 5 luglio 2010 - comunicazioni alla Conferenza dei Sindaci del 5 luglio 2010	-
22	IN	871-10	25/08/2010	349/p	10/08/2010	osservazioni su indicatori di prestazione per il calcolo del MALL	-

Elenco cronologico dei documenti relativi al "MALL" a disposizione c/o gli archivi della STO							
n.	IN/OUT	prot. STO	data	prot. mitt	data	contenuto	allegati
23	OUT	241-10	15/09/2010	-	-	Richiesta dati relativi alle analisi di qualità delle acque scaricate	-
24	OUT	242-10	15/09/2010	-	-	Richiesta dati relativi alle analisi di qualità delle acque distribuite	-
25	OUT	246-10	21/09/2010	-	-	esposto cittadini Velletri - Acea Ato 2 Lazio Centrale Roma	
26	OUT	247-10	21/09/2010	-	-	Interrogazione Consiliare n. 17 del 4/6/2010 dell' On. Zaratti - richiesta informazioni	-
27	OUT	248-10	21/09/2010	-	-	dati mancanti e ulteriori dati per il calcolo del MALL	-
28	IN	1060-10	29/10/2010	447	19/10/2010	trasmissione dati	-
29	IN	1078-10	29/10/2010	1826	25/10/2010	Riscontro a richiesta flusso informativo vostra nota prot. 242-10 del 14-9-2010 "Richiesta dati relativi alle analisi di qualità delle acque distribuite"	-
30	IN	1272-10	17/12/2010	111/P	10/12/2010	Trasmissione Rapporto Informativo I semestre 2010 **	CD
31	IN	1294-10	20/12/2010	2020	14/12/2010	Richiesta dati relativi alle analisi di qualità delle acque distribuite	-
32	IN	59-11	11/01/2010	42	11/01/2011	Richiesta dati relativi alle analisi di qualità delle acque distribuite	
33	IN	600-11	03/06/2011	1124/spgi	26/05/2011	violazione obblighi derivanti dalla Convenzione di Gestione. Accertamento- contestazioni-applicazione penali	-
34	OUT	156-11	17/06/2011	-	-	dati appendice A D.T. e ulteriori dati per il MALL 2006-2009 richiesti con nota precedente 248-10 del 21/09/2010	-
35	OUT	172-11	08/07/2011	-	-	violazione obblighi derivanti dalla Convenzione di Gestione. Accertamento- contestazioni-applicazione penali	Punto 4 O.d.G. Conf Sind 5 luglio 2010 + Bozza sett 2010 "Applicazione del parametro di misurazione delle prestazioni" + lett. prot. 248-10 del 21 sett ad Acea Ato 2
36	IN	1187-11	11/11/2011	201/p	10/11/2011	calcolo precedente e nuovo dei parametri QUAP QUAS e INTER 2010	-
37	OUT	296-11	23/11/2011	-	-	richiesta trasmissione dati analitici per il calcolo del QUAP QUAS E INTER	-
38	IN	1236-11	24/11/2011	email	23/11/2011	Registro contenziosi 2006-2010	registro contenziosi 2006-2010

Elenco cronologico dei documenti relativi al "MALL" a disposizione c/o gli archivi della STO							
n.	IN/OUT	prot. STO	data	prot. mitt	data	contenuto	allegati
39	IN	1237-11	24/11/2011	email	23/11/2011	Registro reclami 2006-2009	registri reclami 2006-2009
40	IN	1332-11	07/12/2011	email	30/11/2011	numero utenze attiva e numero associato di appartamenti serviti 2008-2010	-
41	IN	1331-11	07/12/2011	217/p	07/12/2011	calcolo precedente e nuovo dei parametri QUAP QUAS e INTER 2006-2009	-
42	IN	1336-11	16/12/2011	224/p	15/12/2011	integrazione alla nota precedente 217/p del 7/12/2011 con informazioni dettagliate su QUAP e QUAS	CD
43	IN	no prot.	27/12/2012	email	27/12/2012	integrazione dati alla nota prot. 217/p	registri interruzioni 2006-2011
44	IN	27-12	02/01/2012	234/P	21/12/2011	Trasmissione Rapporto Informativo relativo al I semestre 2011 **	CD
45	IN	56-12	03/01/2012	1/p	03/01/2012	indicatori di prestazione del servizio	-
46	OUT	9-12	10/01/2012	-	-	calcolo dei parametri di misurazione delle prestazioni	-
47	IN	185-12	26/01/2012	2845/spgi	25/01/2012	determinazione TAN	-
48	IN	187-12	27/01/2012	3155	31/01/2012	osservazioni sul parametro RECL	-
49	IN	188-12	27/01/2012	email	26/01/2012	integrazione alla nota precedente 1237-2011 su registri reclami + numero appartamenti 2011	registri reclami 2006-2011
50	OUT	44-12	27/01/2012	-	-	trasmissione rapporti di prova arpa lazio	-
51	IN	287-12	16/02/2012	41/p	16/02/2012	indicatori di prestazione del servizio	indicatore QUAP, QUAS e INTER