
Recepimento delle prescrizioni
della Delibera AEEGSI 17/11/16 674/2016/R/idr
“Approvazione dello specifico schema regolatorio, recante le predisposizioni
tariffarie per il periodo 2016-2019, proposto dalla Conferenza dei Sindaci
dell’ATO 2 Lazio Centrale - Roma”

20 dicembre 2016

INDICE

1 OGGETTO DELLA RELAZIONE	pag. 1
2 INESATTEZZE EVIDENZIATE DALL'ISTRUTTORIA	pag. 2
3 PRESCRIZIONI CON IMPATTO SULLA TARIFFA	pag. 4
3.1 Variazioni sistemiche	pag. 4
3.2 Conguagli mutui e canoni	pag. 4
3.3 Conguaglio consumi 2018	pag. 5
3.4 Posticipazione dei conguagli	pag. 6
4 PRESCRIZIONI SENZA IMPATTO SULLA TARIFFA	pag. 8
4.1 Focus sul progetto "ACEA 2.0"	pag. 8
4.2 Supplemento istruttoria "trasporto reflui su gomma"	pag. 8
4.3 Focus sulla qualità del servizio	pag. 9
4.4 Pubblicazione Carta dei Servizi	pag. 10
5 NUOVA TARIFFA	pag. 12

APPENDICI

1. delibera Conferenza dei Sindaci del 27 luglio 2016 n. 1/16 "adozione dello schema regolatorio 2016 - 2019";
2. invio elaborati dello schema regolatorio 2016 - 2019 all'AEEGSI in data 3 agosto 2016;
3. invio all'AEEGSI del tool di calcolo adottato dalla Segreteria per la determinazione della tariffa nel periodo regolatorio 2016 - 2019;
4. deliberazione AEEGSI del 17 novembre 2016 674/2016/R/idr " approvazione dello specifico schema regolatorio, recante le predisposizioni tariffarie per il periodo 2016-2019, proposto dalla Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio centrale - Roma";
5. valori dei mutui e canoni riconosciuti ai Comuni nel **2016** e riconosciuti nella tariffa MTI2 (ex relazione STO canoni 2016 del 30 aprile 2016);
6. valori dei mutui e canoni riconosciuti ai Comuni nel **2017** e riconosciuti nella tariffa MTI2 (ex relazione STO canoni 2016 del 30 aprile 2016);
7. richiesta STO del 25 ottobre 2016 prot. 307-16 di informazioni aggiuntive sul nuovo sistema informativo aziendale "ACEA 2.0";
8. richiesta motivata di ACEACATO 2 S.p.A. del 20 marzo 2014 prot. 109/p per l'inserimento degli scostamenti di costo della componente RC_{ALTRO}^a;
9. nota di ACEA 2 S.p.A. del 7 aprile 2016 n. 176749/p "eventi eccezionali sostenuti da ACEA ATO 2 S.p.A.";
10. nota della STO del 6 dicembre 2016 n. 349/16 con oggetto l'avvio delle attività di legge per l'approvazione della nuova Carta del S.I.I.;
11. nota della STO del 6 dicembre 2016 n. 350/16 con oggetto la Carta del S.I.I. in vigore;
12. bozza della nuova Carta del S.I.I.;
13. la Carta del S.I.I. in vigore.

ALLEGATI allo schema regolatorio 2016 – 2019
modificati a seguito delle prescrizioni della delibera AEEGSI 674/2016

- Tool di calcolo dell'AEEGSI

nome "vecchio file"	nome "nuovo file"	fogli modificati
ToolMTI2.xlsm	ToolMTI2c.xlsm	Piano_Tariffario conto_economico rendiconto_finanziario

- Tool di calcolo della STO dell'ATO 2 Roma

nome "vecchio file"	nome "nuovo file"	fogli modificati
0A INPUT new	0A INPUT new2	9 MT e AC new
13 OPEX new	13 OPEX new2	1 OPEX end 5 MT e AC new 8 OPEX
15 Piano Tariffario	15 Piano Tariffario2	1 Rc 2 VRG 3 PTnew
16 INPUT per PEF	16 INPUT per PEF2	PianoTariffario_OUT_per_PEF
16bis PEF	16bis PEF2	PTAR_MTI2_word CE_MTI2_word RenFin_MTI2_word

1 OGGETTO DELLA RELAZIONE

La Conferenza dei Sindaci dell'ATO2 Lazio Centrale Roma ha adottato il nuovo schema regolatorio 2016 - 2019 (MTI-2) con la delibera del 27 luglio 2016 n. 1/16 (doc.1)¹.

La Segreteria ha inviato all'AEEGSI in data 3 agosto 2016 gli elaborati di questo schema (doc. 2).

L'AEEGSI ha avviato l'istruttoria di verifica degli elaborati predisposti dalla Segreteria ed adottati dalla Conferenza a fine dello scorso mese di settembre.

Su richiesta dell'AEEGSI, la Segreteria lo scorso 3 ottobre ha inviato il proprio tool di calcolo utilizzato per le determinazioni tariffarie (doc. 3).

L'istruttoria è durata circa due mesi durante la quale la Segreteria ha fornito l'assistenza e le delucidazioni richieste dall'AEEGSI.

L'istruttoria ha evidenziato tre inesattezze contenute negli elaborati che sono oggetto di un successivo paragrafo.

L'AEEGSI con la deliberazione del 17 novembre 2016 674/2016/R/idr ha approvato lo schema regolatorio adottato dalla Conferenza con alcune prescrizioni (doc. 4).

Anche queste prescrizioni sono oggetto di due successivi paragrafi della presente relazione.

La delibera 1/16 della Conferenza, oltre ad adottare lo schema regolatorio, ha dato mandato alla Segreteria Tecnico Operativa di recepire le eventuali prescrizioni dell'AEEGSI in fase di approvazione dello schema.

Pertanto la presente relazione non solo descrive le prescrizioni dell'AEEGSI ma le adotta e ricalcola di conseguenza e definitivamente le grandezze tariffarie dello schema regolatorio 2016-2019 (MTI-2).

La relazione "di accompagnamento alla predisposizione tariffaria 2016-2019 ai sensi dell'art.7, comma 3, lett. d), della Delibera AEEGSI 664/2015/R/IDR e della Determinazione del 30 marzo 2016, n. 2/2016-DSID" allegato iv dello schema regolatorio adottato dalla Conferenza dei Sindaci con la delibera 1/16 è stata aggiornata con i risultati dei calcoli tariffari contenuti nella presente relazione.

¹ doc. n - è uno dei documenti riportati nell'appendice de lla presente relazione

2 INESATTEZZE EVIDENZIATE DALL'ISTRUTTORIA

Durante la fase istruttoria i funzionari dell'AEEGSI hanno richiesto chiarimenti a cui la Segreteria ha risposto volta per volta.

Tre di queste richieste hanno evidenziato delle inesattezze contenute nei documenti inviati e qui sono riportate come promemoria per la prossima revisione tariffaria.

1 - incongruenza tra i valori dei contributi a fondo perduto (CFP) tra i calcoli tariffari ed i dati contenuti nel file RDT.

	valori CFP contenuti nel file "2 invest_CFP" del tool di calcolo della STO	valori CFP contenuti nel quadro "Nuovi_Investimenti" del file "RDT2016_1202_13989_precompilato"
2014	€ 4.332.391	€ 4.332.388
2015	€ 6.927.995	€ 6.928.466
2016	€ 21.995.758	€ 21.998.994
2017	€ 22.385.993	€ 22.389.256

Questa discordanza nasce dal fatto che i dati inseriti nel file "RDT" sono relativi ad una simulazione tariffaria antecedente a quella definitiva avente valori diversi per i CFP dovuti al FoNI.

I valori corretti sono quelli del tool di calcolo della STO utilizzato per i calcoli tariffari.

Il file RDT non è stato corretto.

2 - discordanza tra alcuni dati di finanziamento pubblico previsti nel Programma degli Interventi e quelli utilizzati nei calcoli tariffari.

I seguenti CFP regionali previsti nel 2016 e 2017 (e quindi non ancora incassati) nel documento "i_2. Programma degli Interventi 2016 – 2019: Mappa Criticità - Interventi" allegato allo schema regolatorio:

CODICE	WBS	INTERVENTO	2016 fin pubblico	2017 fin pubbl
NRD10209	AAT2IN-ADZE48000.11	RISANAMENTO ACQUEDOTTI ARSIAL - ACQUEDOTTI MALBORGHETTO, MONTE OLIVIERO E PIANSAOCOCCIA	€ -	€ 995.085,00
NRD10108	AAT2IN-ADZE47000.11	RISANAMENTO ACQUEDOTTI ARSIAL I STRALCIO I LOTTO ACQ.CASACCIA - SANTA BRIGIDA, TRAGLIATELLA E BRANDOSA	€ 1.849.134,42	€ -
NRD10109	AAT2IN-DSZE49000.11	RISANAMENTO ACQUEDOTTI ARSIAL - BONIFICA RETI ACQUEDOTTO CAMUCCINI	€ 1.979.097,20	€ -
NRD10114	AAT2IN-ADZE46000.11	RISANAMENTO ACQUEDOTTI ARSIAL (I Stralcio funzionale - II lotto) ACQUEDOTTO MONTE OLIVIERO - CONDOTTA DN 100 DI COMPLETAMENTO	€ -	€ 780.585,00
			€ 3.828.231,62	€ 1.775.670,00

erroneamente non sono stati inseriti nei calcoli tariffari.

Questa omissione, dal punto di vista dei calcoli tariffari, ha queste conseguenze:

- a) i CFP del 2016 e del 2017 hanno ripercussioni sulla tariffa rispettivamente a partire dal 2018 e dal 2019;
- b) questo finanziamento probabilmente è andato in perenzione e se ciò fosse confermato non sarà erogato ed il relativo investimento rimarrà a carico della tariffa così come in pratica previsto nello schema regolatorio adottato con il mancato inserimento di questi valori nei calcoli tariffari.

Nella prossima verifica tariffaria prevista nella primavera del 2018 questa omissione, se confermata dai fatti, potrà essere corretta aggiustando direttamente le tariffe interessate del 2018 e del 2019.

Sia il Programma degli Interventi che il Tool di calcolo non sono stati modificati.

3 - due errori formali nel file "ToolMTI2.xlsm" inviato ad agosto.

La Segreteria per i calcoli tariffari ha utilizzato un proprio tool di calcolo; nonostante ciò ad agosto la Segreteria, così come richiesto dall'AEEGSI, ha inviato il tool di calcolo dell'AEEGSI seppure compilato nella sola parte di output.

Il quadro "Piano_Tariffario" del file "ToolMTI2" inviato conteneva due imprecisioni.

I dati contenuti nella riga 43 (FNI) erano invertiti con quelli della riga 44 (AMM) e quindi questi valori:

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
FNI ^a _{F0NI}	4.836.817	5.350.698	5.660.150	6.591.989	7.151.074	7.966.572	8.292.628
AMM ^a _{F0NI}	23.691.214	26.474.209	18.608.042	13.364.744	5.830.706	0	0

in realtà sono:

FNI ^a _{F0NI}	23.691.214	26.474.209	18.608.042	13.364.744	5.830.706	0	0
AMM ^a _{F0NI}	4.836.817	5.350.698	5.660.150	6.591.989	7.151.074	7.966.572	8.292.628

I valori contenuti nella riga 77 erano formattati in maniera errata:

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
OF/CIN	0,04%	0,04%	0,04%	0,04%	4,02%	4,05%	0,04%

la formattazione corretta è questa:

OF/CIN	3,83%	3,92%	3,95%	3,98%	4,02%	4,05%	4,10%
--------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Il file ""ToolMTI2" inviato all'AEEGSI nel mese di agosto è stato sostituito dal file "ToolMTI2 b" contenente queste correzioni ed inviato con una email del 9 novembre.

3 PRESCRIZIONI CON IMPATTO SULLA TARIFFA

3.1 Variazioni sistemiche

I "RITENUTO CHE" a pag. 14 della delibera AEEGSI 674/16 riportano:

- *con riguardo alle riferite variazioni sistemiche (consistenti, in particolare: i) nella presa in carico, a partire dal 2014 della manutenzione e gestione delle fontanelle comunali e delle casette dell'acqua; ii) nel trasferimento dei servizi comunali alla gestione del S.I.I. avvenuto nel corso del 2014 e 2015):*
 - *possa essere accolta la proposta di recuperare, nell'ambito della componente a conguaglio RCAL-TRO ai fini del calcolo delle tariffe per gli anni 2016 e 2017, i costi sostenuti nelle annualità 2014 e 2015 per il verificarsi delle citate variazioni sistemiche;*
 - *per ciascuna annualità del periodo 2016-2019, non possa trovare accoglimento la proposta di ricomprendere gli oneri aggiunti connessi alle menzionate variazioni sistemiche nella quantificazione della componente Opex_{end}, atteso che in corrispondenza dello Schema IV della matrice di schemi, il comma 23.2 del MTI-2 prevede che detta componente sia posta pari a quella "calcolata ai fini della determinazione tariffaria 2014" opportunamente inflazionata;*
- *sia necessario rinviare all'aggiornamento biennale delle componenti a conguaglio, di cui all'articolo 8 della deliberazione 664/2015/R/IDR, la valutazione, anche in termini di efficienza, in ordine al riconoscimento dei maggiori oneri riconducibili alle menzionate variazioni sistemiche, tenendo conto, in particolare, degli effetti conseguenti al trasferimento dei richiamati servizi al gestore d'ambito;*

Questa prescrizione ha comportato l'azzeramento dei valori riportati nella riga 34 del foglio "1 OPEXend" del file "13 OPEX new" del tool di calcolo della Segreteria ed ha come conseguenza una riduzione di 3,6 milioni di euro/anno dei costi operativi a partire dal 2016.

3.2 Conguagli mutui e canoni

I "RITENUTO CHE" a pag. 15 della delibera AEEGSI 674/16 riportano:

- *sia, inoltre, necessario procedere alla rettifica degli elaborati proposti dalla Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale – Roma, in considerazione del fatto che non possano essere ammesse al riconoscimento tariffario le seguenti voci:*
 -
 - *gli importi - ricompresi nella quantificazione (per gli anni 2016 e 2017) delle componenti tariffarie MTp e ACp - volti a rettificare la valorizzazione delle medesime componenti proposta nel calcolo tariffario delle annualità 2014 e 2015, atteso che la regolazione tariffaria vigente, per detta tipologia di costi - in un'ottica di certezza dei corrispettivi applicati all'utenza - non consente il recupero di oneri che, per varie motivazioni, non erano stati considerati nelle predisposizioni tariffarie di pertinenza;*

Questa prescrizione ha comportato l'azzeramento dei valori riportati nelle celle D36 ed E36 del foglio "9 MT e AC new" del file "0A INPUT new" del tool di calcolo della Segreteria ed ha come conseguenza una riduzione dei costi operativi del 2016 e del 2017 rispettivamente di 0,66 ed 1,85 milioni di euro.

Inoltre questa prescrizione ha conseguenza sulle modalità di riconoscimento dei maggiori mutui e canoni che dovessero essere riconosciuti in futuro a seguito di nuove acquisizioni di servizi comunali.

In pratica le acquisizioni che avverranno nel corso del 2016 e del 2017 daranno diritto al Comune interessato al riconoscimento di un canone o di un mutuo così come previsto dalla Convenzione di Gestione sottoscritta dalle parti.

Nel corso del 2016 e 2017 però l'importo dei canoni e dei mutui riconosciuti in tariffa è fisso ed invariabile ed è pari a quello già inserito nei calcoli tariffari che hanno dato luogo alla tariffa calcolata con il MTI-2.

In appendice sono riportati i canoni ed i mutui inseriti in tariffa nel 2016 e 2017 (doc. 5 e doc. 6).

Una variazione del perimetro servito comporterà una variazione sistemica con una conseguente variazione di costi riconosciuti che comprenderà anche i maggiori canoni e mutui dovuti. Questa variazione sarà riconosciuta nell'ambito della revisione tariffaria prevista per la prossima primavera 2018 e sarà inserita nei costi tariffati nel 2018.

Inoltre in questa sede di verifica tariffaria a partire dal 2018 saranno inseriti i canoni ed i mutui conseguenti alla situazione aggiornata della presa in carico dei servizi.

3.3 Conguaglio consumi 2018

I "RITENUTO CHE" a pag. 15 della delibera AEEGSI 674/16 riportano:

- *sia, inoltre, necessario procedere alla rettifica degli elaborati proposti dalla Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale – Roma, in considerazione del fatto che non possano essere ammesse al riconoscimento tariffario le seguenti voci:*
 -
 - *la valorizzazione della componente R_{VOL} nell'annualità 2018, non potendosi rilevare, ad oggi, lo scostamento, riferito all'anno 2016 tuttora in corso, tra le tariffe "effettivamente applicate" e il VRG calcolato, essendo peraltro necessario - per la determinazione della componente in questione - disporre "del vettore delle variabili di scala effettivamente rilevate (v_{scal}^{a-2}), riferito all'anno (a-2)" di cui al comma 6.1 del MTI-2;*

Questa prescrizione ha comportato l'azzeramento dei valori riportati nella cella H16 del foglio "1 Rc" del file "15 Piano tariffario" del tool di calcolo della Segreteria ed ha come conseguenza una riduzione dei conguagli 2018 pari ad 1,15 milioni di euro.

3.4 Posticipazione dei conguagli

I "RITENUTO CHE" a pag. 15 della delibera AEEGSI 674/16 riportano:

- *sia, inoltre, necessario procedere alla rettifica degli elaborati proposti dalla Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale – Roma, in considerazione del fatto che non possano essere ammesse al riconoscimento tariffario le seguenti voci:*
 - *l'importo di 4.033.973 euro previsto a seguito della traslazione temporale di "gran parte dei conguagli dovuti nel 2016 e nel 2017 alle annualità successive", atteso che - nelle more della definizione dei pendenti contenziosi di cui si è detto in precedenza riferiti a talune disposizioni delle deliberazioni 585/2012/R/IDR e 88/2013/R/IDR - la copertura dell'onere derivante dall'applicazione di un tasso di interesse sui conguagli che il soggetto competente ha deciso di differire non è prevista dalla regolazione tariffaria vigente;*
-
- *alla luce delle rettifiche sopra menzionate, sia necessario procedere a:*
 - *.....;*
 - *porre pari a zero la quota residua delle componenti a conguaglio di cui all'art. 29 dell'Allegato A della deliberazione 664/2015/R/IDR, il cui riconoscimento in tariffa era stato proposto dal soggetto competente successivamente al 2019;*

Queste prescrizioni richiedono l'azzeramento del tasso di interesse conseguente alla traslazione temporale dei conguagli ed il contenimento della traslazione temporale entro il 2019. Tutto ciò ha comportato delle modifiche al foglio "1 Rc" del file "15 Piano tariffario" del tool di calcolo della Segreteria.

Nella tabella seguente è riportato il confronto dei conguagli previsti nel tool di calcolo di luglio ed in quello del mese di novembre.

tool di calcolo 27 luglio 2016	2016	2017	2018	2019	2020	2021	sommano
componenti a conguaglio prima della traslazione temporale	26.561.237	33.561.463	1.538.890	2.012.769	2.028.449	2.028.449	67.731.257
tasso di interesse riconosciuto per la traslazione temporale			2,87%				
componenti a conguaglio dopo la traslazione temporale	0	6.000.000	16.538.890	27.012.769	20.185.122	2.028.449	71.765.230
						differenza	4.033.973
tool di calcolo novembre 2016	2016	2017	2018	2019	2020	2021	sommano
componenti a conguaglio prima della traslazione temporale	26.561.237	33.561.463	387.887	2.012.769	2.028.449	2.028.449	66.580.254
tasso di interesse riconosciuto per la traslazione temporale			0,00%				
componenti a conguaglio dopo la traslazione temporale	4.500.000	11.650.000	18.150.000	28.223.355	2.028.449	2.028.449	66.580.253
						differenza	0

Dove i conguagli degli anni 2016 – 2019 sono stati posticipati all'interno di questo quadriennio senza l'applicazione di alcun tasso di interesse rispettando il vincolo imposto dai moltiplicatori tariffari approvati dall'AEEGSI nella deliberazione 674/2016:

2016	2017	2018	2019
1,000	1,048	1,107	1,173

verificando che nei risultati dei nuovi calcoli tariffari la quarta cifra dei moltiplicatori così calcolati fosse zero o che i valori dei moltiplicatori tariffari dei nuovi calcoli fossero minori a quelli approvati dall'AEEGSI.

4 PRESCRIZIONI SENZA IMPATTO SULLA TARIFFA

4.1 Focus sul progetto “ACEA 2.0”

I “RITENUTO CHE” a pag. 9 della delibera AEEGSI 674/16 riportano:

- *in particolare, con riferimento al richiamato intervento di implementazione di un sistema informativo centralizzato, per lo più riconducibile al cosiddetto “Progetto Acea 2.0” riguardante tutte le Società del Gruppo Acea, l’Autorità si riserva di verificare - anche tenuto conto delle disposizioni introdotte con deliberazione 137/2016/R/COM - i driver utilizzati per la ripartizione tra le Società del Gruppo degli oneri complessivamente programmati per il Progetto in parola, nonché la coerenza tra l’investimento sostenuto, le performance realizzate e i conseguenti benefici per l’utenza.*

Questa prescrizione dell’AEEGSI non contiene oggi alcuna richiesta ma con essa l’Autorità si riserva in futuro di chiedere ulteriori informazioni rispetto a quelle già richieste nel corso dell’istruttoria dello schema regolatorio 2016 – 2019.

La Segreteria ha autonomamente avviato un approfondimento conoscitivo sulla questione già con la richiesta inviata al Gestore lo scorso mese di ottobre con la nota 307-16 riportata in appendice (doc. 7).

4.2 Supplemento istruttoria “trasporto reflui su gomma”

I “RITENUTO CHE” a pag. 15 e 16 della delibera AEEGSI 674/16 riportano:

- *per quanto concerne l’inserimento in tariffa dei costi sostenuti nell’anno 2015 per il trasporto dei reflui su gomma, sulla base degli atti e dei documenti trasmessi dall’Ente di governo dell’ambito in oggetto, sia necessario acquisire, con riferimento all’annualità in parola, ulteriori elementi istruttori relativi al dettaglio delle spese sostenute, alle singole decisioni all’uopo assunte dai competenti organi giurisdizionali nonché ai correlati regimi di responsabilità del gestore, accogliendo solo provvisoriamente la proposta del medesimo soggetto competente di riconoscere tale importo, nelle more del completamento dei citati approfondimenti;*

Il Gestore presentò una richiesta motivata (doc. 8) di inserimento nella tariffa del 2014 dei costi sostenuti nel 2012 (€ 9.566.934) per il trasporto su gomma dei reflui di depuratori sottoposti a sequestro giudiziario.

La Conferenza dei Sindaci con la delibera del 10 luglio 2014 n. 9/14 adottò la tariffa 2014 con l’inserimento di questi costi ma con la clausola che questi sarebbero stati stornati se fossero risultati afferenti ad una indagine giudiziaria a seguito della quale il Gestore avesse subito una condanna.

Questa tariffa con questa clausola è stata approvata dall'AEEGSI con la deliberazione del 25 settembre 2014 n. 463/2014.

ACEA ATO 2 S.p.A., con nota prot.176749 del 7 aprile 2016 (doc. 9), ha fornito alla Segreteria tecnica Operativa specifica evidenza dei costi delle attività afferenti al S.I.I. sostenuti dal gestore per il verificarsi di eventi eccezionali con particolare riferimento al trasporto dei reflui su gomma.

L'importo evidenziato per la sola annualità 2015, pari a € 941.478,00, è risultato come conseguenza del provvedimento giudiziario di sequestro dello scarico dell'impianto di depurazione del Comune di Artena sito in località Colubro, eseguito in data 8/8/2015; a seguito di tale provvedimento tutto il refluo in ingresso all'impianto viene prelevato da autobotti e trasferito presso altri impianti di trattamento gestiti da ACEA ATO 2 ed iscritti all'elenco dei gestori degli impianti di trattamento di cui all'art. 110 comma 3 del D.Lgs. 152/06.

Con la medesima nota il gestore ha inoltre specificato che, per quanto riguarda il trasporto dei reflui su gomma relativo ai sequestri dei depuratori avvenuti nel 2011 e 2012 i cui costi sono stati inseriti nella precedente predisposizione tariffaria, non sono intervenute condanne (in particolare per i depuratori di Carrarecce, Colle Pisano e Valle Pisciana i procedimenti si sono conclusi con l'assoluzione degli imputati per non aver commesso il fatto).

La Conferenza dei Sindaci ha adottato la tariffa 2017 inserendovi i costi del trasporto dei reflui avvenuto nel 2015 ma sempre con la clausola del loro recupero in caso di condanna del Gestore per fatti connessi ai costi riconosciuti.

In pratica AEEGSI ha riconosciuto questi costi, ma ne ha chiesto un maggior dettaglio; richiesta questa che la Segreteria ribadirà già nella nota di trasmissione della presente relazione al Gestore.

4.3 Focus sulla qualità del servizio

I "RITENUTO CHE" a pag. 16 della delibera AEEGSI 674/16 riportano:

- *nelle more di successive verifiche in ordine all'effettivo conseguimento di standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli definiti con deliberazione 655/2015/R/IDR, possa essere accolta l'istanza per il riconoscimento di premi relativi alla qualità contrattuale presentata dall'Ente di governo dell'ambito per il gestore ACEA ATO 2 S.p.a., atteso che il medesimo soggetto competente specifica che "l'impatto tariffario del premio riferito alle performance dell'anno 2016 si avrà, a partire dalle tariffe dell'anno 2018 e nei limiti in cui siano stati raggiunti e consuntivati livelli di qualità del servizio pari a quelli migliorativi proposti" e che l'Ente di governo in parola si impegna ad effettuare "il controllo e la verifica dei risultati conseguiti in termini di miglioramento della qualità contrattuale offerta";*

Le attività richieste dall'AEEGSI sono previste nel paragrafo 9 dell'allegato "B. ISTANZA DI RICONOSCIMENTO DI PREMI PER IL CONSEGUIMENTO DI STANDARD QUALITATIVI MIGLIORATIVI

RISPETTO A QUELLI DELLA DELIBERAZIONE AEEGSI 655/2015 ai sensi dell'art. 32 dell'allegato A alla Deliberazione AEEGSI n.664/2015" della delibera della Conferenza dei Sindaci 1/16 che qui si riporta integralmente.

La rendicontazione dei livelli di qualità conseguiti e la copertura tariffaria del premio

Per consentire alla Segreteria Tecnica Operativa il controllo e la verifica dei risultati conseguiti in termini di miglioramento della qualità contrattuale offerta, il Gestore deve produrre per ciascun anno *a* (per il 2016 solo per il secondo semestre dell'anno) un registro con tutte le informazioni e i dati concernenti le prestazioni richieste ed eseguite, soggette a livelli specifici e generali di qualità, in linea con quanto previsto dall'AEEGSI al Titolo XI "Obblighi di registrazione e comunicazione" dell'Allegato A alla delibera 655/2015.

Tale reportistica dovrà essere resa disponibile alla Segreteria Tecnica Operativa (STO) entro il 20 gennaio di ogni anno a partire dal 2017 per l'anno precedente.

La Segreteria Tecnica, nei 40 giorni successivi effettuerà le opportune verifiche sui dati ricevuti procederà alla quantificazione del premio di competenza economica dell'anno di riferimento.

Passati i 40 giorni dall'invio dei dati, in assenza di riscontro da parte della STO, i dati trasmessi dal Gestore saranno considerati validati ad ogni effetto e potranno essere utilizzati per il calcolo del valore del premio conseguito.

Il premio così calcolato e di competenza dell'anno di riferimento potrà, in base a quanto previsto dall'art. 34.1 dell'Allegato A della delibera 644/2015, essere inserito nell'ambito delle componenti ammesse a recupero nel VRG nell'anno *a+2*, quale costo aggiuntivo al totale dei costi riconosciuti.

Come espressamente previsto allo stesso articolo 34.2 tale premio, nell'obiettivo di incentivare il miglioramento delle performance nelle prestazioni erogate, viene escluso dalla somma algebrica delle componenti rilevanti per l'applicazione del limite di crescita al moltiplicatore tariffario.

Si rappresenta che l'impatto tariffario del premio riferito alle performance dell'anno 2016 si avrà, a partire dalle tariffe dell'anno 2018 e nei limiti in cui siano stati raggiunti e consuntivati livelli di qualità del servizio pari a quelli migliorativi proposti.

4.4 Pubblicazione Carta dei Servizi

Il punto 5 della deliberazione dell'AEEGSI 674/2016 prevede che:

l'Ente di governo dell'ambito in parola provveda ad inviare all'Autorità, entro 30 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento, la Carta dei servizi come modificata, d'intesa con il gestore ACEA ATO 2 S.p.a. e le Associazioni dei consumatori operanti nel territorio, al fine di attestare il recepimento integrale delle prescrizioni in materia di qualità contrattuale recate dal RQSII di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR;

La Segreteria ha avviato il rinnovo della Carta del S.I.I. dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma già dal 2012 arrivando a condividere il testo della Carta con il Gestore ed a recepire le richieste di integrazione a questo documento inviate dalle associazioni dei consumatori.

Nel dicembre del 2015 l'AEEGSI con la deliberazione n. 655/2015/R/IDR "Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQSII) ha emanato delle nuove disposizioni volte alla regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato.

Successivamente, con la delibera n. 1/16 del 27 luglio 2016, la Conferenza dei Sindaci dell'ATO2 ha approvato l'istanza di riconoscimento di premi per il conseguimento di standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli della deliberazione AEEGSI 655/2015.

Le suddette disposizioni sono state recepite dalla STO nella predisposizione, d'intesa con il gestore del S.I.I. ai sensi della normativa vigente, della nuova Carta del Servizio Idrico Integrato dell'ATO2 Lazio centrale - Roma.

Questo documento (doc. 12) è stato inviato dalla Segreteria alle associazioni dei consumatori con la richiesta di osservazioni, così come previsto dalla legge, con nota del 6 dicembre 2016 n. 349/16 (doc. 10) inviata per conoscenza anche all'AEEGSI.

Non appena le associazioni metteranno a disposizione le loro osservazioni, la Segreteria chiederà di convocare una Conferenza dei Sindaci per l'approvazione della Carta del Servizio.

Nel frattempo la Carta del Servizio oggi in vigore (doc. 13), senza quindi necessità di alcuna approvazione o condivisione, è quella allegata alla Convenzione di Gestione sottoscritta dalle parti il 6 agosto 2002 così come modificata ex lege dalla deliberazione dell'AEEGSI 655/2015 e dalle decisioni della Conferenza dei Sindaci del 27 luglio 2016,

La Segreteria ha inviato la nota del 6 dicembre 2016 n. 350/16 (doc. 11) con allegato questo documento al Gestore e per conoscenza all'AEEGSI con la richiesta di darne la massima pubblicità in attesa della pubblicazione della nuova Carta del servizio.

Così facendo la Segreteria ha inteso rispondere, in attesa dell'adozione della nuova Carta del Servizio che non potrà avvenire con i tempi richiesti dall'AEEGSI, a quanto disposto dalla stessa AEEGSI in merito alla certezza ed alla pubblicità dei diritti dei consumatori contenuti nella deliberazione AEEGSI 655/2015 e modificati con l'istanza per il riconoscimento di premi relativi alla qualità contrattuale approvata dalla delibera della Conferenza dei Sindaci n. 1/16 del 27 luglio 2016.

6 NUOVA TARIFFA

Le principali grandezze tariffarie dello schema regolatorio MTI-2 adottate con la delibera della Conferenza dei Sindaci del 27 luglio 2016 n. 1/16 erano:

grandezze tariffarie inizialmente adottate dalla delibera Conferenza dei Sindaci del 27 luglio 2016 n. 1/16

		2016	2017	2018	2019
Fondo nuovi investimenti di cui per agevolazioni tariffarie	FoNI	€ 28.528.031 € 0	€ 31.824.907 € 2.000.000	€ 24.268.192 € 2.000.000	€ 19.956.733 € 2.000.000
Costi operativi	Opex	€ 346.371.561	€ 344.799.971	€ 342.990.594	€ 343.103.552
Costi di capitale	Capex	€ 149.201.706	€ 164.563.383	€ 177.673.660	€ 186.412.490
Componenti a conguaglio	Rc_{tot}	€ 0	€ 6.000.000	€ 16.538.890	€ 27.012.769
Premi e penalità	Rc_{DQ}	€ 0	€ 0	€ 19.610.594	€ 40.226.860
Costi ambientali e della risorsa	ERC	€ 16.792.888	15.680.415	€ 15.664.734	€ 15.664.734
Vincolo riconosciuto ai ricavi del Gestore	VRG	€ 540.894.185	€ 562.868.676	€ 596.746.665	€ 632.377.139
Moltiplicatore tariffario (da applicare alla tariffa in vigore il 31 dicembre 2015)	θ	1,000	1,048	1,111	1,177
Incremento % rispetto alle tariffe già applicate nell'anno precedente		0,00%	4,80%	6,01%	5,94%

queste grandezze si sono così modificate a seguito delle prescrizioni contenute nella deliberazione dell'AEEGSI 674/2016/R/idr di approvazione dello schema regolatorio già adottato dalla Conferenza dei Sindaci:

grandezze tariffarie definitive approvate dalla delibera AEEGSI 674/2016 del 17 novembre 2016

		2016	2017	2018	2019
Fondo nuovi investimenti di cui per agevolazioni tariffarie	FoNI	€ 28.528.031 € 0	€ 31.824.907 € 2.000.000	€ 24.268.192 € 2.000.000	€ 19.956.733 € 2.000.000
Costi operativi	Opex	€ 342.082.684	€ 339.320.401	€ 339.361.949	€ 339.474.907
Costi di capitale	Capex	€ 149.201.706	€ 164.563.383	€ 177.673.660	€ 186.412.490
Componenti a conguaglio	Rc_{tot}	€ 4.500.000	€ 11.650.000	€ 18.150.000	€ 28.223.355
Premi e penalità	Rc_{DQ}	€ 0	€ 0	€ 19.610.594	€ 40.226.860
Costi ambientali e della risorsa	ERC	€ 16.792.888	15.680.415	€ 15.664.734	€ 15.664.734
Vincolo riconosciuto ai ricavi del Gestore	VRG	€ 541.105.309	€ 563.039.105	€ 594.729.130	€ 629.959.080
Moltiplicatore tariffario (da applicare alla tariffa in vigore il 31 dicembre 2015)	θ	1,0000	1,0480	1,1070	1,1725
Incremento % rispetto alle tariffe già applicate nell'anno precedente		0,00%	4,80%	5,63%	5,92%

Il Dirigente Responsabile
 dott. ing. Alessandro Piotti


APPENDICI

1. delibera Conferenza dei Sindaci del 27 luglio 2016 n. 1/16 “adozione dello schema regolatorio 2016 - 2019”;
2. invio elaborati dello schema regolatorio 2016 - 2019 all’AEEGSI in data 3 agosto 2016;
3. invio all’AEEGSI del tool di calcolo adottato dalla Segreteria per la determinazione della tariffa nel periodo regolatorio 2016 - 2019;
4. deliberazione AEEGSI del 17 novembre 2016 674/2016/R/idr “ approvazione dello specifico schema regolatorio, recante le predisposizioni tariffarie per il periodo 2016-2019, proposto dalla Conferenza dei Sindaci dell’ATO 2 Lazio centrale - Roma”;
5. valori dei mutui e canoni riconosciuti ai Comuni nel **2016** e riconosciuti nella tariffa MT12 (ex relazione STO canoni 2016 del 30 aprile 2016);
6. valori dei mutui e canoni riconosciuti ai Comuni nel **2017** e riconosciuti nella tariffa MT12 (ex relazione STO canoni 2016 del 30 aprile 2016);
7. richiesta STO del 25 ottobre 2016 prot. 307-16 di informazioni aggiuntive sul nuovo sistema informativo aziendale “ACEA 2.0”;
8. richiesta motivata di ACEACATO 2 S.p.A. del 20 marzo 2014 prot. 109/p per l’inserimento degli scostamenti di costo della componente RC_{ALTR0}^a ;
9. nota di ACEA 2 S.p.A. del 7 aprile 2016 n. 176749/p “eventi eccezionali sostenuti da ACEA ATO 2 S.p.A.”;
10. nota della STO del 6 dicembre 2016 n. 349/16 con oggetto l’avvio delle attività di legge per l’approvazione della nuova Carta del S.I.I.;
11. nota della STO del 6 dicembre 2016 n. 350/16 con oggetto la Carta del S.I.I. in vigore;
12. bozza della nuova Carta del S.I.I.;
13. la Carta del S.I.I. in vigore.

CONFERENZA DEI SINDACI E DEI PRESIDENTI DELLE PROVINCE

Delibera n. 1-16

OGGETTO: adozione dello schema regolatorio 2016 – 2019

- i.** Programma degli Interventi 2016 – 2019;
- ii.** Piano Economico Finanziario per il periodo 2016 – 2032;
- iii.** Convenzione integrata per l'affidamento, ai sensi della L. 5/1/1994 n. 36 e del D.Lgs. 152/06, del S.I.I. dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma.

La Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti dell'Ambito Territoriale Ottimale 2 Lazio Centrale Roma riunitasi in data 27 luglio 2016 presso la sede della Città Metropolitana di Roma Capitale

PREMESSO

CHE la Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma con delibera n. 9/14 del 10 luglio 2014 ha approvato la tariffa per gli anni 2014 e 2015 calcolata applicando il Metodo Tariffario Idrico (MTI) di cui alla Deliberazione AEEGSI del 27 dicembre 2013 n. 643/2013/R/idr;

CHE con deliberazione 463/2014/R/IDR del 25 settembre 2014, l'AEEGSI ha approvato le tariffe 2014 e 2015 di cui alla citata delibera 9/14 della Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 con la prescrizione di renderla *“conforme al disposto dell'art. 39 della deliberazione 643/2013/R/IDR prevedendo il mantenimento dell'isoricavo in base ai volumi 2013 effettivamente rilevati”*;

CHE tale prescrizione è stata recepita dalla STO che ha ricalcolato la tariffa per gli anni 2014 e 2015 ed ha comunicato i risultati di queste elaborazioni con nota del 24 febbraio 2015 n. 67-15 ad ACEA ATO 2 S.p.A., ai Sindaci dell'ATO 2 ed all'AEEGSI;

CHE la STO ha comunicato ad ACEA ATO 2 S.p.A. con nota del 27 gennaio 2016 n. 17-16 la tariffa in vigore dal 1° gennaio 2016 a norma dell'articolo 9 comma 1 lettera a) della Deliberazione AEEGSI 664/2015/R/idr del 28 dicembre 2015 *“Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI-2”*;

CHE ACEA ATO 2 S.p.A. non ha presentato diffide o ricorsi per queste decisioni tariffarie;

CHE sono in fase di definizione dei contenziosi presso il TAR della Lombardia ed il Consiglio di Stato tra l'AEEGSI, i Gestori ed altri portatori di interessi che riguardano atti dell'AEEGSI aventi come oggetto il Metodo Tariffario Transitorio (MTT), il Metodo Tariffario Idrico (MTI) ed il Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio MTI-2;

CHE la definizione di questi contenziosi potrebbe determinare un conguaglio da inserire nelle future tariffe;

CHE il comma 1 bis dell'art. 3 bis del D.L. 13 agosto 2011 n. 138 prevede che le deliberazioni degli enti di governo degli ambiti territoriali dei servizi pubblici locali *“sono validamente assunte nei competenti*

organi degli stessi senza necessità di ulteriori deliberazioni, preventive o successive, da parte degli organi degli enti locali”;

CHE la Deliberazione dell’AEEGSI del 28 dicembre 2015 n. 664/2015/R/idr “*Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio MTI-2*” ha disposto che la Conferenza dei Sindaci debba approvare ed inviare all’AEEGSI, entro il 30 aprile 2016, lo schema regolatorio 2016 - 2019 costituito da:

- i.** il Programma degli Interventi per il periodo 2016 – 2019 (per la cui predisposizione l’AEEGSI ha pubblicato la determina del 30 marzo 2016 n. 2/2026 “*Definizione dello schema tipo e delle procedure di raccolta dati ai fini dell’aggiornamento del Programma degli Interventi (PdI) per il periodo 2016-2019, ai sensi degli artt. 6 e 7 della deliberazione 664/2015/r/idr e degli artt. 3, 4 e 11 del MTI-2*”);
- ii.** il Piano Economico Finanziario (PEF) che a sua volta contiene:
 - il Piano Tariffario per il periodo di regolazione 2016 – 2019 che esplicita il Vincolo ai Ricavi del Gestore (VRG) ed il moltiplicatore tariffario Teta (θ) che il Gestore dovrà applicare nelle singole annualità 2016 – 2019;
 - il conto economico ed il rendiconto tariffario esteso a tutto il periodo di affidamento della gestione;
- iii.** l’aggiornamento della Convenzione di Gestione opportunamente modificata per recepire la disciplina introdotta con la deliberazione AEEGSI 664/15 (per il cui aggiornamento l’AEEGSI ha pubblicato la Deliberazione del 23 dicembre 2015 656/2015/R/idr “*Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato - disposizioni sui contenuti minimi essenziali*”);
- iv.** una relazione di accompagnamento che ripercorra la metodologia applicata;
- v.** l’atto o gli atti deliberativi di predisposizione tariffaria ovvero di approvazione dell’aggiornamento del piano economico-finanziario;
- vi.** l’aggiornamento dei dati necessari forniti nel formato richiesto dall’AEEGSI (a questo proposito l’AEEGSI ha pubblicato la determina del 30 marzo 2016 n. 3/2026 “*Definizione delle procedure di raccolta dati e dello schema tipo per la relazione di accompagnamento alla predisposizione tariffaria, nonché indicazione dei parametri di calcolo, ai fini della determinazione delle tariffe del servizio idrico integrato per gli anni 2016, 2017, 2018 e 2019 ai sensi della deliberazione 664/2015/r/idr*” ed ha messo a disposizione il file dati “RDT2016_1202_13989_precompilato” da completare a cura del Gestore;

CHE l’art. 7 della deliberazione AEEGSI n. 664/2015 dispone:

“7.5 Ove il termine di cui al precedente comma 7.3 (30 aprile) decorra inutilmente il soggetto gestore trasmette all’Ente di governo dell’ambito o altro soggetto competente istanza di aggiornamento tariffario recante lo schema regolatorio, redatto conformemente ai criteri del presente provvedimento e ne dà comunicazione all’Autorità.

7.6 L’Autorità, ricevuta la comunicazione di cui al precedente comma, diffida gli Enti di governo dell’ambito o gli altri soggetti competenti ad adempiere entro i successivi 30 giorni. Decorso il termine di cui al periodo precedente, l’istanza di cui al comma 7.5, intendendosi accolta dall’Ente di governo dell’ambito o dal citato soggetto competente per effetto di quanto già previsto dall’art. 20 della legge 7 agosto 1990 n. 241, è trasmessa all’Autorità ai fini della sua valutazione ed approvazione entro i successivi 90 giorni.”;

CHE la deliberazione dell’AEEGSI del 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/idr “*Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono*

(RQSII)” a partire dal 1° luglio 2016 impone a tutti i Gestori del S.I.I. nuovi standard di qualità contrattuali, standard che sono superiori a quelli previsti dalla Carta dei Servizi attualmente in vigore nell’ATO 2 Lazio Centrale Roma;

CHE l’art. 23 dell’allegato A alla deliberazione dell’AEEGSI n. 664/2015 prevede il riconoscimento in tariffa dei maggiori costi operativi ($Opex_{QC}$) per l’adeguamento del S.I.I. ai nuovi standard; costi che devono essere richiesti dal Gestore con una apposita istanza;

CHE l’art. 32 dell’allegato A alla deliberazione dell’AEEGSI n. 664/2015 prevede la possibilità di elevare ulteriormente gli standard di qualità contrattuale del S.I.I. con il contemporaneo riconoscimento al Gestore di premi in caso di raggiungimento di questi standard migliorativi.

Gli standard migliorativi ed i relativi premi devono essere proposti con una istanza approvata dalla Conferenza dei Sindaci.

In caso di adozione di questi standard migliorativi e dei relativi premi non si applicano in tariffa i costi operativi ($Opex_{QC}$) di cui al punto precedente:



CHE ACEA ATO 2 S.p.A. ha inviato:

⇒ **A.** Nota di ACEA ATO 2 S.p.A. del 17 maggio 2016 n. 218849/p con la “Istanza motivata per il riconoscimento di costi aggiuntivi ($Opex_{QC}$) ai sensi dell’art. 23, comma 23.3 della deliberazione 664/2015/R/idr del 28 dicembre 2015 dell’AEEGSI”;

documento allegato alla presente delibera e portato alla approvazione della Conferenza;

CHE ACEA ATO 2 S.p.A. ha redatto i seguenti documenti relativi al “Programma degli Interventi” con la condivisione della Segreteria Tecnico Operativa su gli obiettivi e sulle opere inserite nel Cronoprogramma 2016-2019 e quindi contemperando gli importi degli investimenti previsti alle necessità del territorio ed alle risorse del Gestore:

⇒ **i_1.** Programma degli Interventi 2016 – 2019: Relazione Descrittiva;

⇒ **i_2.** Programma degli Interventi 2016 – 2019: Mappa Criticità - Interventi;

⇒ **i_3.** Programma degli Interventi 2016 – 2019: Schede degli Interventi;

⇒ **i_4.** Programma degli Interventi 2016 – 2019: Richieste dei Comuni;

documenti allegati alla presente delibera e portati alla approvazione della Conferenza;

CHE la Segreteria Tecnico Operativa ha redatto i seguenti documenti relativi alla predisposizione tariffaria 2016 - 2019:

⇒ **ii.** Piano Economico Finanziario 2016 – 2032: Piano Tariffario, Conto Economico e Rendiconto Finanziario;

⇒ **iii.** Convenzione integrata per l’affidamento, ai sensi della L. 5/1/1994 n. 36 e del D.Lgs. 152/06, e della delibera AEEGSI n. 656/2015 del S.I.I. dell’ATO 2 Lazio Centrale Roma;

⇒ **iv.** Relazione di Accompagnamento alla Predisposizione Tariffaria 2016 – 2019;

documenti allegati alla presente delibera e portati alla approvazione della Conferenza;

CHE ACEA ATO 2 S.p.A. ha presentato i seguenti documenti:

- ⇒ **vi_1.** Raccolta Dati Tariffari 2014 – 2015: RDT2016_1202_13989_precompilato;
 - ⇒ **vi_2.** Raccolta Dati Tariffari 2014 – 2015: dichiarazione di veridicità;
 - ⇒ **vi_3.** Raccolta Dati Tariffari 2014 – 2015: Attestazione di ottemperanza agli obblighi di verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano per gli anni 2016-2017;
- documenti allegati alla presente delibera e portati alla presa d'atto della Conferenza;

CHE la Segreteria Tecnico Operativa, su sollecitazione del Gestore ed ai sensi dell'art. 2 della deliberazione AEEGSI 655/2015, ha predisposto e condiviso con il Gestore il seguente documento:

- ⇒ **B.** Istanza di riconoscimento di premi per il conseguimento di standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli della deliberazione AEEGSI 655/2015 ai sensi dell'art. 32 dell'allegato A alla deliberazione AEEGSI n.664/2015;
- documento allegato alla presente delibera e portato alla approvazione della Conferenza;

CHE lo schema regolatorio descritto nei documenti allegati e portato all'approvazione della Conferenza dei Sindaci è stato proposto dalla Segreteria Tecnico Operativa per le ragioni descritte nell'allegato C alla presente delibera "Relazione sulle attività di predisposizione dei documenti dello schema regolatorio 2016 – 2019";

CHE lo schema regolatorio proposto dalla Segreteria Tecnico Operativa portato all'approvazione della Conferenza ed allegato alla presente delibera si basa sulla seguente assunzione:

- approvazione dell'istanza predisposta dalla segreteria Tecnico Operativa di riconoscimento di premi per il conseguimento di standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli definiti con la deliberazione AEEGSI 655/2015 (All. B);

CHE qualora la Conferenza dovesse decidere altrimenti nei calcoli tariffari, in alternativa ai premi di cui al punto precedente, dovranno essere inseriti i costi aggiuntivi ($Opex_{QC}$) conseguenti all'adozione degli standard qualitativi imposti dalla deliberazione AEEGSI 665/29015 di cui all'istanza presentata dal Gestore (All. A);

CHE il fondo di solidarietà disponibile al 31 dicembre 2015, inflazionato come da tabella su descritta, può essere utilizzato, per ridurre i conguagli già approvati nello scorso periodo regolatorio ma con conseguenze tariffarie nel 2016;

CHE vengono mantenute, per gli interventi di solidarietà, le risorse generate attraverso il contributo di solidarietà raccolto nelle bollette al medesimo scopo nel corso del 2016;

CHE la Delibera 664/15 all'art. 20 prevede l'obbligo per il gestore di destinare esclusivamente alla realizzazione dei nuovi investimenti individuati come prioritari nel territorio servito, o al finanziamento di agevolazioni tariffarie a carattere sociale, una quota parte del vincolo riconosciuto ai ricavi destinata al Fondo nuovi investimenti;

CHE quindi, a partire dal 2017, il fondo sarà alimentato con un importo fisso del Fondo nuovi investimenti pari a € 2.000.000/anno.

CHE pertanto, a fronte di questa nuova fonte di finanziamento è possibile abrogare a partire dal 1° gennaio 2017 la voce dell'articolazione tariffaria "contributo di solidarietà" utilizzando tale strumento di finanziamento per il fondo;

CHE nei documenti portati all'approvazione della Conferenza dei Sindaci sono contenute le seguenti decisioni che è opportuno siano esplicitate nel deliberato del presente documento:

• allegato A "Istanza per il riconoscimento di costi aggiuntivi (Opex_{OC})"

In questa istanza il Gestore ha determinato in € 16.016.321 per anno i maggiori costi conseguenti alla introduzione a livello nazionale da parte della deliberazione AEEGSI 665/15 di standard qualitativi del S.I.I. a partire dal 1° luglio 2016 migliorativi rispetto agli standard della Carta dei Servizi oggi in vigore nell'ATO 2.

• allegato iii. "Convenzione integrata del S.I.I. dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma"

Questo allegato riporta il testo della Convenzione di Gestione sottoscritta il 6 agosto 2002 con le modifiche ed integrazioni imposte dalla delibera dell'AEEGSI 656/2015.

A queste modifiche ed integrazioni è stato aggiunto l'art. 30.6 con cui si normalizza l'applicazione del parametro di misurazione delle prestazioni MALL consolidando la prassi già adottata nel passato di adeguarlo al Metodo Tariffario oggi in vigore e di applicarlo all'abbattimento degli incrementi patrimoniali del Gestore.

• allegato ii 1. Piano Tariffario, Conto Economico e Rendiconto Finanziario

• allegato iv. Relazione di Accompanyamento alla Predisposizione Tariffaria 2016 – 2019

Nelle elaborazioni tariffarie descritte in questi due documenti è stato assunto:

- 1) di adottare un valore del parametro Ψ (art. 9 dell'allegato A della deliberazione AEEGSI 664/2015) pari a 0,6. L'aumento di questo valore rispetto a quanto precedentemente previsto (0,4) e comunque meno del massimo consentito (0,8) consente un aumento del VRG per il 2016 e 2017 pari a circa 8 milioni di euro che va ad incrementare il FoNI Fondo Nuovi Investimenti;
- 2) di utilizzare il FoNI (a meno di quanto previsto al successivo punto 3) solamente per finanziare nuovi investimenti;
- 3) di utilizzare € 2.000.000 del FoNI a partire dal 2017 per agevolazioni tariffarie per le utenze meno abbienti;
- 4) di sospendere il prelievo del contributo di solidarietà a partire dal 31 dicembre 2016;
- 5) di utilizzare quanto non speso del contributo di solidarietà raccolto a tutto il 2015, ovvero € 13.248.210, per ridurre i conguagli tariffari dovuti per il 2016 (pari a circa 39,8 milioni di euro);
- 6) di ridurre gli incrementi patrimoniali realizzati dal gestore nel 2014 e nel 2015 rispettivamente di € 4.017.896 e di € 5.392.574 conseguentemente all'applicazione del parametro MALL negli anni 2012, 2013, 2014 e 2015;

le ipotesi 1) e 2) sono state adottate per agevolare la realizzazione degli investimenti;

le ipotesi 3) e 4) sono state adottate nell'ambito della riorganizzazione delle procedure connesse al contributo di solidarietà finalizzata a far rientrare la raccolta del contributo nelle modalità previste dall'AEEGSI e ad agevolarne la distribuzione con il trasferimento di alcuni compiti dal Gestore alla Segreteria Tecnico Operativa;

la ipotesi 5) è stata adottata per contenere l'incremento tariffario del 2016;

CHE i conguagli comprendono costi per eventi eccezionali pari a € 941.378 per trasporto reflui su gomma resosi necessario per il sequestro di un depuratore;

CHE la Segreteria Tecnico Operativa ritiene che gli oneri per eventi eccezionali possano essere riconosciuti al Gestore ma si riserva la possibilità in elaborazioni tariffarie future di proporre di stornare tali costi qualora risultassero afferenti ad una indagine giudiziaria a seguito della quale il Gestore dovesse subire una condanna;

CHE l'AEEGSI ha condiviso tale impostazione nella deliberazione 463/2014/R/IDR del 25 settembre 2014 di approvazione delle tariffe 2014 e 2015;

CHE fino ad oggi non risulta che il Gestore sia stato condannato in maniera definitiva per fatti che hanno reso necessario, nel passato, il trasporto su gomma di reflui i cui costi siano stati inseriti in tariffa;

CHE il Programma degli Interventi allegato alla presente delibera prevede i seguenti investimenti:

	2016	2017	2018	2019	2020 - 2032
investimenti previsti (mil.di €)	190	210	210	210	2.572

CHE i calcoli tariffari eseguiti dalla Segreteria Tecnico Operativa in data 24 maggio 2015 hanno portato a questi risultati:

		2016	2017	2018	2019
Fondo nuovi investimenti di cui per agevolazioni tariffarie	FoNI	€ 28.528.031 € 0	€ 31.824.907 € 2.000.000	€ 24.268.192 € 2.000.000	€ 19.956.733 € 2.000.000
Vincolo riconosciuto ai ricavi del Gestore	VRG	€ 567.455.422	€ 590.430.138	€ 592.362.615	€ 607.377.139
Moltiplicatore tariffario (da applicare alla tariffa in vigore il 31 dicembre 2015)	θ	1,049	1,099	1,103	1,131
incremento % rispetto alle tariffe già applicate nell'anno precedente		4,90%	4,77%	0,36%	2,54%

CHE i documenti allegati alla presente delibera sono stati pubblicati sul sito www.ato2roma.it contemporaneamente alla nota inviata ai Sindaci dell'ATO 2 del 24 maggio 2016 n. 74211 a firma del responsabile della Segreteria Tecnico Operativa e del Vice Sindaco della Città Metropolitana di Roma capitale;

CHE questi stessi documenti sono stati adottati nell'istanza di aggiornamento tariffario presentata da ACEA ATO 2 con nota del 25 maggio 2016 n. 228908/p a norma dell'art. 7 comma 7.5 della deliberazione AEEGSI 664/2015/R/idr;

CHE l'AEEGSI con nota del 27 giugno 2016 n. 18266/P ha diffidato la Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 ad adempiere a quanto previsto dall'art. 7, comma 6 della deliberazione 664/2015/R/idr e dell'art. 3, comma 1, lett. f), del DPCM 20 luglio 2012;

CHE la Segreteria Tecnico Operativa ha comunicato tale diffida alla Sindaca della Città Metropolitana di Roma Capitale con nota del 28 giugno 2016 n. 185/16 ed ai Sindaci dell'ATO 2 con nota dell'8 luglio 2016 n. 194/16;

CHE la Segreteria Tecnico Operativa con nota del 15 luglio 2016 n. 210/16 ha comunicato di aver aggiornato la presente delibera e di averla nuovamente pubblicata sul sito www.ato2roma.it;

CHE successivamente al 24 maggio 2016 è stato deciso di azzerare l'incremento tariffario per il 2016 rinviando l'inserimento in tariffa dei conguagli per mancati ricavi pregressi dovuti nel 2016 e nel 2017 alle annualità successive 2018, 2019 e 2020;

CHE per la posticipazione di questi conguagli è stato riconosciuto un tasso di interesse pari al 75% del tasso di riferimento (KM=2,05%) ed al 25% del costo medio ponderato del capitale del 2016 (WACC=5,34%) ovvero un tasso pari allo 2,87%;

CHE i conguagli previsti per il 2016 e 2017 rispettivamente € 26.561.237 e € 33.561.463 sono così traslati:

2016	2017	2018	2019	2020
€ 0	€ 6.000.000	€15.000.000	€ 25.000.000	€18.156.673

CHE tale modifica comporta questi nuovi valori delle principali grandezze tariffarie:

		2016	2017	2018	2019
Fondo nuovi investimenti di cui per agevolazioni tariffarie	FoNI	€ 28.528.031 € 0	€ 31.824.907 € 2.000.000	€ 24.268.192 € 2.000.000	€ 19.956.733 € 2.000.000
Vincolo riconosciuto ai ricavi del Gestore	VRG	€ 540.894.185	€ 562.868.676	€ 596.746.665	€ 632.377.139
Moltiplicatore tariffario (da applicare alla tariffa in vigore il 31 dicembre 2015)	θ	1,000	1,048	1,111	1,175
incremento % rispetto alle tariffe già applicate nell'anno precedente		0,00%	4,80%	6,01%	5,94%

DELIBERA

CHE le premesse e gli allegati fanno parte integrante della delibera;

DI dare mandato alla Segreteria Tecnico Operativa di modificare come necessario, in funzione delle decisioni della Conferenza descritte nelle premesse, i documenti presentati alla Conferenza ed allegati alla presente delibera;

DI approvare e quindi di adottare l'istanza di cui all'allegato **B** che prevede premi al Gestore del S.I.I. per il conseguimento di standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli della deliberazione AEEGSI 655/2015 ai sensi dell'art. 32 dell'allegato A alla deliberazione AEEGSI n.664/2015;

DI stabilire che gli indennizzi alla utenza previsti nella deliberazione AEEGSI del 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/idr saranno riconosciuti con riferimento agli standard specifici di qualità contrattuali del S.I.I. migliorativi fissati nell'istanza di cui al punto precedente;

DI adottare i seguenti documenti allegati alla presente Delibera e relativi allo schema regolatorio 2016 - 2019:

⇒ **A.** Nota di ACEA ATO 2 S.p.A. del 17 maggio 2016 n. 218849/p con la "Istanza motivata per il riconoscimento di costi aggiuntivi (Opex_{QC}) ai sensi dell'art. 23, comma 23.3 della deliberazione 664/2015/R/idr del 28 dicembre 2015 dell'AEEGSI";

⇒ **i_1.** Programma degli Interventi 2016 – 2019: Relazione Descrittiva;

⇒ **i_2.** Programma degli Interventi 2016 – 2019: Mappa Criticità - Interventi;

- ⇒ **ii.** Piano Economico Finanziario 2016 – 2032: Piano Tariffario, Conto Economico e Rendiconto Finanziario;
- ⇒ **iii.** Convenzione integrata per l'affidamento, ai sensi della L. 5/1/1994 n. 36 e del D.Lgs. 152/06, del S.I.I. dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma;
- ⇒ **iv.** Relazione di Accompagnamento alla Predisposizione Tariffaria 2016 – 2019;
- ⇒ **vi_1.** Raccolta Dati Tariffari 2014 – 2015: RDT2016_1202_13989_precompilato;

DI prendere atto dei rimanenti documenti allegati alla presente delibera;

DI approvare esplicitamente il paragrafo 30.6 della Convenzione di Gestione integrata di cui all'allegato iii;

DI approvare esplicitamente le seguenti decisioni assunte nelle elaborazioni tariffarie contenute nei documenti allegati:

- l'adozione di un valore del parametro Ψ (art. 9 dell'allegato A della deliberazione AEEGSI 664/2015) pari a 0,6;
- l'adozione di un valore della componente FNI_{FoNI} pari al valore massimo consentito $FNI^{new,a}$;
- l'utilizzo del FoNI (art. 20 dell'allegato A della deliberazione AEEGSI 664/2015) interamente per finanziare nuovi investimenti a meno di € 2.000.000 a partire dal 2017 da utilizzare per le agevolazioni tariffarie alle utenze meno abbienti;
- l'utilizzo di quanto non speso del contributo di solidarietà raccolto a tutto il 2015, ovvero € 13.248.210, per ridurre i conguagli tariffari dovuti per il 2016;

DI sostituire gli investimenti previsti in convenzione di Gestione con questi valori:

	2016	2017	2018	2019	2020 - 2032
investimenti previsti (mil.di €)	190	210	210	210	2.572

DI ridurre gli incrementi patrimoniali realizzati dal Gestore nel 2014 e nel 2015 rispettivamente di € 4.017.896 e di € 5.392.574 conseguentemente all'applicazione del parametro di misurazione delle prestazioni MALL negli anni 2012, 2013, 2014 e 2015;

DI adottare questa traslazione dei conguagli 2016 (€ 26.561.237) e 2017 (€ 33.561.463):

2016	2017	2018	2019	2020
€ 0	€ 6.000.000	€15.000.000	€ 25.000.000	€18.156.673

DI adottare quindi la nuova tariffa per il periodo di regolazione 2016-2019 a cui corrispondono questi valori:

		2016	2017	2018	2019
Fondo nuovi investimenti di cui per agevolazioni tariffarie	FoNI	€ 28.528.031 € 0	€ 31.824.907 € 2.000.000	€ 24.268.192 € 2.000.000	€ 19.956.733 € 2.000.000
Vincolo riconosciuto ai ricavi del Gestore	VRG	€ 540.894.185	€ 562.868.676	€ 596.746.665	€ 632.377.139
Moltiplicatore tariffario (da applicare alla tariffa in vigore il 31 dicembre 2015)	θ	1,000	1,048	1,111	1,175
incremento % rispetto alle tariffe già applicate nell'anno precedente		0,00%	4,80%	6,01%	5,94%

DI riservarsi la possibilità nelle elaborazioni tariffarie future di stornare i costi oggi riconosciuti al Gestore per eventi eccezionali qualora risultassero afferenti ad una indagine giudiziaria a seguito della quale il Gestore dovesse subire una condanna;

DI sospendere il prelievo del contributo di solidarietà a partire dal 1° gennaio 2017;

DI trasmettere la presente Deliberazione all'AEEGSI;

DI dare mandato alla Segreteria Tecnico Operativa di recepire le eventuali prescrizioni rilasciate dall'AEEGSI in fase di approvazione dei documenti relativi allo schema regolatorio 2016 - 2019;

DI dare mandato alla Sindaca dell'Area Metropolitana di Roma Capitale di sottoscrivere per conto dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma la Convenzione Aggiuntiva alla Convenzione per l'affidamento, ai sensi della L. 5/1/1994 n. 36 del S.I.I. dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma sottoscritta il 6 agosto 2002 allegato **iii** della presente Delibera modificata con le eventuali prescrizioni dell'AEEGSI;

o o o

L'indirizzo/orientamento discusso e posto in votazione con il testo riportato nel presente documento è stato APPROVATO così come indicato nel Verbale della Conferenza.

ALLEGATI:

- ⇒ **A.** Nota di ACEA ATO 2 S.p.A. del 17 maggio 2016 n. 218849/p con la "Istanza motivata per il riconoscimento di costi aggiuntivi (Opex_{QC}) ai sensi dell'art. 23, comma 23.3 della deliberazione 664/2015/R/idr del 28 dicembre 2015 dell'AEEGSI";
- ⇒ **i_1.** Programma degli Interventi 2016 – 2019: Relazione Descrittiva;
- ⇒ **i_2.** Programma degli Interventi 2016 – 2019: Mappa Criticità - Interventi;
- ⇒ **i_3.** Programma degli Interventi 2016 – 2019: Schede degli Interventi;
- ⇒ **i_4.** Programma degli Interventi 2016 – 2019: Richieste dei Comuni;
- ⇒ **ii.** Piano Economico Finanziario 2016 – 2032: Piano Tariffario, Conto Economico e Rendiconto Finanziario;
- ⇒ **iii.** Convenzione integrata per l'affidamento, ai sensi della L. 5/1/1994 n. 36 e del D.Lgs. 152/06, e della delibera AEEGSI n. 656/2015 del S.I.I. dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma;
- ⇒ **iv.** Relazione di Accompagnamento alla Predisposizione Tariffaria 2016 – 2019;
- ⇒ **vi_1.** Raccolta Dati Tariffari 2014 – 2015: RDT2016_1202_13989_precompilato;
- ⇒ **vi_2.** Raccolta Dati Tariffari 2014 – 2015: dichiarazione di veridicità;
- ⇒ **vi_3.** Raccolta Dati Tariffari 2014 – 2015: Attestazione di ottemperanza agli obblighi di verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano per gli anni 2016-2017;
- ⇒ **B.** Istanza di riconoscimento di premi per il conseguimento di standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli della deliberazione AEEGSI 655/2015 ai sensi dell'art. 32 dell'allegato A alla deliberazione AEEGSI n.664/2015;
- ⇒ **C.** Relazione sulle attività di predisposizione dei documenti dello schema regolatorio 2016 – 2019.

il verbalizzante

dott. ing. Alessandro Piotti



DOC. 2



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

RICEVUTA DI INVIO TELEMATICO DI DATI

L'Operatore Ambito Territoriale Ottimale 2 Lazio Centrale - Roma, P.IVA 80034390585 ha fornito in data 03/08/2016 i dati relativi alla raccolta Tariffe servizi idrici, Periodo regolatorio 2016-2019 : Anno raccolta 2016, riportati nel/i seguente/i file allegato/i al messaggio di posta elettronica con cui questa ricevuta viene inviata:

Territorio servizio.pdf

DATI_TARIFFARI_E_DOCUMENTAZIONE_2016.pdf

L'operazione è stata registrata con il numero progressivo:

2016 - 31727

Nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 65, comma 1, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, l'invio telematico dei dati è stato effettuato da Alessandro Piotti, Cod.Fiscale PTTLN51T24H501B.

Questo documento è stato prodotto automaticamente il 03/08/2016 - 17:21:36.

Operatore

Ragione sociale: **Ambito Territoriale Ottimale 2 Lazio Centrale - Roma**

Partita Iva: **80034390585** Utente: **Alessandro Piotti**

Raccolta Dati: **Tariffe servizi idrici: Periodo regolatorio 2016-2019 : Anno raccolta 2016**

Data download: **03/08/2016 - 17:16:55**

Stato compilazione raccolta: NESSUNA COMPILAZIONE

Invio definitivo NON effettuato

ATO: ATO 2 - LAZIO CENTRALE ROMA

GESTORE: ACEA ATO2 S.P.A.

Programma degli interventi

i_1. Programma degli Interventi 2016-2019_Relazione Descrittiva.pdf

Mappa criticità-interventi

i_2. Programma degli Interventi 2016-2019_Mappa criticità - Interventi.xlsm

Dati economici, patrimoniali e Piano economico-finanziario coerente con i dati indicati nel file «RDT 2016» e contenuto nel file «Tool MTI-2»

«RDT 2016»	Data upload
vi_1. RDT2016_1202_13989_precompilato rev8 -defin.xlsm	03/08/2016 14:38:42
«Tool MTI-2»	Data upload
ToolMTI2.xlsm	03/08/2016 16:54:05

Relazione di accompagnamento

iv. Rel accompagnamento 27lug16.pdf

Atto/atti deliberativi di predisposizione tariffaria del soggetto competente (o eventuale istanza del gestore ai sensi del comma 7.5 del MTI-2)

delibera 1-16.pdf

Convenzione di gestione

iii. conv 2002 agg 24mag16.pdf

Dichiarazione di veridicità del legale rappresentante del gestore, a corredo della modulistica trasmessa

vi_2. dichiarazione veridicità.pdf

Dichiarazione di ottemperanza D.Lgs. 31/2001 al 31.1.2016

vi_3. attestazione qualità acqua.pdf

Fonti contabili obbligatorie che certifichino gli elementi di costo o di investimento indicati

fonti contabili.rar

Il File per il Piano d'Ambito o altra documentazione, non è stato caricato

Non è stato caricato nessun file per i dati riferiti agli "anni precedenti - MTT MTCipe" per coloro che devono sanare le carenze degli anni 2012-2013

Non è stato caricato nessun file per i dati riferiti agli "anni precedenti - MTI" per coloro che devono sanare le carenze degli anni 2014-2015

Non è stato caricato nessun file per i dati riferiti alle "aggregazioni - dati dei soggetti aggregati" per la raccolta dei dati dei gestori che sono confluiti nel soggetto che fa la proposta tariffaria

All'att. **AEEGSI**
Direzione Sistemi Idrici
idrico.aeeg@pec.energia.it
mti@autorita.energia.it
servizi-idrici@autorita.energia.it

Inviata via pec
Prot. 282-16
Allegati: 4

Roma, 3 ottobre 2016

OGGETTO: invio allegati Delibera C.d.S. n. 1-16 del 27 luglio 2016 “adozione schema regolatorio 2016-2019”

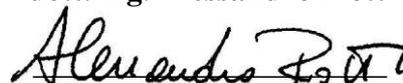
Come richiesto si invia in allegato

1. copia del tool di calcolo adottato dalla scrivente Segreteria per la determinazione della tariffa nel periodo regolatorio 2016-2019;
2. allegati della Delibera C.d.S. 1-16:
 - A. Istanza OPEX
 - B. Istanza premi 24 maggio 2016
 - C. Attività schema regolatorio 2016-2019
 - i_2. Programma degli Interventi 2016-2019_Mappa criticità – interventi
 - ii. PEF
 - iii. Convenzione di gestione 2002 agg. 24 maggio 2016
3. allegati della Delibera C.d.S. 1-16 :
 - i_1. Programma degli Interventi 2016-2019_Richieste dei Comuni
 - i_4. Programma degli Interventi 2016-2019_Relazione descrittiva
4. allegati della Delibera C.d.S. 1-16:
 - iv. Relazione di accompagnamento 27 luglio 2016
 - iv_1. RDT 2016
 - iv_2. Dichiarazione di veridicità
 - iv_3. Attestazione di qualità dell'acqua.

Le delibere della Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 sono direttamente scaricabili nell'area riservata del sito web della Conferenza dei Sindaci www.ato2roma.it, la password di accesso è *aniovetus*.

Stante l'eccessiva dimensione dell'allegato “i_3. Programma degli Interventi 2016-2019_Schede degli Interventi” si provvederà al suo invio separatamente se ritenuto necessario da codesta Autorità.

Il Dirigente Responsabile
dott. ing. Alessandro Piotti



DOC. 4

DELIBERAZIONE 17 NOVEMBRE 2016

674/2016/R/IDR

**APPROVAZIONE DELLO SPECIFICO SCHEMA REGOLATORIO, RECANTE LE
PREDISPOSIZIONI TARIFFARIE PER IL PERIODO 2016-2019, PROPOSTO DALLA
CONFERENZA DEI SINDACI DELL'ATO 2 LAZIO CENTRALE - ROMA**

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

Nella riunione del 17 novembre 2016

VISTI:

- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2000;
- la comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento Europeo e al Comitato Economico e Sociale COM(2000)477;
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2012)672;
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2012)673;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come modificata dal decreto-legge 23 dicembre 2013, n. 145 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 (di seguito: d.lgs. 152/06) e, in particolare, la Parte Terza;
- il decreto legge 13 maggio 2011, n. 70, come convertito nella legge 12 luglio 2011, n. 106 (di seguito: decreto legge 70/11);
- 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 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 legge 12 settembre 2014, n. 133, come convertito nella legge 11 novembre 2014, n. 164 (di seguito: Decreto Sblocca Italia) e, in particolare, l'articolo 7;

DOC. 4

- la legge 28 dicembre 2015 n. 221 (c.d. Collegato Ambientale) e, in particolare, l'articolo 60;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 28 dicembre 2012, 585/2012/R/IDR, recante "Regolazione dei servizi idrici: approvazione del metodo tariffario transitorio (MTT) per la determinazione delle tariffe negli anni 2012 e 2013" (di seguito: deliberazione 585/2012/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 28 febbraio 2013, 88/2013/R/IDR, recante "Approvazione del metodo tariffario transitorio per le gestioni ex-CIPE (MTC) per la determinazione delle tariffe per gli anni 2012 e 2013 – modifiche e integrazioni alla deliberazione 585/2012/R/IDR" (di seguito: deliberazione 88/2013/R/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 27 marzo 2014, 141/2014/R/IDR, recante "Approvazione, ai fini della valorizzazione dei conguagli nell'ambito del metodo tariffario MTI, delle tariffe e del correlato Piano economico-finanziario proposti dalla Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale – Roma";
- la deliberazione dell'Autorità 9 maggio 2014, 203/2014/C/IDR, recante "Appello avverso le sentenze del Tar Lombardia, sez. II, nn. 883, 890, 974, 982, 1010, 1118 e 1165 del 2014, con cui sono state annullate alcune disposizioni delle deliberazioni dell'Autorità 585/2012/R/IDR, 88/2013/R/IDR, 273/2013/R/IDR e 459/2013/R/IDR" (di seguito: deliberazione 203/2014/C/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 25 settembre 2014, 463/2014/R/IDR, recante "Approvazione dello specifico schema regolatorio, recante le predisposizioni tariffarie per gli anni 2014 e 2015, proposto dalla Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale – Roma";
- la deliberazione dell'Autorità 15 gennaio 2015, 6/2015/R/IDR, recante "Avvio di procedimento per la definizione del Metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio" (di seguito: deliberazione 6/2015/R/IDR);
- il documento per la consultazione 30 luglio 2015, 406/2015/R/IDR, recante "Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio (MTI-2) – Inquadramento generale e linee di intervento" (di seguito: documento per la consultazione 406/2015/R/IDR);
- il documento per la consultazione 26 novembre 2015, 577/2015/R/IDR, recante "Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio (MTI-2) – orientamenti finali" (di seguito: documento per la consultazione 577/2015/R/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);

DOC. 4

- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato” (di seguito: deliberazione 655/2015/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 656/2015/R/IDR, recante “Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato” (di seguito: deliberazione 656/2015/R/IDR);
- la deliberazione dell’Autorità 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);
- la deliberazione dell’Autorità 24 marzo 2016, 137/2016/R/COM, recante “Integrazione del testo integrato *unbundlung* contabile (TIUC) con le disposizioni in materia di obblighi di separazioni contabile (*unbundlung*) per il settore idrico” (di seguito: deliberazione 137/2016/R/IDR);
- la determina del 31 marzo 2016 n. 2/2016 DSID, recante “Definizione dello schema tipo e delle procedure di raccolta dati ai fini dell’aggiornamento del Programma degli Interventi (PDI) per il periodo 2016-2019, ai sensi degli artt. 6 e 7 della deliberazione 664/2015/R/IDR e degli artt. 3, 4 e 11 del MTI-2” (di seguito: determina 2/2016 DSID);
- la determina del 31 marzo 2016 n. 3/2016 DSID, recante “Definizione delle procedure di raccolta dati e dello schema tipo per la relazione di accompagnamento alla predisposizione tariffaria, nonché indicazione dei parametri di calcolo, ai fini della determinazione delle tariffe del servizio idrico integrato per gli anni 2016, 2017, 2018 e 2019 ai sensi della deliberazione 664/2015/R/IDR” (di seguito: determina 3/2016 DSID);
- l’istanza di aggiornamento tariffario presentata dal gestore *ACEA ATO 2 S.p.a.* ai sensi del comma 7.5 della deliberazione 664/2015/R/IDR e la conseguente diffida ad adempiere inviata dall’Autorità all’Ente di governo dell’ambito in oggetto, in data 27 giugno 2016 (prot. AEEGSI 18266);
- i dati, gli atti e i documenti trasmessi, in data 3 agosto 2016 - e successivamente integrati, da ultimo, in data 9 novembre 2016 - dall’Ente di governo dell’ATO 2 Lazio Centrale – Roma ai sensi della deliberazione 664/2015/R/IDR, nonché delle determine 2/2016 DSID e 3/2016 DSID.

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”, all’uopo 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

DOC. 4

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 154, comma 4, del d.lgs. 152/06, come modificato dall'articolo 34, comma 29, del decreto legge 179/12, dispone che "il soggetto competente, al fine della redazione del piano economico-finanziario di cui all'articolo 149, comma 1, lettera d), predispone la tariffa di base, nell'osservanza del metodo tariffario di cui all'articolo 10, comma 14, lettera d), del decreto-legge 13 maggio 2011, n. 70, convertito, con modificazioni, dalla legge 12 luglio 2011, n. 106 e la trasmette per l'approvazione all'Autorità per l'energia elettrica e il gas";
- l'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012, specificando le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici trasferite all'Autorità, precisa che essa "approva le tariffe del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, proposte dal soggetto competente sulla base del piano di ambito di cui all'art. 149 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, impartendo, a pena d'inefficacia prescrizioni (...)"

CONSIDERATO CHE:

- ai fini della determinazione delle tariffe per gli anni 2012 e 2013, l'Autorità ha dapprima adottato la deliberazione 585/2012/R/IDR, recante il Metodo Tariffario Transitorio (MTT), ed ha, successivamente, approvato la deliberazione 88/2013/R/IDR, dettagliando il metodo tariffario transitorio MTC per le gestioni ex-CIPE;
- con deliberazione 643/2013/R/IDR, l'Autorità ha introdotto il "Metodo Tariffario Idrico (MTI) per gli anni 2014 e 2015", superando la logica transitoria e portando a compimento il primo periodo regolatorio quadriennale (2012-2015); in particolare l'Autorità ha adottato una regolazione asimmetrica ed innovativa - basata sull'esplicitazione della relazione tra identificazione degli obiettivi da parte dei soggetti competenti, selezione degli interventi necessari e riflessi in termini di entità dei corrispettivi - e ha introdotto per la prima volta la possibilità per gli Enti di governo dell'ambito di selezionare contestualmente il tipo di schema regolatorio in funzione dei richiamati obiettivi specifici dai medesimi prefissati;
- con deliberazione 203/2014/C/IDR, l'Autorità ha deliberato di proporre appello avverso le sentenze del Tar Lombardia, Sezione II, con cui sono state annullate alcune disposizioni delle deliberazioni dell'Autorità 585/2012/R/IDR, 88/2013/R/IDR e 459/2013/R/IDR;
- con deliberazione 6/2015/R/IDR, l'Autorità ha avviato un procedimento per la definizione del "Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio" (di seguito: MTI-2), finalizzato - in un quadro di stabilità e certezza della

DOC. 4

regolazione - all'integrazione e all'aggiornamento del sistema di regole *pro tempore* vigente;

- con il documento per la consultazione 406/2015/R/IDR, l'Autorità ha fornito i propri orientamenti in ordine all'impianto della nuova regolazione tariffaria del servizio idrico integrato, in grado di tener conto della necessità di contemperare e ricondurre a sistema le seguenti principali finalità: *i)* rafforzare l'approccio asimmetrico e innovativo che, attraverso una regolazione per schemi, ha caratterizzato il MTI per gli anni 2014 e 2015; *ii)* favorire la progressiva applicazione delle previsioni recate dal Decreto Sblocca Italia, con riferimento all'attivazione della gestione unica a livello di ambito territoriale ottimale; *iii)* superare situazioni eccezionali di disequilibrio delle gestioni, le cui criticità non possano trovare piena soluzione nell'ambito della regolazione generalmente applicabile;
- nel successivo documento per la consultazione 577/2015/R/IDR, l'Autorità ha poi dettagliato ulteriori aspetti tariffari, attinenti in particolare alle regole per il computo dei costi ammessi al riconoscimento tariffario, nonché all'individuazione dei parametri macroeconomici di riferimento e dei parametri legati alla ripartizione dei rischi nell'ambito della regolazione del settore idrico;
- con deliberazione 664/2015/R/IDR l'Autorità ha, dunque, approvato il metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio 2016-2019 (MTI-2), confermando l'impostazione generale del MTI e introducendo elementi di novità finalizzati a tener conto della necessità di promuovere gli investimenti, la sostenibilità dei corrispettivi tariffari all'utenza, i miglioramenti della qualità del servizio, nonché la razionalizzazione delle gestioni;
- con la deliberazione da ultimo richiamata, l'Autorità ha, tra l'altro, confermato la previsione di una specifica procedura finalizzata a superare le criticità derivanti dall'inerzia dei soggetti coinvolti, in particolare prevedendo, ai commi 7.5 e 7.6, che nei casi in cui gli Enti di governo dell'ambito risultino, alla data del 30 aprile 2016, inadempienti ai propri obblighi di predisposizione tariffaria per il periodo 2016-2019, il gestore possa presentare istanza di aggiornamento tariffario al soggetto competente, e che qualora quest'ultimo non ottemperi nei termini previsti, l'istanza del gestore sia da intendersi accolta dal medesimo soggetto competente per effetto di quanto già previsto dall'art. 20 della legge 7 agosto 1990 n. 241.

CONSIDERATO CHE:

- il comma 6.2, della deliberazione 664/2015/R/IDR, nel fornire la definizione dello "specifico schema regolatorio", enuclea l'insieme degli atti - di seguito riportati - che gli Enti di governo dell'ambito o i soggetti competenti individuati con legge regionale, responsabili della predisposizione della tariffa, sono chiamati ad aggiornare e a proporre all'Autorità ai fini della relativa approvazione:
 - a) il programma degli interventi (PdI), che specifica le criticità riscontrate sul relativo territorio, gli obiettivi che si intendono perseguire in risposta alle

DOC. 4

predette criticità, nonché la puntuale indicazione degli interventi per il periodo 2016-2019, riportando, per l'eventuale periodo residuo fino alla scadenza dell'affidamento, le informazioni necessarie al raggiungimento almeno dei livelli minimi di servizio, nonché al soddisfacimento della complessiva domanda dell'utenza, ai sensi di quanto previsto dell'art. 149, comma 3, del d.lgs. 152/2006;

- b) il piano economico-finanziario (PEF), che rileva limitatamente al Piano tariffario, al Conto economico e al Rendiconto finanziario, redatti in base all'Allegato A alla deliberazione 664/2015/R/IDR, e prevede con cadenza annuale per tutto il periodo di affidamento, l'andamento dei costi di gestione e di investimento, nonché la previsione annuale dei proventi da tariffa con esplicitati i connessi valori del moltiplicatore tariffario e del vincolo ai ricavi del gestore;
- c) la convenzione di gestione, contenente le modifiche necessarie a recepire la disciplina introdotta per il secondo periodo regolatorio;
- il comma 7.1 della medesima deliberazione, nel disciplinare la procedura di approvazione delle tariffe per gli anni 2016, 2017, 2018 e 2019, prevede che le stesse siano predisposte dai soggetti competenti anche sulla base dei dati - debitamente aggiornati - inviati nell'ambito dei procedimenti di raccolta dati disposti contestualmente alla deliberazione 643/2013/R/IDR, precisando inoltre che gli Enti di governo dell'ambito validano le informazioni fornite dai gestori e le integrano o le modificano secondo criteri funzionali al riconoscimento dei costi efficienti di investimento e di esercizio;
- la medesima deliberazione 664/2015/R/IDR, stabilisce poi che, entro il 30 aprile 2016, gli Enti di governo dell'ambito, o gli altri soggetti competenti, trasmettano, ai fini dell'approvazione da parte dell'Autorità, ai sensi del comma 7.3, lett. d), gli atti e i dati di seguito indicati:
 - i. il programma degli interventi, come disciplinato al sopra richiamato comma 6.2, lett. a);
 - ii. il piano economico-finanziario - come definito al citato comma 6.2, lett. b) - che esplicita il vincolo ai ricavi (VRG) e il moltiplicatore tariffario ϑ che ciascun gestore dovrà applicare in ciascun anno del periodo 2016-2019, fatta salva la possibilità di eventuali aggiornamenti;
 - iii. la convenzione di gestione, contenente le modifiche necessarie a recepire la vigente disciplina tariffaria;
 - iv. una relazione di accompagnamento che ripercorra la metodologia applicata;
 - v. l'atto o gli atti deliberativi di predisposizione tariffaria ovvero di approvazione dell'aggiornamento del piano economico-finanziario;
 - vi. l'aggiornamento, secondo le modalità previste, dei dati necessari richiesti;
- l'articolo 8 della richiamata deliberazione prevede, fra l'altro, l'aggiornamento biennale delle componenti a conguaglio e, con riferimento al calcolo dei costi delle immobilizzazioni, della RAB per il biennio 2018-2019;
- il comma 9.1, lett. b), del provvedimento in parola prevede che, a decorrere dal 1° gennaio 2016, a seguito della predisposizione da parte degli Enti di governo

DOC. 4

dell'ambito, e fino all'approvazione da parte dell'Autorità, i gestori applichino agli utenti le tariffe comunicate all'Autorità per la citata approvazione, nel rispetto del limite di prezzo;

- il Titolo 1 dell'Allegato A alla deliberazione 664/2015/R/IDR fornisce indicazioni di metodo e di contenuto informativo minimo per la stesura dell'aggiornamento del programma degli interventi (PdI) e del piano economico-finanziario (PEF) da parte degli Enti di governo dell'ambito o degli altri soggetti competenti;
- con determine 2/2016 DSID e 3/2016 DSID è stata definita la procedura di raccolta dati ai fini della determinazione delle tariffe per il secondo periodo regolatorio 2016-2019 e sono stati resi disponibili gli schemi-tipo per la presentazione di PdI e PEF, fornendo al contempo indicazioni circa le modalità per la trasmissione degli atti e delle informazioni necessarie;
- la deliberazione 656/2015/R/IDR, nel disciplinare i contenuti minimi essenziali della convenzione tipo, prevede, all'articolo 4, che "le convenzioni di gestione in essere siano rese conformi alla convenzione tipo e trasmesse all'Autorità per l'approvazione nell'ambito della prima predisposizione tariffaria utile, secondo le modalità previste dal Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio (MTI-2) e comunque non oltre 180 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento";
- non avendo la Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale - Roma, alla data del 30 aprile 2016, provveduto alle determinazioni tariffarie di propria competenza per gli anni 2016, 2017, 2018 e 2019, il gestore *ACEA ATO 2 S.p.a.* ha presentato istanza di aggiornamento tariffario all'Ente d'Ambito medesimo ai sensi del comma 7.5 della deliberazione 664/2015/R/IDR, dandone contestuale comunicazione all'Autorità in data 26 maggio 2016;
- l'Autorità, con nota prot. AEEGSI 18266 del 27 giugno 2016, ha diffidato il citato Ente di governo dell'ambito a provvedere, entro 30 giorni, alle determinazioni tariffarie di propria competenza per la predetta gestione;
- conseguentemente, in data 27 luglio 2016, la Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale - Roma ha provveduto all'approvazione della propria proposta tariffaria per gli anni 2016, 2017, 2018 e 2019 e, in data 3 agosto 2016, -il medesimo Ente di governo dell'ambito ha trasmesso, ai sensi della deliberazione 664/2015/R/IDR e delle determine sopra richiamate, lo specifico schema regolatorio recante la predisposizione tariffaria relativa al gestore d'ambito *ACEA ATO 2 S.p.a.*, nonché, con comunicazioni successive, gli ulteriori elementi richiesti, finalizzati alla conclusione del procedimento di approvazione tariffaria;
- nell'ambito della predisposizione tariffaria di cui al precedente alinea, l'Ente di governo dell'ambito in parola ha trasmesso la Convenzione di gestione come adeguata alla convenzione tipo adottata dall'Autorità con deliberazione 656/2015/R/IDR;
- l'Autorità si riserva di verificare, anche successivamente all'approvazione della tariffa e anche effettuando verifiche ispettive presso i soggetti interessati, la correttezza delle informazioni trasmesse per i seguiti di cui all'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95.

DOC. 4

CONSIDERATO CHE:

- con gli atti e i documenti trasmessi, la Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale - Roma, a partire dall'analisi degli attuali livelli di servizio, ha rilevato sul proprio territorio *criticità* principalmente riconducibili ai seguenti aspetti:
 - ✓ con riferimento all'*approvvigionamento idrico* e alla *fornitura di acqua potabile*:
 - vulnerabilità delle fonti di approvvigionamento, sia in termini quantitativi che qualitativi, nonché carenze strutturali del sistema di adduzione e scarsa flessibilità delle condizioni di esercizio;
 - obsolescenza delle condotte di distribuzione, associata ad elevati tassi di rottura nonché ad alti livelli di perdite idriche;
 - inadeguata capacità di compenso e di riserva dei serbatoi cittadini;
 - vetustà, ovvero scarsa accessibilità, dei misuratori di utenza in alcune aree;
 - ✓ con riferimento al servizio di *fognatura*:
 - presenza di limitate aree non coperte dal servizio di raccolta e collettamento dei reflui;
 - inadeguate condizioni fisiche delle reti fognarie, delle relative opere civili e dei relativi impianti, principalmente connesse all'elevata obsolescenza delle infrastrutture, con associati fenomeni di rottura delle condotte o di insufficienza delle capacità recettive;
 - ✓ con riferimento al servizio di *depurazione*:
 - parziale copertura del servizio di depurazione e presenza di scarichi fognari non sottoposti ad appropriato trattamento in alcune aree del territorio servito;
 - presenza di impianti di potenzialità non idonea a garantire il trattamento di tutto il carico inquinante prodotto;
 - frammentazione del servizio di depurazione, nonché presenza di impianti da adeguare alle norme vigenti, con particolare riferimento a limiti autorizzativi allo scarico;
- a fronte delle menzionate criticità, l'Ente di governo dell'ambito in oggetto ha individuato tra i principali *obiettivi specifici* della pianificazione i seguenti:
 - messa in sicurezza dell'approvvigionamento idrico;
 - aumento del tasso di manutenzione e rinnovo delle infrastrutture, e contenimento delle perdite delle reti idriche;
 - estensione del servizio di fognatura e adeguamento degli scarichi;
 - efficientamento e adeguamento del sistema di trattamento dei reflui alla normativa vigente;
 - sostituzione dei misuratori vetusti;
 - contenimento dei consumi energetici negli impianti dell'intero servizio idrico integrato;
 - sviluppo della conoscenza e garanzia della sicurezza delle infrastrutture gestite, nonché ottimizzazione dell'organizzazione del lavoro;
- alla luce dei rappresentati obiettivi specifici - e in coerenza con gli investimenti pianificati in sede di predisposizione tariffaria nell'ambito del MTI - la Conferenza

DOC. 4

dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale - Roma ha programmato, per il periodo 2016-2019, i seguenti *interventi* ritenuti prioritari:

- potenziamento del sistema di adduzione da fonti esterne, estensione e interconnessione dei diversi sistemi di adduzione sovracomunale e regionale, definizione delle aree di salvaguardia delle fonti di approvvigionamento locale;
- piena attuazione del "Piano di Risanamento" degli acquedotti realizzati da ARSIAL, interventi di bonifica di reti e impianti di captazione e adduzione vetusti, adeguamento e risanamento strutturale della galleria principale e del sistema di captazione delle sorgenti afferenti all'Acquedotto Peschiera;
- definizione dei distretti idrici, estensione del sistema di telecontrollo, interventi di bonifica sulle reti di distribuzione, potenziamento della capacità di accumulo;
- progressiva sostituzione dei misuratori di utenza e contestuale trasferimento all'esterno della proprietà privata allo scopo di facilitarne l'accessibilità;
- estensione del servizio di collettamento, risanamento e sostituzione delle condotte e dei collettori del sistema fognario, nonché ammodernamento e integrazione degli impianti di sollevamento, delle apparecchiature elettromeccaniche e di telecontrollo esistenti;
- razionalizzazione del sistema di collettamento e depurazione, manutenzione straordinaria dei grandi impianti di depurazione a servizio della città di Roma;
- estensione dei sistemi di telecontrollo alla totalità degli impianti gestiti e contestuale rinnovo dei misuratori, nonché realizzazione di interventi volti a contenere e razionalizzare i consumi energetici degli impianti;
- implementazione di un sistema centralizzato per la raccolta delle informazioni tecniche e commerciali e la gestione del *billing* e delle attività operative, introduzione di un sistema avanzato di programmazione degli interventi, adozione di tecnologie mobili a servizio del personale operativo, sviluppo di un sistema informativo GIS integrato con i sistemi operativi;
- la descrizione delle opzioni progettuali alternative analizzate ai fini della risoluzione delle sopra menzionate criticità - come sinteticamente rappresentate, in una prima fase, dall'Ente di governo dell'ambito in oggetto - verrà tenuta in considerazione nell'ambito dell'indagine conoscitiva avviata con deliberazione 595/2015/R/IDR, ai fini della valutazione dell'efficacia e dell'efficienza delle soluzioni prospettate;
- ai sensi del comma 11.1 dell'Allegato A della deliberazione 664/2015/R/IDR, l'Autorità si riserva di verificare l'effettiva realizzazione degli investimenti previsti;
- in particolare, con riferimento al richiamato intervento di implementazione di un sistema informativo centralizzato, per lo più riconducibile al cosiddetto "Progetto Acea 2.0" riguardante tutte le Società del Gruppo Acea, l'Autorità si riserva di verificare - anche tenuto conto delle disposizioni introdotte con deliberazione 137/2016/R/COM - i driver utilizzati per la ripartizione tra le Società del Gruppo degli oneri complessivamente programmati per il Progetto in parola, nonché la coerenza tra l'investimento sostenuto, le performance realizzate e i conseguenti benefici per l'utenza.

DOC. 4

CONSIDERATO CHE:

- a fronte degli obiettivi specifici definiti in precedenza, la Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale - Roma ha determinato il tipo di schema regolatorio sulla base di:
 - un elevato fabbisogno di investimenti per il quadriennio 2016-2019 in rapporto alle infrastrutture esistenti,
 - un valore pro capite della componente $Opex^{2014}$ inferiore all'*Opex pro capite medio (OPM)* stimato dall'Autorità per l'intero settore,
 - assenza di variazioni ritenute significative degli obiettivi e del perimetro di attività svolta dal gestore,posizionandosi di fatto - ai fini del computo tariffario per gli anni 2016, 2017, 2018 e 2019 - nello *Schema IV* della matrice di schemi regolatori di cui all'articolo 9 dell'Allegato A alla deliberazione 664/2015/R/IDR;
- la scelta del soggetto competente in ordine al posizionamento del gestore *ACEA ATO 2 S.p.a.* nell'ambito della citata matrice di schemi è stata assunta in continuità con le predisposizioni tariffarie proposte per gli anni 2014 e 2015, e formulate - ai sensi della deliberazione 643/2013/R/IDR - seguendo le regole applicabili al *Quadrante III* (caratterizzato da un elevato fabbisogno di investimenti rispetto alla RAB) della matrice di schemi *pro tempore* vigente;
- le verifiche compiute dall'Autorità con riferimento ai costi delle immobilizzazioni computate in tariffa hanno accertato una spesa effettiva per investimenti superiore al fabbisogno pianificato per gli anni 2014 e 2015 nell'ambito della predisposizione tariffaria elaborata ai sensi della deliberazione 643/2013/R/IDR;
- l'Ente di governo dell'ambito in oggetto ha esercitato, ai sensi del comma 9.2 dell'Allegato A alla deliberazione 664/2015/R/IDR, la facoltà di valorizzare, ai fini della determinazione del vincolo ai ricavi del gestore, la componente FNI^{new} , a titolo di anticipazione per il finanziamento dei nuovi investimenti ritenuti prioritari; per la quantificazione della componente è stato proposto un valore del parametro ψ - nell'ambito del range (0,4-0,8) - pari a 0,6;
- il medesimo Ente di governo dell'ambito ha specificato di avere esercitato la facoltà di applicare l'ammortamento finanziario, di cui al comma 16.5 dell'Allegato A della deliberazione 664/2015/R/IDR, ricorrendo dunque all'utilizzo di vite utili dei cespiti più brevi rispetto a quelle regolatorie, in ragione dell'entità degli investimenti programmati;
- le componenti di costo afferenti alle spese di funzionamento dell'Ente d'Ambito e ai costi di morosità sono state valorizzate nel rispetto dei limiti fissati, rispettivamente, dal comma 27.2 e 30.2 del MTI-2;
- relativamente alla valorizzazione della componente *ERC*, viene specificato che sono stati esplicitati come "costi ambientali e della risorsa aggiornabili", ERC_{al} , gli oneri afferenti ai canoni di derivazione/sottensione idrica, ai contributi per i consorzi di bonifica e agli oneri per la gestione delle aree di salvaguardia;

DOC. 4

- nella Relazione di accompagnamento alla predisposizione tariffaria, nel descrivere l'iter di adozione delle relative decisioni, l'Ente di governo dell'ambito ha precisato che:
 - *“La Segreteria Tecnico Operativa [STO] ha predisposto lo schema regolatorio del S.I.I. dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma per gli anni 2016 - 2019 e ne ha comunicato la pubblicazione con la nota del 24 maggio 2016 n. 74211 del Vice Sindaco della Città metropolitana di Roma Capitale. Il Gestore ACEA ATO 2 S.p.A. ha presentato istanza di aggiornamento tariffario con la nota del 25 maggio 2016 n. 228908/p. La proposta del Gestore coincideva con quella predisposta dalla STO”;*
 - *“La Conferenza si è riunita il 27 luglio 2016 ed ha adottato con la delibera 1/06 lo schema regolatorio 2016 - 2019 (...). Questo schema regolatorio coincide con quello già pubblicato il 24 maggio 2016 con l'unica differenza costituita dal fatto che il 27 luglio è stato deciso di azzerare l'incremento tariffario già previsto per il 2016 rinviando l'inserimento in tariffa di gran parte dei conguagli dovuti nel 2016 e nel 2017 alle annualità successive 2018, 2019 e 2020 e riconoscendo, per questo rinvio, un tasso di interesse”,* specificando, ulteriormente, che *“la differenza tra i conguagli inizialmente previsti [60.122.699 euro] ed i nuovi conguagli traslati [64.156.672 euro] ovvero [4.033.973 euro] è dovuta ai maggiori costi conseguenti all'applicazione del tasso di interesse riconosciuto e pari al 2,87%”;*
- nell'ambito della proposta tariffaria in parola, il medesimo Ente di governo, pur comunicando che *“la gestione di ACEA ATO 2 S.p.a. nel corso del 2014 e del 2015 ha avuto due variazioni sistemiche il cui limitato impatto economico non giustifica il cambiamento del quadrante dello schema regolatorio da IV a VI e pertanto gli Op^{new} previsti dall'art. 23.3 del MTI-2 sono nulli”*, ha contestualmente evidenziato che – ai fini del calcolo della componente $Op_{ex\,end}$ per il periodo 2016-2019 – *“l'importo dei costi operativi endogeni nel 2014 ai sensi del MTI [è stato] incrementato come conseguenza delle [seguenti] variazioni sistemiche: i) [la presa in carico,] a partire dal 2014 [del]la manutenzione e gestione delle fontanelle comunali e delle cassette dell'acqua (...); ii) il trasferimento dei servizi comunali alla gestione del S.I.I. avvenuto nel corso del 2014 e 2015”;*
- è stato, altresì, esplicitato che i costi sostenuti nelle annualità 2014 e 2015 per il verificarsi delle citate variazioni sistemiche, sono stati considerati nell'ambito della componente a conguaglio Rc_{ALTRO} ai fini del calcolo delle tariffe per gli anni 2016 e 2017;
- con riferimento alla componente a conguaglio Rc_{ALTRO} dell'anno 2017, l'Ente di governo dell'ambito in oggetto ha, poi, specificato che la stessa comprende costi (pari a 941.378 euro) per eventi eccezionali sostenuti, nell'annualità 2015, *“per trasporto reflui su gomma resosi necessario per il sequestro di un depuratore”*, riservandosi al contempo *“la possibilità in elaborazioni tariffarie future di proporre di stornare tali costi qualora risultassero afferenti ad una indagine giudiziaria a seguito della quale il Gestore dovesse subire una condanna”;*

DOC. 4

- dalle elaborazioni tariffarie predisposte si evince, inoltre:
 - che nella quantificazione (per gli anni 2016 e 2017) delle componenti tariffarie MT_p e AC_p a copertura degli oneri afferenti ai mutui e agli altri corrispettivi dei proprietari di infrastrutture idriche, sono stati ricompresi anche importi volti a recuperare oneri che, per varie motivazioni, non erano stati considerati nella valorizzazione delle medesime voci di costo afferenti agli anni 2014 e 2015;
 - un errore materiale rinvenibile, con riferimento al computo tariffario dell'anno 2018, nella quantificazione della voce Rc_{VOL} , componente che è prevista, ai sensi del comma 29.1 del MTI-2, ai fini del "recupero dello scostamento tra le tariffe effettivamente applicate rispetto al VRG calcolato per l'anno $(a - 2)$ "; detta componente, per il 2018, risulta valorizzata nonostante - ai fini della relativa determinazione - sia necessario disporre "del vettore delle variabili di scala effettivamente rilevate ($v_{scal}_u^{a-2}$), riferito all'anno $(a - 2)$ ", ossia, nel caso specifico, riferito all'anno 2016, ancora in corso;
- la Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale - Roma ha deliberato di impiegare *"quanto non speso del contributo di solidarietà raccolto a tutto il 2015, ovvero € 13.248.210, per ridurre i conguagli tariffari dovuti per il 2016"*, inoltre, nella Relazione di accompagnamento è stato precisato che *"nel corso del 2016 si ipotizza di continuare la raccolta di questo contributo (...); si intende poi sospendere tale raccolta a partire dal 2017. Dal 2017 il contributo sarà finanziato utilizzando parte del FoNI disponibile"*;
- nell'ambito della proposta tariffaria trasmessa, l'Ente di governo in parola, pur non avendo prodotto la Carta dei servizi aggiornata sulla base delle disposizioni introdotte dal RQSII, ha avanzato istanza per il riconoscimento di premi relativi alla qualità contrattuale, avvalendosi del meccanismo previsto dal comma 32.1, lett. a), del MTI-2, ai sensi del quale, tra l'altro, il premio:
 - può essere richiesto dall'Ente di governo dell'ambito a seguito del conseguimento di standard qualitativi reputati migliorativi rispetto a quelli definiti con deliberazione 655/2015/R/IDR e considerati prioritari dal medesimo Ente;
 - può essere richiesto per le sole "gestioni rientranti negli schemi I e IV" , schema quest'ultimo in cui si colloca il gestore ACEA ATO 2 S.p.a., non avendo il relativo soggetto competente formulato istanza per il riconoscimento di Op^{new} ;
 - è quantificato dal soggetto competente in modo che sia rispettata la condizione, riportata nella medesima disposizione, riferita al valore del premio in termini *pro capite*;
- in particolare, l'istanza sopra menzionata specifica che *"il miglioramento della qualità contrattuale che il Gestore deve offrire riguarda tutti gli indicatori definiti [dal RQSII], ad eccezione di quelli relativi a processi non presenti nell'organizzazione operativa del gestore e che riguardano [i tempi di preventivazione senza sopralluogo, in quanto con] le richieste di preventivazione è sempre effettuato un sopralluogo.(...) La Segreteria Tecnica Operativa ha ritenuto*

DOC. 4

necessario escludere dal meccanismo premiale l'indicatore relativo al <tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità> perché il Gestore già oggi è tenuto a garantire un tempo massimo di 1 giorno feriale contro i 2 giorni lavorativi previsti dalla Carta dei servizi e i 2 giorni feriali previsti dall'AEEGSI. Ne consegue che di 47 indicatori definiti dall'AEEGSI, 43 sono stati oggetto di obiettivi di miglioramento con un valore medio [di miglioramento] nel 2016 del 46,5% e un valore medio [di miglioramento] negli anni 2017-2019 del 38,3%";

- con riferimento al riconoscimento dei premi di cui al precedente alinea, la Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale – Roma, rappresentando che *“l'impatto tariffario del premio riferito alle performance dell'anno 2016 si avrà, a partire dalle tariffe dell'anno 2018 e nei limiti in cui siano stati raggiunti e consuntivati livelli di qualità del servizio pari a quelli migliorativi proposti”*, ha proceduto ad imputare:
 - 19.610.594 euro nel calcolo tariffario dell'annualità 2018 (ipotizzando che *“il Gestore nel 2016 riesca ad ottenere il 65% del massimo [pari a 30.170.145 euro] dei premi previsti”* per la citata annualità 2016);
 - 40.226.860 euro nel calcolo tariffario dell'annualità 2019, e per gli anni successivi (ipotizzando che il medesimo Gestore riesca ad ottenere il 100% del massimo dei premi previsti per le annualità successive al 2016);
- da ultimo, l'Ente di governo dell'ambito ha specificato che, al fine di contenere l'incremento tariffario, è stata effettuata una riallocazione dei conguagli riferiti al periodo 2016-2019 ($R_{C_{TOT}}$), prevedendo le modalità del relativo recupero anche successivamente al 2019.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- ai sensi dell'articolo 2, comma 17, della legge 481/95, le tariffe approvate dall'Autorità si intendono come i prezzi massimi unitari dei servizi e che resta dunque ferma la facoltà per il soggetto competente di predisporre valori inferiori a quelli calcolati ai sensi della deliberazione 664/2015/R/IDR e, in ogni caso, la facoltà di ciascun gestore di applicare agli utenti finali tariffe inferiori a quelle approvate in via definitiva dall'Autorità, assicurandone la coerenza con gli obiettivi programmati;
- nelle more della definizione dei pendenti contenziosi di cui si è detto in precedenza riferiti a talune disposizioni delle deliberazioni 585/2012/R/IDR e 88/2013/R/IDR, e fatti salvi gli effetti che da questi deriveranno, l'Autorità si riserva di determinare l'eventuale conguaglio finale, relativo alle annualità del primo periodo regolatorio, a seguito della definizione dei citati contenziosi.

RITENUTO CHE:

- sulla base dei dati, degli atti e delle informazioni inviate ai sensi della deliberazione 664/2015/R/IDR, per la gestione di cui all'Allegato A:
 - non siano presenti le casistiche per la determinazione delle tariffe d'ufficio da

DOC. 4

- parte dell'Autorità, di cui al comma 7.8 della deliberazione 664/2015/R/IDR;
- non sussistano le condizioni di esclusione dall'aggiornamento tariffario, di cui all'articolo 10 della medesima deliberazione, atteso che il gestore in parola - affidatario di ambito - ha in particolare: *i*) attestato di adempiere agli obblighi di verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano, ai sensi del d.lgs. 31/2001, nonché alle ulteriori disposizioni regionali dettate in materia; *ii*) fornito evidenza di aver provveduto al versamento alla Cassa per i servizi energetici e ambientali della componente tariffaria perequativa UII;
 - per la richiamata gestione siano stati adempiuti gli obblighi di trasmissione, nelle forme e nelle modalità previste, degli atti che compongono lo specifico schema regolatorio e delle informazioni inerenti le predisposizioni tariffarie per gli anni 2016, 2017, 2018 e 2019, secondo quanto disposto dalla deliberazione 664/2015/R/IDR, dalle determine 2/2016 DSID e 3/2016 DSID;
 - in esito alla valutazione dello specifico schema regolatorio trasmesso dall'Ente di governo dell'ambito in oggetto, gli elaborati ricevuti risultino coerenti, pur con le precisazioni e nei limiti sotto indicati, con le disposizioni dei provvedimenti da ultimo richiamati;
 - sia opportuno assicurare il raggiungimento degli obiettivi prioritari derivanti dalla legislazione comunitaria ed interna individuati negli atti e documenti trasmessi dall'Ente di governo dell'ambito;
 - il piano economico-finanziario sia stato elaborato coerentemente con gli interventi programmati dall'Ente di governo dell'ambito;
 - con riguardo alle riferite variazioni sistemiche (consistenti, in particolare: *i*) nella presa in carico, a partire dal 2014 della manutenzione e gestione delle fontanelle comunali e delle cassette dell'acqua; *ii*) nel trasferimento dei servizi comunali alla gestione del S.I.I. avvenuto nel corso del 2014 e 2015):
 - possa essere accolta la proposta di recuperare, nell'ambito della componente a conguaglio $R_{C_{ALTRA}}$ ai fini del calcolo delle tariffe per gli anni 2016 e 2017, i costi sostenuti nelle annualità 2014 e 2015 per il verificarsi delle citate variazioni sistemiche;
 - per ciascuna annualità del periodo 2016-2019, non possa trovare accoglimento la proposta di ricomprendere gli oneri aggiunti connessi alle menzionate variazioni sistemiche nella quantificazione della componente $Opex_{end}$, atteso che in corrispondenza dello *Schema IV* della matrice di schemi, il comma 23.2 del MTI-2 prevede che detta componente sia posta pari a quella "calcolata ai fini della determinazione tariffaria 2014" opportunamente inflazionata;
 - sia necessario rinviare all'aggiornamento biennale delle componenti a conguaglio, di cui all'articolo 8 della deliberazione 664/2015/R/IDR, la valutazione, anche in termini di efficienza, in ordine al riconoscimento dei maggiori oneri riconducibili alle menzionate variazioni sistemiche, tenendo conto, in particolare, degli effetti conseguenti al trasferimento dei richiamati servizi al gestore d'ambito;

DOC. 4

- sia, inoltre, necessario procedere alla rettifica degli elaborati proposti dalla Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale – Roma, in considerazione del fatto che non possano essere ammesse al riconoscimento tariffario le seguenti voci:
 - l'importo di 4.033.973 euro previsto a seguito della traslazione temporale di “*gran parte dei conguagli dovuti nel 2016 e nel 2017 alle annualità successive*”, atteso che - nelle more della definizione dei pendenti contenziosi di cui si è detto in precedenza riferiti a talune disposizioni delle deliberazioni 585/2012/R/IDR e 88/2013/R/IDR - la copertura dell'onere derivante dall'applicazione di un tasso di interesse sui conguagli che il soggetto competente ha deciso di differire non è prevista dalla regolazione tariffaria vigente;
 - gli importi - ricompresi nella quantificazione (per gli anni 2016 e 2017) delle componenti tariffarie MT_p e AC_p - volti a rettificare la valorizzazione delle medesime componenti proposta nel calcolo tariffario delle annualità 2014 e 2015, atteso che la regolazione tariffaria vigente, per detta tipologia di costi - in un'ottica di certezza dei corrispettivi applicati all'utenza - non consente il recupero di oneri che, per varie motivazioni, non erano stati considerati nelle predisposizioni tariffarie di pertinenza;
 - la valorizzazione della componente Rc_{VOL} nell'annualità 2018, non potendosi rilevare, ad oggi, lo scostamento, riferito all'anno 2016 tuttora in corso, tra le tariffe “effettivamente applicate” e il VRG calcolato, essendo peraltro necessario - per la determinazione della componente in questione - disporre “del vettore delle variabili di scala effettivamente rilevate ($vscal_u^{a-2}$), riferito all'anno $(a - 2)$ ” di cui al comma 6.1 del MTI-2;
- alla luce delle rettifiche sopra menzionate, sia necessario procedere a:
 - rideterminare il valore del moltiplicatore tariffario \mathcal{S} relativo agli anni 2018 e 2019 nei termini di cui all'*Allegato A*;
 - porre pari a zero la quota residua delle componenti a conguaglio di cui all'art. 29 dell'Allegato A della deliberazione 664/2015/R/IDR, il cui riconoscimento in tariffa era stato proposto dal soggetto competente successivamente al 2019;
- nelle more della definizione, da parte dell'Autorità, della tariffa sociale del servizio idrico integrato secondo quanto disposto dall'articolo 60 della legge 221/2015 (c.d. Collegato Ambientale), e sulla base dei principi e dei criteri che verranno individuati con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, sia opportuno consentire al gestore, per l'annualità 2016, il mantenimento del Fondo di solidarietà istituito con Delibera della Conferenza dei Sindaci 6/10, nelle modalità e con le compensazioni proposte dall'Ente d'Ambito in oggetto, pur riservandosi l'Autorità di effettuare opportuni controlli e verifiche al fine di accertare il funzionamento di detto fondo e la corretta destinazione delle risorse in questione;
- per quanto concerne l'inserimento in tariffa dei costi sostenuti nell'anno 2015 per il trasporto dei reflui su gomma, sulla base degli atti e dei documenti trasmessi dall'Ente di governo dell'ambito in oggetto, sia necessario acquisire, con riferimento all'annualità in parola, ulteriori elementi istruttori relativi al dettaglio delle spese

DOC. 4

sostenute, alle singole decisioni all'uopo assunte dai competenti organi giurisdizionali nonché ai correlati regimi di responsabilità del gestore, accogliendo solo provvisoriamente la proposta del medesimo soggetto competente di riconoscere tale importo, nelle more del completamento dei citati approfondimenti;

- nelle more di successive verifiche in ordine all'effettivo conseguimento di standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli definiti con deliberazione 655/2015/R/IDR, possa essere accolta l'istanza per il riconoscimento di premi relativi alla qualità contrattuale presentata dall'Ente di governo dell'ambito per il gestore ACEA ATO 2 S.p.a., atteso che il medesimo soggetto competente specifica che *“l'impatto tariffario del premio riferito alle performance dell'anno 2016 si avrà, a partire dalle tariffe dell'anno 2018 e nei limiti in cui siano stati raggiunti e consuntivati livelli di qualità del servizio pari a quelli migliorativi proposti”* e che l'Ente di governo in parola si impegna ad effettuare *“il controllo e la verifica dei risultati conseguiti in termini di miglioramento della qualità contrattuale offerta”*;
- le proposte tariffarie, come rideterminate ai sensi dei precedenti alinea, appaiano comunque adeguate al raggiungimento dei citati obiettivi e dei previsti livelli di qualità del servizio, garantendo altresì che le gestioni del servizio idrico avvengano in condizioni di efficienza.

RITENUTO, INFINE, CHE:

- sia necessario prevedere che l'Ente di governo dell'ambito in parola provveda ad inviare all'Autorità, entro 30 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento, la Carta dei servizi come modificata, d'intesa con il gestore ACEA ATO 2 S.p.a. e le Associazioni dei consumatori operanti nel territorio, al fine di attestare il recepimento integrale delle prescrizioni in materia di qualità contrattuale recate dal RQSII di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR

DELIBERA

1. di concludere, con riferimento al periodo 2016-2019 considerato dal MTI-2, il procedimento di verifica degli atti che compongono lo specifico schema regolatorio, di cui all'articolo 6 della deliberazione 664/2015/R/IDR, proposto dalla Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale – Roma, approvando il medesimo con le precisazioni e nei limiti di cui in premessa;
2. di approvare, quali valori massimi delle tariffe ai sensi dell'articolo 2, comma 17 della legge 481/95, con le precisazioni e nei limiti di cui in premessa, i valori del moltiplicatore *g* di cui all'Allegato A, per gli anni 2016, 2017, 2018 e 2019, secondo quanto disposto dal comma 7.4 della deliberazione 664/2015/R/IDR;
3. di porre pari a zero la quota residua delle componenti a conguaglio, di cui all'art. 29 dell'Allegato A della deliberazione 664/2015/R/IDR, prevista in tariffa successivamente al 2019, fatti salvi gli effetti che deriveranno dei contenziosi

DOC. 4

- pendenti di cui si è detto in precedenza riferiti a talune disposizioni delle deliberazioni 585/2012/R/IDR e 88/2013/R/IDR;
4. di prevedere, ai sensi dell'articolo 8 della deliberazione 664/2015/R/IDR, che i valori del moltiplicatore ρ per le annualità 2018 e 2019 siano eventualmente rideterminati - anche sulla base delle precisazioni riportate in premessa - a seguito dell'aggiornamento biennale disciplinato dal medesimo articolo, previa verifica del rispetto delle condizioni di ammissione all'aggiornamento tariffario secondo quanto previsto dall'articolo 10 della deliberazione in parola;
 5. di prevedere che l'Ente di governo dell'ambito in parola provveda ad inviare all'Autorità, entro 30 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento, la Carta dei servizi come modificata, d'intesa con il gestore *ACEA ATO 2 S.p.a.* e le Associazioni dei consumatori operanti nel territorio, al fine di attestare il recepimento integrale delle prescrizioni in materia di qualità contrattuale recate dal RQSII di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR;
 6. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

17 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni

Valori del moltiplicatore tariffario approvati, per gli anni 2016, 2017, 2018 e 2019, quali valori massimi, ai sensi dell'articolo 7.4 della deliberazione 664/2015/R/IDR

Regione	Ente di governo dell'Ambito	cod. ATO	Gestore	Moltiplicatore tariffario ρ^{2016}	Moltiplicatore tariffario ρ^{2017}	Moltiplicatore tariffario ρ^{2018}	Moltiplicatore tariffario ρ^{2019}	Popolazione servita (ab. residenti)	Comuni serviti (n.)
Lazio	Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale - Roma	1202	Acea ATO 2 S.p.a.	1,000	1,048	1,107	1,173	3.512.710	80

STO ATO2 Lazio Centrale Roma

DOC. 5 12/2016 16:19

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	2016		dati inseriti in tariffa MTI2 2016-2019 del 27 luglio 2016 (ex relazione STO canoni 2016 del 30 aprile 2016)							
2	Comuni	data presa in carico	AC	MT	MT + AC	di cui x cons. Simbrivio	di cui x cons. Doganella	di cui x cons. CEP	di cui x STO	MT + AC - STO
3	Affile	1-lug-05	12.688,39	0,00	12.688,39	3.939,83	0,00	0,00	868,88	11.819,51
4	Agosta	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5	Albano Laziale	1-gen-05	49.227,76	198.196,11	247.423,87	76.826,83	0,00	0,00	16.943,16	230.480,71
6	Allumiere	1-lug-06	31.232,40	0,00	31.232,40	0,00	0,00	0,00	2.138,74	29.093,66
7	Anguillara Sabazia	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
8	Anticoli Corrado	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
9	Arcinazzo Romano	18-lug-05	10.311,50	0,00	10.311,50	3.201,79	0,00	0,00	706,11	9.605,39
10	Ardea	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
11	Ariccia	1-gen-07	9.051,70	310.331,86	319.383,56	41.043,92	0,00	0,00	9.051,70	310.331,86
12	Arsoli	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
13	Artena	1-gen-06	81.653,11	0,00	81.653,11	25.353,86	0,00	0,00	5.591,46	76.061,65
14	Bellegra	1-gen-07	22.565,84	0,00	22.565,84	7.006,85	0,00	7.006,79	1.545,27	21.020,57
15	Bracciano	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
16	Camerata Nuova	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
17	Canale Monterano	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
18	Canterano	1-gen-15	2.898,59	0,00	2.898,59	900,03	0,00	0,00	198,49	2.700,10
19	Capena	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
20	Capranica Prenestina	1-gen-07	2.340,54	0,00	2.340,54	726,75	0,00	726,75	160,28	2.180,26
21	Carpineto Romano	1-apr-05	36.761,61	0,00	36.761,61	11.414,74	0,00	0,00	2.517,37	34.244,24
22	Casape	1-feb-05	5.877,01	0,00	5.877,01	1.824,85	0,00	0,00	402,45	5.474,56
23	Castel Gandolfo	1-dic-05	56.884,99	0,00	56.884,99	17.663,18	0,00	0,00	3.895,39	52.989,60
24	Castel Madama	1-mag-04	17.150,35	31.155,03	48.305,38	14.999,16	0,00	0,00	3.307,87	44.997,51
25	Castel San Pietro Romano	1-gen-07	5.478,60	0,00	5.478,60	1.701,14	0,00	1.699,45	375,16	5.103,44
26	Castelnuovo di Porto	1-lug-06	50.689,40	0,00	50.689,40	0,00	0,00	0,00	3.471,12	47.218,28
27	Cave	16-nov-06	67.385,35	0,00	67.385,35	20.923,62	0,00	20.902,72	4.614,43	62.770,92
28	Cerreto Laziale	---	2.599,02	0,00	2.599,02	2.421,04	0,00	0,00	177,98	2.421,04
29	Cervara di Roma	1-ott-05	3.521,50	0,00	3.521,50	0,00	0,00	0,00	241,15	3.280,35
30	Cerveteri	1-feb-08	177.162,02	0,00	177.162,02	0,00	0,00	0,00	12.131,75	165.030,27
31	Ciampino	10-lug-03	18.094,42	1.394.122,46	1.412.216,88	0,00	0,00	0,00	18.094,42	1.394.122,46
32	Ciampino				0,00					0,00
33	Ciciliano	1-set-04	8.311,63	0	8.311,63	2580,82	0	0	569,1718922	7.742,46
34	Cineto Romano	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
35	Civitavecchia	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
36	Civitella San Paolo	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
37	Colleferro	26-mag-15	17.138,51	447.721,62	464.860,13	0,00	0,00	0,00	17.138,51	447.721,62

STO ATO2 Lazio Centrale Roma

DOC. 5 12/2016 16:19

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	2016		dati inseriti in tariffa MTI2 2016-2019 del 27 luglio 2016 (ex relazione STO canoni 2016 del 30 aprile 2016)							
2	Comuni	data presa in carico	AC	MT	MT + AC	di cui x cons. Simbrivio	di cui x cons. Doganella	di cui x cons. CEP	di cui x STO	MT + AC - STO
38	Colleferro				0,00					0,00
39	Colonna	1-gen-07	23.543,68	0,00	23.543,68	0,00	14.606,35	7.303,17	1.612,23	21.931,45
40	Fiano Romano	15-feb-06	3.721,20	62482,01	66.203,21	0	0	0	3721,2	62.482,01
41	Filacciano	1-gen-07	3.442,39	0,00	3.442,39	0,00	0,00	0,00	235,73	3.206,66
42	Filettino	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
43	Fiumicino	1-gen-03	24.899,67	455.043,04	479.942,71	0,00	0,00	0,00	24.899,67	455.043,04
44	Fonte Nuova	1-lug-04	113.685,45	29.454,62	143.140,07	0,00	0,00	0,00	9.801,98	133.338,09
45	Formello	1-lug-09	4.459,08	78.931,33	83.390,41	0,00	0,00	0,00	4.459,08	78.931,33
46	Frascati	1-mar-06	10.378,08	615.945,91	626.323,99	0,00	94.022,43	0,00	10.378,08	615.945,91
47	Galliciano nel Lazio	1-gen-07	30.123,42	0,00	30.123,42	9.353,53	0,00	9.344,19	2.062,80	28.060,62
48	Gavignano	1-ago-05	12.427,53	0,00	12.427,53	3.858,83	0,00	0,00	851,02	11.576,51
49	Genazzano	1-lug-07	9.180,85	29.827,22	39.008,07	12.112,28	0,00	12.100,18	2.671,20	36.336,87
50	Genzano di Roma	2-nov-06	160.952,13	0,00	160.952,13	49.976,75	0,00	0,00	11.021,72	149.930,41
51	Gerano	1-gen-15	8.804,83	0,00	8.804,83	2.733,96	0,00	0,00	602,94	8.201,89
52	Gorga	1-ago-05	5.435,13	0,00	5.435,13	1.687,64	0,00	0,00	372,19	5.062,94
53	Grottaferrata	9-giu-03	28.975,98	98.859,34	127.835,32	39.693,75	0,00	0,00	8.753,94	119.081,38
54	Guidonia Montecelio	1-gen-03	469.580,02	0,00	469.580,02	0,00	0,00	0,00	32.156,02	437.424,00
55	Jenne	1-mar-06	260,03	13.508,51	13.768,54	0,00	0,00	0,00	260,03	13.508,51
56	Labico	---	7.601,53	0,00	7.601,53	7.080,99	0,00	0,00	520,54	7.080,99
57	Ladispoli	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
58	Lanuvio	2-mag-06	13.438,11	52.874,62	66.312,73	20.590,56	0,00	0,00	4.540,98	61.771,75
59	Lariano	2-mag-06	4.714,14	70.680,77	75.394,91	21.375,74	0,00	0,00	4.714,14	70.680,77
60	Licenza	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
61	Mandela	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
62	Manziana	1-dic-15	46.652,99	0,00	46.652,99	0,00	0,00	0,00	3.194,72	43.458,27
63	Marano Equo	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
64	Marcellina	1-lug-04	39.080,06	0,00	39.080,06	0,00	0,00	0,00	2.676,13	36.403,93
65	Marino	1-set-07	258.076,76	0,00	258.076,76	80.134,62	0,00	0,00	17.672,65	240.404,11
66	Mentana	7-giu-04	67.595,06	62.240,13	129.835,19	0,00	0,00	0,00	8.890,89	120.944,30
67	Monte Porzio Catone	1-mar-06	4.039,80	76.338,23	80.378,03	0,00	36.599,43	0,00	4.039,80	76.338,23
68	Montecompatri	1-mar-06	57.537,12	0,00	57.537,12	0,00	35.695,66	0,00	3.940,04	53.597,08
69	Montelanico	1-gen-05	13.797,36	0,00	13.797,36	4.284,18	0,00	0,00	944,82	12.852,54
70	Monterotondo	1-gen-03	201.285,61	36.624,29	237.909,90	0,00	0,00	0,00	16.291,66	221.618,24
71	Morlupo	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
72	Nazzano	1-giu-06	9.181,14	0,00	9.181,14	0,00	0,00	0,00	628,71	8.552,43

STO ATO2 Lazio Centrale Roma

DOC. 5 12/2016 16:19

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	2016		dati inseriti in tariffa MTI2 2016-2019 del 27 luglio 2016 (ex relazione STO canoni 2016 del 30 aprile 2016)							
2	Comuni	data presa in carico	AC	MT	MT + AC	di cui x cons. Simbrivio	di cui x cons. Doganella	di cui x cons. CEP	di cui x STO	MT + AC - STO
73	Nemi	2-nov-06	12.775,34	0,00	12.775,34	3.966,83	0,00	0,00	874,83	11.900,51
74	Olevano Romano	1-gen-15	45.616,31	0,00	45.616,31	14.164,18	0,00	14.164,06	3.123,72	42.492,59
75	Oriolo Romano	1-ott-07	20.181,82	0,00	20.181,82	0,00	0,00	0,00	1.382,02	18.799,80
76	Palestrina	1-gen-07	124.784,92	0,00	124.784,92	38.746,62	38.746,62	38.746,62	8.545,05	116.239,87
77	Percile	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
78	Pisoniano	1-gen-05	6.072,29	0,00	6.072,29	1.885,49	0,00	0,00	415,82	5.656,47
79	Poli	1-gen-07	15.790,10	0,00	15.790,10	4.902,94	0,00	4.898,04	1.081,28	14.708,82
80	Pomezia	1-mag-06	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
81	Ponzano Romano	1-ott-07	515,09	26.598,38	27.113,47	0,00	0,00	0,00	515,09	26.598,38
82	Riano	16-mag-07	3.141,10	89.266,69	92.407,79	0,00	0,00	0,00	3.141,10	89.266,69
83	Rignano Flaminio	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
84	Riofreddo	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
85	Rocca Canterano	1-gen-15	1.942,14	0,00	1.942,14	603,05	0,00	0,00	132,99	1.809,15
86	Rocca di Cave	1-gen-07	2.615,65	0,00	2.615,65	812,18	0,00	811,37	179,11	2.436,54
87	Rocca di Papa	1-gen-15	90.733,04	0,00	90.733,04	28.173,24	0,00	0,00	6.213,24	84.519,80
88	Rocca Priora	---	46.784,91	0,00	46.784,91	0,00	43.581,16	0,00	3.203,75	43.581,16
89	Rocca Santo Stefano	1-gen-05	7.398,65	0,00	7.398,65	2.297,33	0,00	0,00	506,65	6.892,00
90	Roccagiovine	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
91	Roiate	1-gen-07	5.920,50	0,00	5.920,50	1.838,35	0,00	1.836,52	405,43	5.515,07
92	Roma	1-gen-03	15.493.706,97	0,00	25.646.248,27	0,00	0,00	0,00	1.061.318,92	24.584.929,35
93	Roma		10.152.541,30							
94	Roviano	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
95	Sacrofano	16-mag-06	39.377,26	0,00	39.377,26	0,00	0,00	0,00	2.696,49	36.680,77
96	Sambuci	1-lug-05	6.485,67	0	6.485,67	2013,84	0	0	444,13	6.041,54
97	San Cesareo	1-gen-07	4.499,30	93.285,13	97.784,43	0,00	40.762,38	20.381,19	4.499,30	93.285,13
98	San Gregorio da Sassola	1-ago-04	758,73	74.366,58	75.125,31	3.440,35	0,00	0,00	758,73	74.366,58
99	San Polo dei Cavalieri	5-mag-08	16.456,49	0,00	16.456,49	0,00	0,00	0,00	1.126,91	15.329,58
100	San Vito Romano	1-gen-07	24.398,93	0,00	24.398,93	7.576,04	0,00	7.568,47	1.670,80	22.728,13
101	Santa Marinella	1-gen-06	112.393,02	0,00	112.393,02	0,00	0,00	0,00	7.696,48	104.696,54
102	Sant'Angelo Romano	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
103	Sant'Oreste	1-giu-06	25.036,81	0,00	25.036,81	0,00	0,00	0,00	1.714,48	23.322,33
104	Saracinesco	2-mag-06	1.094,01	0,00	1.094,01	0,00	0,00	0,00	74,92	1.019,09
105	Segni	2-mag-06	63.885,23	0,00	63.885,23	19.836,81	0,00	0,00	4.374,75	59.510,48
106	Subiaco	1-dic-05	4.517,16	91.229,13	95.746,29	0,00	0,00	0,00	4.517,16	91.229,13
107	Tivoli	1-gen-03	382.143,98	0,00	382.143,98	0,00	0,00	0,00	26.168,56	355.975,42

STO ATO2 Lazio Centrale Roma

DOC. 5 15/12/2016 16:19

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	2016		dati inseriti in tariffa MTI2 2016-2019 del 27 luglio 2016 (ex relazione STO canoni 2016 del 30 aprile 2016)							
2	Comuni	data presa in carico	AC	MT	MT + AC	di cui x cons. Simbrivio	di cui x cons. Doganella	di cui x cons. CEP	di cui x STO	MT + AC - STO
108	Tolfa	1-lug-06	36.109,48	0,00	36.109,48	0,00	0,00	0,00	2.472,71	33.636,77
109	Torrita Tiberina	1-lug-07	6.601,84	0,00	6.601,84	0,00	0,00	0,00	452,08	6.149,76
110	Trevi nel Lazio	---	4.780,38	0,00	4.780,38	4.453,03	0,00	0,00	327,35	4.453,03
111	Trevignano Romano	1-gen-06	31.131,20	0,00	31.131,20	0,00	0,00	0,00	2.131,81	28.999,39
112	Vallepietra	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
113	Valmontone	3-dic-15	96.447,05	0,00	96.447,05	28.441,01	0,00	0,00	6.604,52	89.842,53
114	Vejano	3-apr-06	15.398,82	0,00	15.398,82	0,00	0,00	0,00	1.054,48	14.344,34
115	Velletri	16-nov-06	351.143,21	0,00	351.143,21	109.032,40	0,00	0,00	24.045,68	327.097,53
116	Vicovaro	1-gen-06	1.989,40	33.291,45	35.280,85	0,00	0,00	0,00	1.989,40	33.291,45
117	Zagarolo	1-gen-07	86.907,21	0,00	86.907,21	0,00	53.916,67	26.958,33	5.951,25	80.955,96
118	SOMMANO		29.663.969	4.472.374	34.136.343	757.595	357.931	174.448	1.477.867	32.658.476
119							1.289.973			
120							importo inserito in tariffa		1.457.367	

STO ATO2 Lazio Centrale Roma

15/12/2016 16:20

DOC. 6

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	2017		dati inseriti in tariffa MTI2 2016-2019 del 27 luglio 2016 (ex relazione STO canoni 2016 del 30 aprile 2016)							
2	Comuni	data presa in carico	AC	MT	MT + AC	di cui x cons. Simbrivio	di cui x cons. Doganella	di cui x cons. CEP	di cui x STO	MT + AC - STO
3	Affile	1-lug-05	12.688,39	0,00	12.688,39	3.939,83	0,00	0,00	868,88	11.819,51
4	Agosta	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5	Albano Laziale	1-gen-05	215.704,06	31.719,81	247.423,87	76.826,83	0,00	0,00	16.943,16	230.480,71
6	Allumiere	1-lug-06	31.232,40	0,00	31.232,40	0,00	0,00	0,00	2.138,74	29.093,66
7	Anguillara Sabazia	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
8	Anticoli Corrado	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
9	Arcinazzo Romano	18-lug-05	10.311,50	0,00	10.311,50	3.201,79	0,00	0,00	706,11	9.605,39
10	Ardea	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
11	Ariccia	1-gen-07	9.051,70	242.946,32	251.998,02	41.043,92	0,00	0,00	9.051,70	242.946,32
12	Arsoli	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
13	Artena	1-gen-06	81.653,11	0,00	81.653,11	25.353,86	0,00	0,00	5.591,46	76.061,65
14	Bellegra	1-gen-07	22.565,84	0,00	22.565,84	7.006,85	0,00	7.006,79	1.545,27	21.020,57
15	Bracciano	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
16	Camerata Nuova	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
17	Canale Monterano	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
18	Canterano	1-gen-15	2.898,59	0,00	2.898,59	900,03	0,00	0,00	198,49	2.700,10
19	Capena	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
20	Capranica Prenestina	1-gen-07	2.340,54	0,00	2.340,54	726,75	0,00	726,75	160,28	2.180,26
21	Carpineto Romano	1-apr-05	36.761,61	0,00	36.761,61	11.414,74	0,00	0,00	2.517,37	34.244,24
22	Casape	1-feb-05	5.877,01	0,00	5.877,01	1.824,85	0,00	0,00	402,45	5.474,56
23	Castel Gandolfo	1-dic-05	56.884,99	0,00	56.884,99	17.663,18	0,00	0,00	3.895,39	52.989,60
24	Castel Madama	1-mag-04	22.690,41	25.614,97	48.305,38	14.999,16	0,00	0,00	3.307,87	44.997,51
25	Castel San Pietro Romano	1-gen-07	5.478,60	0,00	5.478,60	1.701,14	0,00	1.699,45	375,16	5.103,44
26	Castelnuovo di Porto	1-lug-06	50.689,40	0,00	50.689,40	0,00	0,00	0,00	3.471,12	47.218,28
27	Cave	16-nov-06	67.385,35	0,00	67.385,35	20.923,62	0,00	20.902,72	4.614,43	62.770,92
28	Cerreto Laziale	---	2.599,02	0,00	2.599,02	2.421,04	0,00	0,00	177,98	2.421,04
29	Cervara di Roma	1-ott-05	3.521,50	0,00	3.521,50	0,00	0,00	0,00	241,15	3.280,35
30	Cerveteri	1-feb-08	177.162,02	0,00	177.162,02	0,00	0,00	0,00	12.131,75	165.030,27
31	Ciampino	10-lug-03	260.881,14	3.354,86	264.236,00	0,00	0,00	0,00	18.094,42	246.141,58
32	Ciampino				0,00					0,00
33	Ciciliano	1-set-04	8.311,63	0	8.311,63	2580,82	0	0	569,1718922	7.742,46
34	Cineto Romano	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
35	Civitavecchia	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
36	Civitella San Paolo	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
37	Colleferro	26-mag-15	124.917,87	31.504,98	156.422,85	0,00	0,00	0,00	10.711,57	145.711,28
38	Colleferro				0,00					0,00
39	Colonna	1-gen-07	23.543,68	0,00	23.543,68	0,00	14.606,35	7.303,17	1.612,23	21.931,45
40	Fiano Romano	15-feb-06	3.721,20	62482,01	66.203,21	0	0	0	3721,2	62.482,01

STO ATO2 Lazio Centrale Roma

15/12/2016 16:20

DOC. 6

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	2017		dati inseriti in tariffa MTI2 2016-2019 del 27 luglio 2016 (ex relazione STO canoni 2016 del 30 aprile 2016)							
2	Comuni	data presa in carico	AC	MT	MT + AC	di cui x cons. Simbrivio	di cui x cons. Doganella	di cui x cons. CEP	di cui x STO	MT + AC - STO
41	Filacciano	1-gen-07	3.442,39	0,00	3.442,39	0,00	0,00	0,00	235,73	3.206,66
42	Filettino	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
43	Fiumicino	1-gen-03	24.899,67	455.043,04	479.942,71	0,00	0,00	0,00	24.899,67	455.043,04
44	Fonte Nuova	1-lug-04	113.685,45	29.454,62	143.140,07	0,00	0,00	0,00	9.801,98	133.338,09
45	Formello	1-lug-09	4.459,08	70.420,96	74.880,04	0,00	0,00	0,00	4.459,08	70.420,96
46	Frascati	1-mar-06	10.378,08	615.945,91	626.323,99	0,00	94.022,43	0,00	10.378,08	615.945,91
47	Galliciano nel Lazio	1-gen-07	30.123,42	0,00	30.123,42	9.353,53	0,00	9.344,19	2.062,80	28.060,62
48	Gavignano	1-ago-05	12.427,53	0,00	12.427,53	3.858,83	0,00	0,00	851,02	11.576,51
49	Genazzano	1-lug-07	9.180,85	29.827,22	39.008,07	12.112,28	0,00	12.100,18	2.671,20	36.336,87
50	Genzano di Roma	2-nov-06	160.952,13	0,00	160.952,13	49.976,75	0,00	0,00	11.021,72	149.930,41
51	Gerano	1-gen-15	8.804,83	0,00	8.804,83	2.733,96	0,00	0,00	602,94	8.201,89
52	Gorga	1-ago-05	5.435,13	0,00	5.435,13	1.687,64	0,00	0,00	372,19	5.062,94
53	Grottaferrata	9-giu-03	28.975,98	98.859,34	127.835,32	39.693,75	0,00	0,00	8.753,94	119.081,38
54	Guidonia Montecelio	1-gen-03	469.580,02	0,00	469.580,02	0,00	0,00	0,00	32.156,02	437.424,00
55	Jenne	1-mar-06	260,03	5.747,86	6.007,89	0,00	0,00	0,00	260,03	5.747,86
56	Labico	---	7.601,53	0,00	7.601,53	7.080,99	0,00	0,00	520,54	7.080,99
57	Ladispoli	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
58	Lanuvio	2-mag-06	18.016,33	48.296,40	66.312,73	20.590,56	0,00	0,00	4.540,98	61.771,75
59	Lariano	2-mag-06	4.714,14	70.680,77	75.394,91	21.375,74	0,00	0,00	4.714,14	70.680,77
60	Licenza	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
61	Mandela	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
62	Manziana	1-dic-15	43.109,72	0,00	43.109,72	0,00	0,00	0,00	2.952,08	40.157,64
63	Marano Equo	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
64	Marcellina	1-lug-04	39.080,06	0,00	39.080,06	0,00	0,00	0,00	2.676,13	36.403,93
65	Marino	1-set-07	258.076,76	0,00	258.076,76	80.134,62	0,00	0,00	17.672,65	240.404,11
66	Mentana	7-giu-04	69.157,68	60.677,51	129.835,19	0,00	0,00	0,00	8.890,89	120.944,30
67	Monte Porzio Catone	1-mar-06	4.039,80	76.338,23	80.378,03	0,00	36.599,43	0,00	4.039,80	76.338,23
68	Montecompatri	1-mar-06	57.537,12	0,00	57.537,12	0,00	35.695,66	0,00	3.940,04	53.597,08
69	Montelanico	1-gen-05	13.797,36	0,00	13.797,36	4.284,18	0,00	0,00	944,82	12.852,54
70	Monterotondo	1-gen-03	201.285,61	36.624,29	237.909,90	0,00	0,00	0,00	16.291,66	221.618,24
71	Morlupo	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
72	Nazzano	1-giu-06	9.181,14	0,00	9.181,14	0,00	0,00	0,00	628,71	8.552,43
73	Nemi	2-nov-06	12.775,34	0,00	12.775,34	3.966,83	0,00	0,00	874,83	11.900,51
74	Olevano Romano	1-gen-15	45.616,31	0,00	45.616,31	14.164,18	0,00	14.164,06	3.123,72	42.492,59
75	Oriolo Romano	1-ott-07	20.181,82	0,00	20.181,82	0,00	0,00	0,00	1.382,02	18.799,80
76	Palestrina	1-gen-07	124.784,92	0,00	124.784,92	38.746,62	38.746,62	38.746,62	8.545,05	116.239,87
77	Percile	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
78	Pisoniano	1-gen-05	6.072,29	0,00	6.072,29	1.885,49	0,00	0,00	415,82	5.656,47

STO ATO2 Lazio Centrale Roma

15/12/2016 16:20

DOC. 6

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	2017		dati inseriti in tariffa MTI2 2016-2019 del 27 luglio 2016 (ex relazione STO canoni 2016 del 30 aprile 2016)							
2	Comuni	data presa in carico	AC	MT	MT + AC	di cui x cons. Simbrivio	di cui x cons. Doganella	di cui x cons. CEP	di cui x STO	MT + AC - STO
79	Poli	1-gen-07	15.790,10	0,00	15.790,10	4.902,94	0,00	4.898,04	1.081,28	14.708,82
80	Pomezia	1-mag-06	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
81	Ponzano Romano	1-ott-07	515,09	26.598,38	27.113,47	0,00	0,00	0,00	515,09	26.598,38
82	Riano	16-mag-07	3.141,10	89.266,69	92.407,79	0,00	0,00	0,00	3.141,10	89.266,69
83	Rignano Flaminio	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
84	Riofreddo	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
85	Rocca Canterano	1-gen-15	1.942,14	0,00	1.942,14	603,05	0,00	0,00	132,99	1.809,15
86	Rocca di Cave	1-gen-07	2.615,65	0,00	2.615,65	812,18	0,00	811,37	179,11	2.436,54
87	Rocca di Papa	1-gen-15	90.733,04	0,00	90.733,04	28.173,24	0,00	0,00	6.213,24	84.519,80
88	Rocca Priora	---	46.784,91	0,00	46.784,91	0,00	43.581,16	0,00	3.203,75	43.581,16
89	Rocca Santo Stefano	1-gen-05	7.398,65	0,00	7.398,65	2.297,33	0,00	0,00	506,65	6.892,00
90	Roccagiovine	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
91	Roiate	1-gen-07	5.920,50	0,00	5.920,50	1.838,35	0,00	1.836,52	405,43	5.515,07
92	Roma	1-gen-03	15.493.706,97	0,00	25.764.732,18	0,00	0,00	0,00	1.061.318,92	24.703.413,26
93	Roma		10.271.025,21							
94	Roviano	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
95	Sacrofano	16-mag-06	39.377,26	0,00	39.377,26	0,00	0,00	0,00	2.696,49	36.680,77
96	Sambuci	1-lug-05	6.485,67	0	6.485,67	2013,84	0	0	444,13	6.041,54
97	San Cesareo	1-gen-07	4.499,30	93.285,13	97.784,43	0,00	40.762,38	20.381,19	4.499,30	93.285,13
98	San Gregorio da Sassola	1-ago-04	758,73	53.870,54	54.629,27	3.440,35	0,00	0,00	758,73	53.870,54
99	San Polo dei Cavalieri	5-mag-08	16.456,49	0,00	16.456,49	0,00	0,00	0,00	1.126,91	15.329,58
100	San Vito Romano	1-gen-07	24.398,93	0,00	24.398,93	7.576,04	0,00	7.568,47	1.670,80	22.728,13
101	Santa Marinella	1-gen-06	112.393,02	0,00	112.393,02	0,00	0,00	0,00	7.696,48	104.696,54
102	Sant'Angelo Romano	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
103	Sant'Oreste	1-giu-06	25.036,81	0,00	25.036,81	0,00	0,00	0,00	1.714,48	23.322,33
104	Saracinesco	2-mag-06	1.094,01	0,00	1.094,01	0,00	0,00	0,00	74,92	1.019,09
105	Segni	2-mag-06	63.885,23	0,00	63.885,23	19.836,81	0,00	0,00	4.374,75	59.510,48
106	Subiaco	1-dic-05	65.233,45	731,47	65.964,92	0,00	0,00	0,00	4.517,16	61.447,76
107	Tivoli	1-gen-03	382.143,98	0,00	382.143,98	0,00	0,00	0,00	26.168,56	355.975,42
108	Tolfa	1-lug-06	36.109,48	0,00	36.109,48	0,00	0,00	0,00	2.472,71	33.636,77
109	Torrita Tiberina	1-lug-07	6.601,84	0,00	6.601,84	0,00	0,00	0,00	452,08	6.149,76
110	Trevi nel Lazio	---	4.780,38	0,00	4.780,38	4.453,03	0,00	0,00	327,35	4.453,03
111	Trevignano Romano	1-gen-06	31.131,20	0,00	31.131,20	0,00	0,00	0,00	2.131,81	28.999,39
112	Vallepiastra	---	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
113	Valmontone	3-dic-15	91.595,42	0,00	91.595,42	28.441,01	0,00	0,00	6.272,29	85.323,13
114	Vejano	3-apr-06	15.398,82	0,00	15.398,82	0,00	0,00	0,00	1.054,48	14.344,34
115	Velletri	16-nov-06	351.143,21	0,00	351.143,21	109.032,40	0,00	0,00	24.045,68	327.097,53
116	Vicovaro	1-gen-06	1.989,40	33.291,45	35.280,85	0,00	0,00	0,00	1.989,40	33.291,45

STO ATO2 Lazio Centrale Roma

15/12/2016 16:20

DOC. 6

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	2017		dati inseriti in tariffa MTI2 2016-2019 del 27 luglio 2016 (ex relazione STO canoni 2016 del 30 aprile 2016)							
2	Comuni	data presa in carico	AC	MT	MT + AC	di cui x cons. Simbrivio	di cui x cons. Doganella	di cui x cons. CEP	di cui x STO	MT + AC - STO
117	Zagarolo	1-gen-07	86.907,21	0,00	86.907,21	0,00	53.916,67	26.958,33	5.951,25	80.955,96
118		SOMMANO	30.363.497	2.292.583	32.656.080	757.595	357.931	174.448	1.470.865	31.185.215
119							1.289.973			
120							importo inserito in tariffa		1.463.273	

All'att. di **ACEA ATO 2 S.p.A.**
Ing. Paolo Saccani
Presidente di ACEA ATO 2 S.p.A.
acea.ato2@pec.aceaspa.it
paolo.saccani@aceaspa.it

Inviata via pec ed email

Prot. **307-16**

Allegati: -

Roma, 25 ottobre 2016

OGGETTO: Investimenti informatici 2014 - 2019

La scrivente Segreteria intende predisporre un documento che illustri le modalità di spesa e le ragioni della variazione di spesa dell'investimento per il nuovo sistema informativo aziendale.

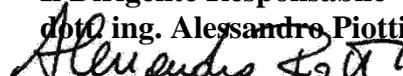
Spesa complessiva inizialmente prevista nel 2014 pari a 17,2 milioni di euro che si è trasformata in una spesa in corso d'opera al 31 dicembre 2015 pari a 42,5 milioni ed in una ulteriore spesa previsionale per il 2016 - 2019 pari a 36,1 milioni.

Per cui, oltre alle informazioni a questo proposito recentemente inviate, si richiede quanto segue:

- un confronto tra il progetto iniziale al 2014 a base della previsione di spesa iniziale di 17,2 milioni di euro ed il progetto finale al 2019 per cui è prevista una spesa pari a $42,5 + 36,1 = 78,6$ milioni di euro finalizzato a giustificare l'incremento di spesa;
- un riepilogo delle spese ad oggi sostenute e di quelle previste da tutte le società del gruppo coinvolte nel progetto ACEA 2.0;
- l'elenco degli affidamenti ad oggi effettuati che comportano una spesa per ACEA ATO 2 S.p.A. , il soggetto affidante (ACEA S.p.A. o ACEA Ato 2 S.p.A.) ed i soggetti affidatari;
- copia delle deliberazioni di C.d.A. di ciascun affidamento e delle comunicazioni a riguardo inviate all'ANAC.

Il Dirigente Responsabile

dot. ing. Alessandro Piotti



Oggetto: CONSEGNA: Prot. 307-16 - Investimenti informatici 2014 - 2019 **DOC-7**

Da: posta-certificata@telecompost.it

A: stoato2roma@pec.ato2roma.it

Tue, 25 Oct 2016 14:57:11 +0200 (CEST)

Ricevuta di avvenuta consegna

Il giorno 25/10/2016 alle ore 14:57:11 (+0200) il messaggio

"Prot. 307-16 - Investimenti informatici 2014 - 2019" proveniente da "stoato2roma@pec.ato2roma.it" ed indirizzato a: "acea.ato2@pec.aceaspa.it"

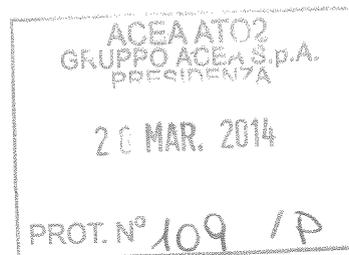
è stato consegnato nella casella di destinazione.

Identificativo messaggio: opec228.20161025145522.21467.01.1.01@pec-email.com

- **Da:**stoato2roma@pec.ato2roma.it>
A:acea.ato2@pec.aceaspa.it, paolo.saccani@aceaspa.it
Cc:
Inviato:Tue, 25 Oct 2016 14:54:24 +0200
Oggetto:Prot. 307-16 - Investimenti informatici 2014 - 2019



- [307-16.pdf](#) PDF Document - 364 KB
- [postacert.eml](#) Email message - 367 KB
- [dati-cert.xml](#) Downloadable File - 1 KB



Acea Ato2 SpA

RICHIESTA MOTIVATA

**per l'inserimento degli scostamenti di
costo nella componente Rc_{ALTRO}^a**

**EX ARTICOLO 29 DELLA DELIBERA
643/2013/R/IDR**

TARIFFE ANNI 2014 E 2015

ROMA, 19 MARZO 2014

DOC. 8



acqua

Acea Ato2

1	PREMESSA	3
2	RECUPERO DEGLI SCOSTAMENTI	4
3	CALCOLO DELLA COMPONENTE RC^A_{ALTR0}	5
3.1	Contributo AEEG e spese Ente d'Ambito.....	6
3.2	Componente CO^a_{res}	7
3.3	Costi per eventi eccezionali.....	10
4	RICHIESTA DI RICONOSCIMENTO COSTI PER MUTUI E CANONI	14



acqua

Acea Ato2

DOC. 8

1 PREMESSA

Il presente documento è parte integrante dell'istanza predisposta per l'inserimento nella componente Rc^d_{ALTRO} - ai fini del calcolo tariffario 2014 e 2015 - dello scostamento registrato a consuntivo tra i costi considerati nel calcolo tariffario degli anni 2012 e 2013 e i costi effettivamente sostenuti, e comunicati ai sensi della Delibera 347/2012/R/IDR con PEC del 17 marzo 2014, per le seguenti voci di costo:

1. Contributo versato all'AEEGSI e spese di funzionamento Ente d'Ambito
2. oneri locali - componente CO^a_{res}
3. costi delle attività afferenti al SII sostenuti per il verificarsi di eventi eccezionali
4. Costi per Mutui e Canoni.

Il presente documento è all'allegato all'istanza e non esamina invece le altre voci di conguaglio della componente Rc^d_{TOT} che è inclusa nel VRG ai sensi del comma 1 dell'articolo 29 dell'Allegato A della Delibera 643/2013/R/IDR.



acqua

Acea Ato2

DOC. 8

2 RECUPERO DEGLI SCOSTAMENTI

Nel TITOLO 7 "SOSTENIBILITA' FINANZIARIA EFFICIENTE" al comma 1 dell'articolo 29 dell'Allegato A della Delibera 643/2013/R/IDR "Componenti a conguaglio inserite nel VRG" l'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (AEEGSI) indica che:

"A partire dall'anno 2014, in ciascun anno a, vengono determinate le componenti a conguaglio relative al precedente anno (a-2), definite come

$$Rc_{TOT}^a = \left(Rc_{VOL}^a + Rc_{EE}^a + Rc_{VVS}^a + Rimb_{335}^a + Rc_{ALTRO}^a \right) * \prod_{t=a-1}^a (1 + I^t)$$

dove:"

nell'ultimo alinea si specifica che

"Rc^a_{ALTRO} è il recupero dello scostamento tra quanto previsto nel calcolo del VRG dell'anno (a-2) e gli esborsi effettivamente sostenuti per le eventuali, seguenti voci di costo:

- *recupero dello scostamento tra la componente a copertura del contributo versato all'Autorità per l'energia elettrica e il gas calcolata nel VRG dell'anno (a-2) ed i costi effettivamente sostenuti (Rc^a_{AEEG}), come definita al comma 28.5;*
- *recupero dello scostamento tra la quota della componente CO^a_{RES}, definita al precedente comma 28.1, a copertura degli oneri locali e l'esborso effettivamente sostenuto dal gestore per tale voce di costo;*
- *costo delle forniture all'ingrosso transfrontaliere,*
- *costi delle attività afferenti al SII sostenuti per variazioni sistemiche nelle condizioni di erogazione del servizio o per il verificarsi di eventi eccezionali.*

L'inserimento di tali voci nel calcolo degli scostamenti deve essere corredata da istanza motivata e opportunamente documentata."



acqua

Acea Ato2

3 CALCOLO DELLA COMPONENTE Rc^A_{ALTRQ}

Il calcolo degli scostamenti delle singole voci considerate sono determinati prendendo a riferimento i dati trasmessi per il calcolo tariffario degli anni 2012 e 2013 - ai sensi della Delibera 347/2012/R/IDR - e i valori di consuntivo di bilancio trasmessi, sempre ai sensi della stessa Delibera, per il calcolo del VRG 2014 e 2015.

Ai sensi dell'articolo 29.1 dell'Allegato A alla Delibera 643/2013/R/IDR le voci di costo soggette a conguaglio per l'anno 2012 ai fini del VRG 2014 e per l'anno 2013 ai fini del VRG 2015 sono:

1. contributo versato all'AEEGSI e spese di funzionamento Ente d'Ambito
2. oneri locali - componente CO^a_{res}
3. costi delle attività afferenti al SII sostenuti per il verificarsi di eventi eccezionali
4. costi per Mutui e Canonici.



acqua

Acea Ato2

DOC. 8

3.1 Contributo AEEG e spese Ente d'Ambito

I contributi versati all'Autorità e le spese di funzionamento dell'Ente d'Ambito prese a base del calcolo del VRG 2012 e 2013 sono riportate nella seguente tabella.

	2012	2013
spese funzionamento AATO	1.450.126	1.450.126
contrib. AEEG	88.786	133.179
	1.538.912	1.583.305

Si considerano anche le spese di funzionamento dell'Ente d'Ambito giacché i dati di consuntivo, in ragione della loro specifica modalità di determinazione collegata ai canoni e mutui riconosciuti ai Comuni, presentano delle variazioni rispetto ai dati di calcolo.

Anno 2012

I dati del bilancio 2012 estratti dal foglio "ModCO_12" del file "file_ATO_2012_2013" sono:

Spese di funzionamento Ente d'Ambito	1.457.325
contributo AEEG effettivamente pagato	88.786
	1.546.111

Rispetto al dato di calcolo si determina un conguaglio a favore del gestore di € 7.199.

Anno 2013

I dati del bilancio 2013 estratti dal foglio "ModCO_13" del file "file_ATO_addendum 2013" sono:

Spese di funzionamento Ente d'Ambito	1.450.126
contributo AEEG effettivamente pagato	131.385
	1.581.511

Rispetto al dato di calcolo si determina un conguaglio a sfavore del gestore di € -1.794.



acqua

Acea Ato2

DOC. 8

3.2 Componente CO_{res}^a

Tra le altre componenti di costo operativo (articolo 28 dell'Allegato A della 643/2013), che è parte dei costi operativi aggiornabili riconosciuti in tariffa, c'è la voce CO_{res}^a così definita nell'ultimo alinea:

- *" CO_{res}^a include gli oneri locali - quali: canoni di derivazione/sottensione idrica, contributi per consorzi di bonifica, contributi a comunità montane, canoni per restituzione acque, oneri per la gestione di aree di salvaguardia, altri oneri tributari locali quali TOSAP, COSAP, TARSU, IMU - e una componente negativa pari ai contributi in conto esercizio percepiti nell'anno (a-2), come risultante dal Bilancio."*

Nel tool tariffario, predisposto per il calcolo del VRG 2012 e 2013, tale componente è stata quantificata come segue.

dettaglio: oneri locali	2011	2012	2013
canoni di derivazione/sottensione idrica	7.878.561	7.878.561	7.878.561
contributi per consorzi di bonifica	3.652.796	3.652.796	3.652.796
contributi a comunità montane	-	-	-
canoni per restituzione acque	-	-	-
oneri per la gestione di aree di salvaguardia	1.112.170	1.112.170	1.112.170
altri oneri locali (TOSAP, COSAP, TARSU)	193.334	193.334	193.334
totale oneri locali	12.836.861	12.836.861	12.836.861

Scostamento 2012

Il recupero dello scostamento tra la quota della componente CO_{res}^a utilizzata a base del calcolo della tariffa 2012 e i costi effettivamente registrati a bilancio 2012 sono di seguito dettagliati.

CO_{res}^{2012} calcolo tariffario = € 12.836.861

Nel foglio "ModCO_12" del file "file_ATO_2012_2013" i corrispondenti costi sono stati così quantificati:



acqua

Acea Ato2

DOC. 8

Oneri locali	canoni di derivazione/sottensione idrica	10.386.910
	contributi per consorzi di bonifica	5.327.088
	contributi a comunità montane	
	canoni per restituzione acque	
	oneri per la gestione di aree di salvaguardia	1.298.523
	altri oneri locali (TOSAP, COSAP, TARSU)	252.674
	Totale	17.265.195

Dunque i costi effettivamente sostenuti sono pari a

$$CO_{res}^{2012} \text{ sostenuti} = \text{€ } 17.265.195$$

Dalla differenza tra i due valori emerge una componente di conguaglio positiva per il gestore relativa all'anno 2012 e dunque utile per il calcolo del VRG 2014 pari a

$$\text{Conguaglio } CO_{res}^{2012} = \text{€ } 4.428.334$$

Scostamento 2013

Il recupero dello scostamento tra la quota della componente CO_{res}^a utilizzata a base del calcolo della tariffa 2013 e i costi effettivamente registrati a bilancio 2013 sono di seguito dettagliati.

$$CO_{res}^{2013} \text{ calcolo tariffario} = \text{€ } 12.836.86$$

Nel foglio "ModCO_13" del file "file_ATO_addendum 2013" i corrispondenti costi sono stati così quantificati:

Oneri locali	canoni di derivazione/sottensione idrica	8.783.567
	contributi per consorzi di bonifica	4.285.566
	contributi a comunità montane	
	canoni per restituzione acque	
	oneri per la gestione di aree di salvaguardia	1.117.279
	altri oneri locali (TOSAP, COSAP, TARSU)	289.459
	Totale	14.475.871

Dunque i costi effettivamente sostenuti sono pari a

$$CO_{res}^{2013} \text{ sostenuti} = \text{€ } 14.475.871$$

DOC. 8



acqua

Acea Ato2

Dalla differenza tra i due valori emerge una componente di conguaglio positiva per il gestore relativa all'anno 2013 e dunque utile per il calcolo del VRG 2015 pari a

Conguaglio $CO_{res}^{2013} = € 1.639.010$



acqua

Acea Ato2

DOC. 8

3.3 Costi per eventi eccezionali

Nel corso del 2012 Acea Ato2 ha sostenuto maggiori costi per lo svolgimento di attività afferenti il SII relative ad eventi eccezionali - quali emergenze idriche e ambientali - per un importo di € 10.890.393.

Come rappresentato nella nota prot. 37786 del 11 dicembre 2012 inviata all'Autorità e per conoscenza alla STO (il cui testo si riporta integralmente nel seguito per richiamarne i contenuti) e come successivamente ribadito poi nella relazione tariffaria allegata all'istanza di aggiornamento tariffario trasmessa in data 24 gennaio 2014, Acea Ato2 a causa di "situazioni di carenza idrica che per frequenza, intensità e durata sono risultate di gran lunga superiori a quelle avute negli anni scorsi" e del "trasferimento dei reflui, comunque recapitati al depuratore sotto sequestro, verso altri impianti" ha sostenuto maggiori costi riportati nel bilancio 2012 e dettagliati nella tabella seguente.

		2012
Emergenz	Trasporto reflui	9.566.934
Emergenz	Interventi per arsenico	239.882
Emergenz	Interventi per carenza idrica	1.083.577
Totale		10.890.393

"Acea ATO2 SpA è il gestore del Servizio Idrico Integrato (SII) dell'Ambito Territoriale Ottimale 2- Lazio centrale - Roma e tra le attività che correntemente svolge, ve ne sono alcune determinate dal verificarsi di situazioni emergenziali, che, oltre ad un notevole sforzo organizzativo, determinano un significativo incremento dei costi operativi. Nel 2012 tali ultime attività sono riconducibili a due distinte casistiche.

La prima riguarda le attività svolte per contrastare le emergenze idriche, che sono state causate, principalmente, dall'eccezionale siccità registrata nel 2012. Questo fenomeno, seppur già evidente nel recente passato, si è particolarmente acuito nel corso dell'anno a causa della perdurante scarsa piovosità. Ad accrescerne gli effetti negativi hanno contribuito poi i problemi di potabilità delle fonti di approvvigionamento. In aggiunta, sempre nel 2012, le abbondanti ed eccezionali nevicate dei primi mesi dell'anno hanno richiesto lo svolgimento di impreviste attività straordinarie.

La seconda casistica riguarda le emergenze ambientali rappresentate da depuratori che non possono scaricare le acque trattate, nonostante continuino a ricevere i reflui collettati dalle reti fognarie. La situazione si presenta quando un



acqua

Acea Ato2

impianto è posto sotto sequestro dalle Autorità giudiziarie per cause indipendenti dalla responsabilità del gestore. Quest'ultimo è comunque tenuto ad attivare servizi di emergenza, spesso di lunga durata, per il trasporto dei reflui dall'impianto posto sotto sequestro ad un altro impianto.

I maggiori costi determinati dallo svolgimento delle attività emergenziali indicate, delle quali si forniranno nel seguito ulteriori dettagli, sono stati quantificati, per l'anno 2012, sulla base dei valori di consuntivo registrati fino ad ottobre e sulla migliore stima dei costi dell'ultimo bimestre. Tali costi rientrano nella categoria degli "eventi eccezionali".

A completare il quadro, nel quale le richiamate attività emergenziali si inseriscono, ci sono i diversi e numerosi atti che si sono succeduti nel tempo e che hanno riguardato sia le carenze, quantitative e qualitative, idriche sia le carenze delle infrastrutture ambientali.

Sul fronte delle emergenze idriche si richiama l'Ordinanza del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 3454 del 29 luglio 2005, prorogata fino ad oggi, relativa a "Disposizioni urgenti per fronteggiare la situazione di inquinamento e di crisi idrica in atto nel territorio dei comuni a sud di Roma, serviti dal Consorzio per l'acquedotto del Simbrivio" con la quale si indicano strumenti e obiettivi "Ai fini del superamento della grave situazione di inquinamento e di crisi idrica in atto [...]" (articolo 1 comma 1).

In relazione ai limiti fissati dal D.Lgs 31/01 per l'impiego delle acque destinate al consumo umano, il Presidente del Consiglio dei Ministri è intervenuto con l'Ordinanza n. 3921 del 28 gennaio 2011 relativa ai "Primi interventi urgenti di protezione civile diretti a fronteggiare l'emergenza determinatasi in relazione alla concentrazione di arsenico nelle acque destinate all'uso umano superiore ai limiti di legge in alcuni comuni del territorio della Regione Lazio" con la quale si è, tra le altre cose, nominato un Commissario che ha agito e sta agendo per "l'adozione di tutte le necessarie ed urgenti iniziative volte a rimuovere le situazioni di pericolo" (articolo 1 comma 2). Lo stesso D.Lgs 31/01, per consentire l'esecuzione di interventi volti al rientro nei limiti di legge, prevedeva la possibilità di concedere deroghe. L'ultima di queste scadrà improrogabilmente il 31 dicembre 2012 e l'acqua di alcune fonti, oggi distribuita, non sarà più potabile. Le conseguenze nei comuni gestiti da Acea ATO2 saranno molto limitate in virtù dell'avanzato stato di completamento degli interventi previsti nei piani di intervento definiti dal Commissario.

In merito alle emergenze ambientali e alle carenze delle infrastrutture si fa riferimento al Protocollo d'Intesa per l'attuazione del piano straordinario di risanamento finalizzato al superamento dell'emergenza scarichi nell'ATO 2 - Lazio centrale - Roma, sottoscritto dalla Regione Lazio, dalla Provincia di Roma e da

**Acea Ato2**

Acea SpA, il quale riconoscendo la "scarsa funzionalità e inadeguatezza di molti dei sistemi di depurazione esistenti" fissa modalità e termini per "l'attuazione degli interventi [...] atti a ridurre i tempi necessari per il superamento dell'emergenza."

Emergenze idriche

Acea ATO2, nel corso di quest'anno, ha fronteggiato situazioni di carenza idrica che per frequenza, intensità e durata sono risultate di gran lunga superiori a quelle avute negli anni scorsi. La principale causa di tale carenza è l'eccezionale livello di siccità registrato nel 2012, che ha ridotto, in alcuni casi drasticamente, la disponibilità di risorse idriche.

Gli effetti della siccità sono stati poi amplificati dalle non conformità ai limiti di legge, imposti dal D.Lgs. 31/01, dell'acqua prelevata da alcune fonti localizzate in territori dell'ATO di origine vulcanica. Infatti, venendo a mancare la disponibilità di risorse idriche di qualità elevata, non è stato più possibile utilizzare quelle di qualità inferiore, le quali sono potabili solo previa miscelazione. Ciò ha determinato un ulteriore aggravamento dell'emergenza idrica.

Proiettando a fine anno i dati del periodo gennaio-ottobre, Acea ATO2 nel 2012 avrà approntato servizi di emergenza tramite autobotti per un totale di 9.000 trasporti per il rifornimento di utenze e 16.300 ore di stazionamento per la distribuzione di acqua potabile; questi valori se confrontati con i 4.000 trasporti e le 7.000 ore di stazionamento del 2011 danno una chiara misura degli effetti della siccità. L'incremento delle attività svolte ha ovviamente causato anche l'aumento dei costi, che dagli 0,8 mln€ del 2011 arriveranno a fine 2012 - proiettando i dati di consuntivo di ottobre in assenza di nuove emergenze - a 1,9 mln€, facendo così registrare un incremento anno su anno del 130%.

A completare il quadro c'è il conseguente e rilevante incremento della spesa energetica. Nonostante quest'ultima componente di costo sia comunque riconosciuta al gestore, essendo un costo esogeno, si ritiene opportuno, al fine di fornire un quadro completo, presentare alcuni dati salienti.

La perdurante siccità ha imposto l'impiego di fonti idriche di riserva, solitamente non utilizzate, determinando un significativo incremento del consumo di energia elettrica del comparto idrico, che è passato da 121,5 GWh del 2010 a 132,3 GWh del 2011 a, infine, 162 GWh previsti a fine 2012, segnando così un aumento (2012 su 2010) del 33%. Anche la correlata spesa energetica ha avuto lo stesso andamento. Infatti, proiettando a fine anno i dati di consuntivo, al netto degli interventi di efficientamento già realizzati, nel 2012 la spesa energetica per il solo comparto idrico sarà pari a circa 27,12 ml €, in forte crescita rispetto sia ai circa 17,98 mln€ del 2011 sia ai circa 15,12 mln€ del 2010. Dunque l'incremento (2012 su 2011) dei costi energetici causati dalla carenza idrica è quantificabile in 9,14 mln€ a fronte di un incremento dei consumi pari a 29,8 GWh.



acqua

Acea Ato2

Infine, per risolvere le situazioni di emergenza, causate dalle abbondanti nevicate dei primi mesi di quest'anno, sono stati eseguiti diversi interventi sia ricorrendo a terzi sia impiegando personale dipendente. Le sole ore di straordinario erogate dal personale hanno generato maggiori costi per circa 0,16 mln€.

Emergenze ambientali

Nel corso degli anni Acea ATO2 ha acquisito, tra l'altro, la gestione di molti impianti di depurazione comunali. Alcuni di questi, successivamente all'acquisizione, sono stati oggetto di un'intensa attività di controllo da parte delle Autorità giudiziarie, che, in alcuni casi, ne hanno disposto il sequestro.

Le ragioni alla base di tali decisioni sono riconducibili, essenzialmente, alla interpretazione delle norme ambientali da parte di alcune Procure, le quali hanno considerato il fosso che riceve da sempre lo scarico del depuratore non più corpo idrico superficiale, come peraltro indicato nelle autorizzazioni vigenti, ma "suolo". L'immediata e diretta conseguenza di questa linea interpretativa è che all'impianto si applicano, ai sensi della normativa, i limiti più restrittivi previsti per lo scarico a suolo, che il depuratore non è in grado di rispettare se non a seguito di importanti e lunghi interventi di adeguamento, e deve dunque essere immediatamente sospeso lo scarico delle acque trattate.

Per far fronte a tale situazione emergenziale, il gestore ha attivato servizi di trasferimento dei reflui, comunque recapitati al depuratore sotto sequestro, verso altri impianti. Nel 2012 il volume totale dei reflui trasferiti dagli impianti sequestrati sarà pari a 550.000 tonnellate per un costo di 10,8 mln€. Tali valori sono molto superiori alle 193.500 tonnellate di reflui trasportati e ai 3,53 mln€ di costo del 2011. Prima del 2011 tale attività era marginale.

Nello svolgimento degli interventi emergenziali un'altra componente di costo è rappresentata dai maggiori costi di personale. Infatti, il trasporto dei reflui è svolto per 17 ore al giorno in tutti i giorni della settimana e richiede la presenza continuativa di personale sia presso gli impianti di prelievo sia presso quelli di consegna. Ciò ha generato maggiori costi per ore di straordinario per circa 0,17 mln€.

Tutto ciò premesso, Acea ATO2, anche e soprattutto in coerenza con le linee adottate dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, intende evidenziare l'esistenza di costi legati ad attività emergenziali e straordinarie.

Per tale ragione Acea ATO2 avanza formale richiesta di adeguamento, nella componente Y, dei valori di costo presi a riferimento per la determinazione della tariffa



acqua

Acea Ato2

DOC. 8

4 RICHIESTA DI RICONOSCIMENTO COSTI PER MUTUI E CANONI

A giudizio di questa Società sono da considerarsi ai fini del riconoscimento anche i maggiori costi per Mutui ed Altri Costi relativi all'uso di infrastrutture di terzi. Infatti, tali costi, utilizzati per il calcolo tariffario 2012 e 2013, differiscono dai valori contabilizzati e riportati nei rispettivi bilanci.

Nel tool tariffario i valori considerati ai fini del calcolo del VRG 2012 e 2013 sono stati i seguenti.

Mutui e corrispettivi di altri proprietari

	2012	2013
MT	4.477.270	3.881.410
AC	23.191.243	23.915.030
	27.668.513	27.796.440

Mutui e Canoni 2012

I valori di bilancio 2012 relativi ai mutui e ai canoni verso terzi sono indicati nel foglio "ModCO_12" del file "file_ATO_2012_2013" e di seguito riportati.

Uso Infrastrut- ture di terzi	<i>rimborso mutui di comuni, aziende speciali, società patrimoniali</i>	7.224.223
	<i>altri corrispettivi a comuni, aziende speciali, società patrimoniali</i>	22.119.134
	<i>corrispettivi a gestori preesistenti, altri proprietari</i>	
	Totale	29.343.357

Dunque essendo il valori a base del calcolo pari a

$$\sum_p (MT_p^{2012} + AC_p^{2012}) = \text{€ } 27.668.513$$

ed essendo il dato di consuntivo di € 29.343.357, si determina un conguaglio a favore del gestore di € 1.674.844.



acqua

Acea Ato2

DOC. 8

Mutui e Canoni 2013

I valori di bilancio 2013 relativi ai mutui e ai canoni verso terzi sono indicati nel foglio "ModCO_13" del file "file_ATO_addendum 2013" e di seguito riportati.

Uso Infrastrut- ture di terzi	<i>rimborso mutui di comuni, aziende speciali, società patrimoniali</i>	4.486.008
	<i>altri corrispettivi a comuni, aziende speciali, società patrimoniali</i>	23.442.041
	<i>corrispettivi a gestori preesistenti, altri proprietari</i>	
Totale		27.928.049

Poiché il valore per il calcolo del VRG 2013 è posto uguale a:

$$\sum_p (MT_p^{2013} + AC_p^{2013}) = \text{€ } 27.796.440$$

e il dato di bilancio 2013 è di € 27.928.049 si determina un conguaglio a favore del gestore di € 131.610.



Segreteria Tecnico Operativa
ATO2 Lazio Centrale-Roma

PROT. 46-16

Del 17-04-2016

DOC. 9

Presidenza

ACEA ATO2
GRUPPO ACEA S.p.A.
PRESIDENZA

07 APR. 2016

PROT. N° 467/91P

copy ing Piotti

Segreteria Tecnica Operativa Lazio Centrale Roma
c.a. Ing. Alessandro Piotti
Via Pascarella, 31
00153 Roma
stoato2roma@pec.ato2roma.it

Oggetto: riscontro Vostra nota prot. 46 -16 - eventi eccezionali sostenuti da Acea ATO2

Con riferimento alla nota prot. 46-16 in relazione al quesito con il quale vengono richiesti i costi sostenuti dal gestore in relazione ad eventi eccezionali con particolare riferimento al trasporto su gomma, si segnala che in data 6/8/2015 il Giudice per le indagini preliminari in relazione al P.P. n. 1864/2015 R.G.N.R., ha disposto il sequestro dello scarico dell'impianto di depurazione del Comune di Artena sito in località Colubro; il sequestro è stato eseguito in data 8/8/2015.

A seguito di tale provvedimento giudiziario, tutto il refluo in ingresso all'impianto viene prelevato da autobotti e trasferito presso altri impianti di trattamento gestiti da Acea Ato 2 ed iscritti all'elenco dei gestori degli impianti di trattamento di cui all'art. 110 comma 3 del D.Lgs. 152/06.

I costi, inseriti in bilancio, al 31/12/2015 in relazione a tale evento sono pari a euro 941.478.

Per quanto riguarda i sequestri dei depuratori, i cui reflui furono trasportati su gomma, ed i relativi costi inseriti in tariffa, si comunica che non sono finora intervenute condanne. In particolare per i depuratori di Carrarecce, Colle Pisano e Valle Pisciana i procedimenti si sono conclusi con l'assoluzione degli imputati per non aver commesso il fatto.

Rimanendo a disposizione per qualsiasi chiarimento, si porgono distinti saluti.

Il Presidente
Ing. Paolo Saccani

5/2016

Acea Ato2 SpA
P.le Ostiense, 2 00154 Roma
Tel. 0657997106 - Fax 0657994297

Cap.Soc. Euro 362.834.320 iv.
CF, P.IVA 05848061007
CCIAA RM REA 030803

Soggetto che esercita
la direzione e il coordinamento
ai sensi dell'art. 2497 bis
Acea SpA - CF 05394801004

**Segreteria Tecnico Operativa
CONFERENZA DEI SINDACI
ATO 2 Lazio Centrale - Roma**

TOSS
100

**All' att. ACEA ATO 2 S.p.A.
Ing. Paolo SACCANI
Presidente di ACEA ATO 2 S.p.A.
pec: acea.ato2@pec.aceaspa.it**

Inviata via pec
Prot. 46-16

Roma, 26 febbraio 2016

OGGETTO: eventi eccezionali sostenuti negli anni 2014 e 2015 da Acea ATO 2

Ai fini della prossima revisione tariffaria si chiede ad Acea Ato 2 di predisporre una relazione, come già fatto per la precedente predisposizione tariffaria, che contenga informazioni sui costi delle attività afferenti al S.I.I. sostenuti dal gestore per il verificarsi di eventi eccezionali con particolare riferimento al trasporto dei reflui su gomma.

Per quanto riguarda altresì il trasporto dei reflui su gomma relativo ai sequestri dei depuratori avvenuti nel 2011 e 2012 i cui costi sono stati inseriti nella precedente predisposizione tariffaria, si chiede un resoconto su eventuali condanne giudiziarie nel frattempo intervenute.

Si ricorda infatti che tali costi erano stati inseriti in tariffa con la possibilità di essere stornati nelle elaborazioni tariffarie successive, qualora fossero risultati afferenti ad una indagine giudiziaria a seguito della quale il Gestore avesse subito una condanna.

Si resta in attesa di un riscontro.

**Il Dirigente Responsabile
dott. ing. Alessandro Piotti**

Alessandro Piotti

All'att. di **Città Metropolitana di Roma Capitale**
Dipartimento V - "Promozione e coordinamento dello
sviluppo economico e sociale"
Ufficio "Lotta all'usura e tutela del consumatore" -
OTUC
Laura ONORATI
Dirigente
svileconom@pec.cittametropolitanaroma.gov.it

Regione Lazio
Direzione Regionale per lo Sviluppo Economico e le
Attività Produttive
Area Commercio e Servizi al Consumatore
CRCU
Roberta DEL ROSCIO
Dirigente
commercioeservizialconsumatore@regione.lazio.legalmail.it

Garante Regionale del S.I.I.
Paola PERISI
garantesii@regione.lazio.it

e p.c. **Sindaca della Città metropolitana di Roma Capitale**
Virginia RAGGI
protocollo@pec.cittametropolitanaroma.gov.it
segreteriasindaco@cittametropolitanaroma.gov.it

AEEGSI
Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati
Roberto MALAMAN
Direttore
consumatori.aeegsi@pec.energia.it

Acea Ato 2 S.p.A.
Paolo SACCANI
Presidente
acea.ato2@pec.aceaspa.it

Inviata via pec ed email

Prot. 349-16

Allegati: 1

Roma, 06 dicembre 2016

OGGETTO: Carta del Servizio Idrico Integrato nell'ATO2 Lazio centrale - Roma.

Con la delibera n. 2/12 del 17 aprile 2012 la Conferenza dei Sindaci dell'ATO2 ha approvato le modalità e i criteri per giungere all'approvazione della nuova Carta del Servizio Idrico Integrato nell'ATO2.

In attuazione di tale delibera questa STO ha provveduto ad inviare a codesti Organismi il testo della Carta del servizio al tempo predisposto.

Le osservazioni di codesti Organismi sono pervenute con la nota acquisita a protocollo n. 1018/12 del 13 luglio 2012 e di esse si è tenuto conto, ove possibile, integrando la Carta stessa.

Nelle more della conclusione del procedimento per l'approvazione definitiva della Carta del servizio, sono intervenute, in successivi momenti, importanti modificazioni all'intera normativa regolante i servizi idrici.

Innanzitutto il Governo ha assegnato delle competenze, a livello nazionale, regolatorie sui servizi idrici all'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Servizio Idrico (AEEGSI).

Poi l'AEEGSI con la deliberazione n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 recante "Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQSII) ha emanato delle nuove disposizioni volte alla regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato.

Successivamente, con la delibera n. 1/16 del 27 luglio 2016, la Conferenza dei Sindaci dell'ATO2 ha approvato l'istanza di riconoscimento di premi per il conseguimento di standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli della deliberazione AEEGSI 655/2015.

Le suddette disposizioni sono state recepite da questa STO nella predisposizione, d'intesa con il gestore del S.I.I. ai sensi della normativa vigente, della nuova Carta del Servizio Idrico Integrato dell'ATO2 Lazio centrale - Roma.

In questo documento sono state mantenute anche le osservazioni già inviate da codesti Organismi e recepite nella precedente proposta di Carta del servizio.

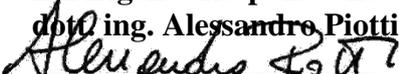
I principi fondamentali enunciati dalla nuova Carta del Servizio Idrico Integrato sono:

- Diritto all'acqua
- Eguaglianza ed imparzialità di trattamento
- Continuità del servizio
- Partecipazione
- Cortesia
- Efficacia ed efficienza
- Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- Sostenibilità dell'uso della risorsa idrica
- Corretto e razionale uso dell'acqua

In attuazione della normativa vigente, è assicurata la partecipazione dei cittadini, anche attraverso consultazioni con le Associazioni dei Consumatori; viene inoltre riconosciuto il diritto di accedere sempre alle informazioni e di giudicare l'operato del gestore.

Al fine di conseguire l'intesa prevista con le Associazioni dei Consumatori operanti sul territorio si trasmette a codesti Organismi rappresentativi una copia della nuova Carta del servizio, con la richiesta di far pervenire le osservazioni cortesemente entro la fine del corrente anno.

Si resta a disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Il Dirigente Responsabile
dott. ing. **Alessandro Piotti**


In all.:

- *c.s.d.*

All'att. di **Acea Ato 2 S.p.A.**
Paolo SACCANI
Presidente
acea.ato2@pec.aceaspa.it

e p.c. **AEEGSI**
Direzione Consumatori,
Conciliazioni e Arbitrati
Roberto MALAMAN
Direttore
consumatori.aeegsi@pec.energia.it

AEEGSI
Sistema Idrico
Direzione Sistemi Idrici
Lorenzo Bardelli
Direttore
idrigo.aeeg@pec.energia.it

Inviata via pec
Prot. **350-16**
Allegati: 1

Roma, 06 dicembre 2016

OGGETTO: Nuovo documento “CARTA DEL S.I.I. IN VIGORE – 28 novembre 2016”.

Come noto la deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/idr ha modificato *ex lege* la Carta del Servizio già vigente nell'ATO2 ai sensi della Convenzione di Gestione del 2002.

Successivamente la delibera della Conferenza dei Sindaci dell'ATO2, n. 1/16, approvando l'istanza di riconoscimento dei premi al Gestore per il conseguimento di standard qualitativi migliorativi, ha ulteriormente modificato la suddetta Carta attualmente in vigore.

Pertanto questa STO ha provveduto ad integrare la originaria Carta del Servizio con le novazioni introdotte dai suddetti provvedimenti.

In allegato alla presente si trasmette il documento risultante, denominato “CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO IN VIGORE – 28 novembre 2016”.

Questo documento resta in vigore in attesa dell'approvazione della nuova Carta del Servizio e del nuovo Regolamento di Utenza, i cui procedimenti di approvazione sono attualmente in corso.

Ciò premesso, facendo seguito alle intese intercorse in merito, al fine di rendere adeguata informazione all'utenza, si informa che questa STO è in procinto di pubblicare il documento in oggetto sul proprio sito web.

Si chiede a codesto gestore di voler pubblicare con la massima cortese sollecitudine, il medesimo documento sul proprio sito web – in apposita pagina dedicata – e di darne la massima pubblicità con opportune comunicazioni all'utenza, da inserire in bolletta e da affiggere presso gli sportelli ed i punti di contatto Acea.

Il Dirigente Responsabile

dot. ing. **Alessandro Piotti**


In all.:

- c.s.d.



Carta del servizio idrico integrato

adeguamento alle Delibere AEEGSI 655/2015/R/idr e 218/2016/R/idr

1° dicembre 2016

BOZZA

File: CS ATO ed. 1dic16

stampa del 01/12/2016 16:19:38

Approvata da

- il Consiglio di Amministrazione di Acea Ato 2 S.p.A.

con atto n. **xx del gg mm anno**

- la Conferenza dei Sindaci dell'Ato 2 Lazio Centrale Roma

con Delibera n. **xx del gg mese anno**

AGGIORNAMENTI:

DATA	Articoli aggiornati





INDICE

1 PRESENTAZIONE	pag. 1
1.1. Revisione e verifica della carta	pag. 2
2 DEFINIZIONI	pag. 3
3 L'AMBITO TERRITORIALE N. 2 LAZIO CENTRALE ROMA E L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE	pag. 8
4 IL GESTORE E I SUOI SERVIZI	pag. 9
4.1 La rete idrica e l'acqua potabile	pag. 9
4.2 La rete fognaria e la depurazione	pag. 9
5 PRINCIPI	pag. 10
5.1 Diritto all'acqua	pag. 10
5.2 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	pag. 10
5.3 Continuità del servizio	pag. 10
5.4 Partecipazione	pag. 10
5.5 Cortesia	pag. 10
5.6 Efficacia ed efficienza	pag. 10
5.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	pag. 11
5.8 Sostenibilità dell'uso della risorsa idrica	pag. 11
5.9 Corretto e razionale uso dell'acqua	pag. 11
6 STANDARD DI QUALITÀ	pag. 12
7 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	pag. 13
7.1 Sportello provinciale	pag. 13
7.2 Punti di contatto	pag. 13
7.3 Sito internet e sportello online	pag. 14
7.4 Call center	pag. 15
7.5 Corrispondenza	pag. 16
7.6 Facilitazioni per utenze particolari	pag. 17
8 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	pag. 18
8.1 Pronto intervento	pag. 18
8.1.1 <u>Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento</u>	pag. 18
8.1.2 <u>Tempo di arrivo sul luogo di chiamata</u>	pag. 19
8.2 Interventi programmati	pag. 20
8.3 Emergenza idrica	pag. 20
9 AVVIO/CESSAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	pag. 22
9.1 Preventivazione per allacciamento all'acquedotto	pag. 22
9.2 Preventivazione per l'allacciamento alla fognatura	pag. 23
9.3 Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici	pag. 23
9.4 Contenuti e validità del preventivo	pag. 24
9.5 Esecuzione dell'allacciamento idrico	pag. 25



9.6 Esecuzione dell'allacciamento alla fognatura	pag. 25
9.7 Esecuzione di lavori	pag. 26
9.8 Attivazione della fornitura	pag. 27
9.9 Riattivazione della fornitura	pag. 27
9.10 Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	pag. 28
9.11 Disattivazione della fornitura	pag. 29
9.12 Voltura della fornitura	pag. 30
9.12.1 <u>Voltura a titolo gratuito</u>	pag. 31
9.13 Rispetto degli appuntamenti concordati	pag. 32
9.14 Verifica funzionalità del misuratore	pag. 33
9.15 Verifica del livello di pressione	pag. 35
10 FATTURAZIONE E PAGAMENTO	pag. 37
10.1 Descrizione della bolletta	pag. 37
10.2 Rilevazione consumi e addebito	pag. 37
10.3 Periodo di riferimento della bolletta	pag. 38
10.4 Periodicità di fatturazione	pag. 38
10.5 Emissione della bolletta	pag. 39
10.5.1 <u>Deposito cauzionale</u>	pag. 40
10.5.2 <u>Bolletta di chiusura del rapporto contrattuale</u>	pag. 40
10.6 Pagamento della bolletta	pag. 40
10.6.1 <u>Rateizzazione</u>	pag. 41
10.7 Rettifiche di fatturazione	pag. 42
11 MOROSITÀ	pag. 43
11.1 Disattivazione della fornitura del servizio per morosità dell'Utente	pag. 43
12 INFORMAZIONE E TUTELA	pag. 44
12.1 Informazioni agli utenti	pag. 44
12.2 Richieste scritte da parte dell'Utente	pag. 44
12.2.1 <u>Richieste di informazioni</u>	pag. 45
12.2.2 <u>Richieste di rettifica di fatturazione</u>	pag. 45
12.2.3 <u>Reclami</u>	pag. 46
12.2.4 <u>Contenuti minimi delle risposte scritte</u>	pag. 47
12.2.5 <u>Reclami scritti multipli</u>	pag. 48
12.3 Indennizzi automatici	pag. 49
12.3.1 <u>Modalità di corresponsione all'Utente dell'indennizzo</u>	pag. 49
12.3.2 <u>Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico</u>	pag. 50
12.4 Procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra Utente e Gestore: camera di conciliazione	pag. 50
12.5 Diritto di accesso agli atti	pag. 51
13 GESTIONI SEPARATE	pag. 52
14 SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO – STANDARD GENERALI E SPECIFICI ED ALTRI IMPEGNI	pag. 54



1. PRESENTAZIONE

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) è adottata dal Gestore in conformità:

- al D.P.C.M. del 29/04/99 recante lo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato”;
- al più recente richiamo normativo di cui all’art. 2, comma 461 punto a), della L. 244/2007;
- alle linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali predisposte dal Ministero dello sviluppo economico pubblicate sul S.O. della G.U. n. 254 del 29/10/2013;
- a gli standard qualitativi migliorativi disposti dalla delibera della Conferenza dei Sindaci dell’ATO 2 Lazio Centrale Roma del 27 luglio 2016 n. 1.

La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell’Autorità per l’Energia Elettrica, il Gas e il Sistema idrico e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni.

La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del Contratto di fornitura/utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti e si applica a tutti gli utenti dell’ATO 2 il cui S.I.I. è gestito da ACEA ATO 2.

La Carta del Servizio Idrico Integrato rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli Utenti con l’obiettivo di contribuire a migliorare:

- la qualità dei servizi forniti;
- il rapporto tra gli Utenti e il Gestore.

Da un punto di vista generale la Carta del Servizio Idrico Integrato:

- fissa principi e criteri per l’erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi, compresi i Regolamenti;
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull’operato del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio;
- indica le modalità per i reclami e le richieste di informazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte del Gestore;
- indica le modalità per proporre le vie conciliative e procedura alternative di risoluzione delle controversie;
- specifica gli indennizzi all’utenza in caso di inadempienza agli obblighi del Gestore contenuti nella Carta. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, al di fuori di eventuali casi di deroghe, l’Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel successivo paragrafo “12.3 Indennizzi automatici”.

La Carta riguarda le prestazioni del Servizio idrico integrato rese da ACEA ATO 2 S.p.A. alle utenze domestiche residenti e non residenti ed alle altre categorie di utenza contenute nell’articolazione tariffaria dell’ATO 2 Lazio Centrale Roma.



La Carta viene pubblicata sul sito internet del Gestore e dell'Ente di Governo d'Ambito e può essere ritirata presso gli sportelli.

Il Gestore darà comunicazione in bolletta dell'approvazione della carta e di sue eventuali successive modifiche.

1.1. Revisione e verifica della carta

La Carta è soggetta a revisione periodiche ogni qual volta si verificano mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti, sulla base del monitoraggio previsto nel titolo "Informazioni e tutela".

Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dall'EGATO dopo un percorso di negoziazione con il Gestore, e di confronto con le Associazioni degli Utenti, le associazioni imprenditoriali e gli altri soggetti interessati. Le modifiche saranno portate a conoscenza degli Utenti secondo le modalità riportate al capitolo "Informazione e tutela".



2 DEFINIZIONI

Di seguito, ai fini di una corretta comprensione dei contenuti da parte dell'Utente, si riportano le definizioni dei termini tecnici utilizzati.

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo esplicitata dapprima mediante l'apposizione della firma digitale sugli elaborati realizzati dai tecnici del Gestore in occasione del sopralluogo e quindi formalizzata mediante il pagamento degli importi da parte del Cliente;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico** o **IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'Utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura fino alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **AEEGSI** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95 e successive modifiche ed integrazioni;
- **bolletta o documento di fatturazione** è il documento che il Gestore del SII trasmette periodicamente all'Utente al fine di fatturare i corrispettivi relativi ai servizi da lui forniti direttamente o indirettamente;
- **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Gestore del SII;
- **causa di forza maggiore** ovvero atti e fatti, imprevedibili ed imputabili al Gestore tali da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o del punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;



- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **consumi fatturati** sono i consumi complessivamente contabilizzati nella bolletta;
- **consumi rilevati/effettivi** sono i consumi attribuiti sulla base di due letture rilevate/autoletture;
- **consumi stimati** sono i consumi attribuiti sulla base di stime di consumo calcolate fino alla data di emissione della bolletta;
- **contratto di fornitura/utenza** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'Utente finale e il Gestore del servizio;
- **data di invio** è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **deposito cauzionale** è una somma di denaro che l'Utente versa al Gestore a titolo di garanzia. Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito;
- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'Utente finale, ovvero del Gestore nei casi di morosità dell'Utente finale. Rispetto la cessazione, a seguito delle quale il Contratto è contestualmente chiuso, nella disattivazione il Contratto resta attivo per un tempo predeterminato;
- **ente di governo dell'ambito (EGATO)** è la struttura di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;



- **Gestore** è il soggetto che gestisce il SII nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 Lazio Centrale - Roma (ATO 2) ovvero ACEA ATO 2 S.p.A.;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **giorno solare** è un giorno della settimana compreso tra lunedì e domenica inclusi;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'Utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti uno degli standard specifici di qualità che prevedono l'indennizzo così come regolato dal RQSII e dalla delibera della Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma del 27 luglio 2016 n. 1;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII dei dati di misura riportati dal totalizzatore numerico del misuratore che può essere acquisita da remoto anche attraverso strumenti di telemisura installati sull'impianto del Cliente;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- **livello o standard di qualità**
 - **indicatore**: variabile quantitativa usata per determinare la qualità di un servizio fornito dal Gestore (ad es. tempo di attesa per la preventivazione di un allaccio idrico);
 - **misura**: valore della prestazione fornita dal Gestore (ad es. i giorni impiegati dal Gestore per la preventivazione di un certo allaccio idrico);
 - **livello o standard di qualità**: particolare valore di un indicatore preso a riferimento per determinare la qualità del servizio fornito;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali (ad es. 20 minuti come tempo di attesa medio agli sportelli) ;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente finale (ad es. 15 gg lavorativi come tempo massimo per la preventivazione di un allaccio idrico con sopralluogo);
- **metro cubo (mc)** è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua (1 mc equivale a 1.000 litri);
- **misuratore/contatore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente finale che serve per la misura dei volumi consegnati;
- **morosità** è la situazione in cui si trova l'Utente non in regola con il pagamento delle bollette;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'Utente finale che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo, generalmente espressa in metri cubi orari (mc/h) o in litri al secondo (l/s);
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;
- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'Utente finale. Il Punto di consegna dell'acquedotto è solitamente



individuato nel misuratore posto dal Gestore o dal limite di proprietà nel caso di misuratori posti all'interno di aree private;

- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'Utente finale;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento di utenza, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un Utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **Servizio Idrico Integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ossia di ciascuno dei servizi che lo compongono, emanato dall'AEEGSI con la delibera 655/2015;
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'Utente finale di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **sopralluogo** è l'accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o dello stato dei luoghi;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
 - uso civile domestico;
 - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.) ed altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;



- **TIMSII** è il testo di regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale emanato da AEEGSI con la Delibera 218/2016;
- **Utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.



3 L'AMBITO TERRITORIALE N. 2 LAZIO CENTRALE ROMA E L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE

L'Ambito Territoriale Ottimale n.2 (Lazio Centrale) è stato definito dalla Regione Lazio, in attuazione della Legge 5 gennaio 1994 n.36, con propria Legge n. 6 del 22 gennaio 1996 e poi modificato dalla Legge Regionale n. 31 del 4 novembre 1999.

Esso comprende i territori dei Comuni di Affile, Agosta, Albano Laziale, Allumiere, Anguillara Sabazia, Anticoli Corrado, Arcinazzo Romano, Ardea, Ariccia, Arsoli, Artena, Bellegra, Bracciano, Camerata Nuova, Canale Monterano, Canterano, Capena, Capranica Prenestina, Carpineto Romano, Casape, Castel Gandolfo, Castel Madama, Castel San Pietro Romano, Castelnuovo di Porto, Cave, Cerreto Laziale, Cervara di Roma, Cerveteri, Ciampino, Ciciliano, Cineto Romano, Civitavecchia, Civitella San Paolo, Colferro, Colonna, Fiano Romano, Filacciano, Fiumicino, Formello, Frascati, Galliano nel Lazio, Gavignano, Genazzano, Genzano di Roma, Gerano, Gorga, Grottaferrata, Guidonia Montecelio, Jenne, Labico, Ladispoli, Lanuvio, Lariano, Licenza, Mandela, Manziana, Marano Equo, Marcellina, Marino, Mentana, Monte Porzio Catone, Montecompatri, Montelanico, Monterotondo, Morlupo, Nazzano, Nemi, Olevano Romano, Palestrina, Percile, Pisoniano, Poli, Pomezia, Ponzano Romano, Riano, Rignano Flaminio, Riofreddo, Rocca Canterano, Rocca di Cave, Rocca di Papa, Rocca Priora, Rocca Santo Stefano, Roccagiovine, Roiate, Roma, Roviano, Sacrofano, Sambuci, San Cesareo, San Gregorio da Sassola, San Polo dei Cavalieri, San Vito Romano, Santa Marinella, Sant'Angelo Romano, Sant'Oreste, Saracinesco, Segni, Subiaco, Tivoli, Tolfa, Torrita Tiberina, Trevignano Romano, Vallepietra, Valmontone, Velletri, Vicovaro, Zagarolo, in provincia di Roma ed i territori dei comuni di Filettino e Trevi nel Lazio in provincia di Frosinone e di Oriolo Romano e Vejano, in provincia di Viterbo.

Detti Comuni, ai sensi dell'art. 30 del Decreto Legislativo 267 del 18 agosto 2000, hanno deliberato di cooperare ai fini del servizio idrico integrato stipulando una apposita convenzione e costituendo una Autorità d'Ambito coordinata dalla ex Provincia di Roma e dotata di una segreteria tecnico operativa (S.T.O.).

L'Autorità ha negoziato l'affidamento della gestione del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.), nell'intero territorio dell'Ambito, salvo quanto precisato nel citato par. 1.5, con la ACEA S.p.A., società derivante dalla trasformazione della ACEA, Azienda speciale del Comune di Roma, la quale già svolgeva una rilevante aliquota del SII nel territorio stesso.

L'ACEA S.p.A. ha a tal fine costituito la società ACEA ATO 2 S.p.A., cedendo alla stessa il ramo d'azienda interessato; a detta S.p.A. il servizio idrico integrato è stato affidato con delibera n. 2 del 1999 della Conferenza dei Sindaci.

I Comuni dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma ed ACEA ATO 2 S.p.A. il 6 agosto 2002 hanno sottoscritto una apposita convenzione di gestione con scadenza 31 dicembre 2032.

Il processo di acquisizione delle gestioni del servizio idrico integrato è in corso di completamento.



4 IL GESTORE E I SUOI SERVIZI

Nell'ACEA ATO 2 S.p.A. sono confluite le infrastrutture, le conoscenze, l'esperienza accumulate nell'azienda del Comune di Roma a partire dal 1937.

Il Gestore gestisce il Servizio Idrico Integrato dal processo di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione di acqua ad uso civile, fino alla raccolta, al collettamento, depurazione e restituzione all'ambiente delle acque reflue, gestendo un complesso insieme di reti ed impianti (reti acquedotto, fognature, impianti di potabilizzazione e depurazione delle acque, ecc).

Gestore	ACEA ATO 2 S.p.A.
Indirizzo (sede legale)	piazzale Ostiense, 2 – 00154 Roma
Fax	06-5799xx
Mail/Pec	acea.ato2@pec.aceaspa.it
Sito Web	http://www.aceaato2.it/Home.aspx .
Numero Verde (gratuito da rete fissa)	800130331
Numero Verde – pronto intervento (gratuito da rete fissa e mobile)	800130335
Telefono	06-57991

4.1 La rete idrica e l'acqua potabile

Il Gestore eroga l'acqua, per usi civili ed altri usi, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna dell'Utente.

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione nell'ambito dei controlli cui è tenuto ad adempiere il Gestore e senza costi per l'Utente. La verifica del livello di qualità è assicurata dai costanti controlli eseguiti in laboratorio dal Gestore.

L'esito delle analisi e maggiori dettagli sono disponibili sul sito internet del Gestore nella apposita sezione ed aggiornate con cadenza semestrale ai sensi di quanto disciplinato dalla AEEGSI. Nei documenti di fatturazione sono riportate le modalità con cui l'Utente finale può reperire le relative informazioni.

4.2 La rete fognaria e la depurazione

In particolare il S.I.I., per quanto riguarda il servizio di fognatura, **comprende**:

- la gestione delle fognature miste;
- la gestione delle canalizzazioni delle acque nere delle fognature separate;
- il servizio di fognatura e depurazione delle acque reflue industriali se rese assimilabili alle domestiche, a cura dell'Utente finale, prima del loro convogliamento in fognatura.

Il S.I.I., per quanto riguarda il servizio di fognatura, **non comprende**:

- la gestione delle canalizzazioni delle acque bianche delle fognature separate;
- la pulizia e la manutenzione delle caditoie stradali di qualsiasi tipologia di fognatura.

5 PRINCIPI

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi.

5.1 Diritto all'acqua

L'acqua è un bene naturale e un diritto umano universale; la disponibilità e l'accesso individuale e collettivo all'acqua potabile sono garantiti in quanto diritti inalienabili ed inviolabili della persona.

5.2 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Tale principio si esplica nel garantire l'eguaglianza dei diritti degli Utenti e la non discriminazione per gli stessi, ed in particolare nel garantire uguale trattamento agli Utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

5.3 Continuità del servizio

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi, o ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il Gestore del Servizio Idrico Integrato si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

5.4 Partecipazione

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato ha il dovere di fornire all'Utente tutte le informazioni che lo riguardano; quest'ultimo può avanzare proposte, suggerimenti ed ha il diritto di inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il Gestore del servizio garantisce l'identificabilità del personale ed individua i relativi uffici competenti, comunica la PEC aziendale e gli altri canali di comunicazione.

L'Utente ha diritto di richiedere e ottenere singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

5.5 Cortesia

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai Dipendenti le opportune istruzioni.

5.6 Efficacia ed efficienza

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

5.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente.

5.8 Sostenibilità dell'uso della risorsa idrica

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio - lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. E' quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi e che gli sprechi ed il prelievamento delle acque superficiali devono essere limitati.

5.9 Corretto e razionale uso dell'acqua

L'acqua potabile derivata dalla rete idrica è somministrata prioritariamente per il consumo umano.

Gli usi diversi dal consumo umano sono consentiti nei limiti nei quali le risorse idriche siano sufficienti e a condizione che non ne pregiudichino la qualità.

Oltre il consumo umano sono da considerare fondamentali l'uso commerciale e artigianale, le utenze pubbliche e l'uso antincendio.

L'acqua può essere somministrata, se disponibile dopo aver soddisfatto i suddetti bisogni, per:

- gli usi zootecnici ed agricoli;
- gli usi produttivi industriali (compresi gli usi temporanei di cantiere);
- altri usi.

La somministrazione di acqua per gli usi di cui al periodo precedente viene concessa nei limiti della disponibilità e potenzialità degli impianti; le forniture di questo tipo possono essere sospese o revocate nel momento in cui non ci sia disponibilità di risorsa tale da poter garantire gli usi prioritari legati al consumo umano.

In ottemperanza a tali precetti il Gestore si riserva di regolare l'erogazione della fornitura sia in fase di preventivazione sia durante l'esercizio del servizio, in termini di pressione e portata in funzione della disponibilità della risorsa idrica locale, dello stato degli impianti di captazione, adduzione e distribuzione.



6 STANDARD DI QUALITÀ

La presente Carta prevede la definizione degli aspetti rilevanti (accessibilità al servizio, continuità' del servizio, avvio/cessazione e gestione del rapporto contrattuale, fatturazione e pagamento, morosità, informazione e tutela) per la percezione della qualità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, nonché degli indicatori di qualità ovvero le variabili quantitative in grado di rappresentare, per ciascun aspetto rilevante, i livelli prestazionali del servizio erogato che devono essere fissati e garantiti dal Gestore.

Nella Carta è fissato lo standard, ossia l'impegno assunto dal Gestore in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal Gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'Utente sul livello di qualità del servizio garantito.

In particolare, alle prestazioni erogate e quindi agli indicatori individuati sono associati standard di qualità che il Gestore deve rispettare:

- standard di qualità specifici riferiti alla singola prestazione/indicatore di qualità espressi da una soglia minima e massima e sono verificabili dall'Utente;
- standard di qualità generali del servizio espressi da un valore medio o da una percentuale riferiti al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

I tempi sono espressi in giorni lavorativi ad esclusione dell'indicatore di qualità specifico relativo al "tempo massimo per l'emissione della fattura" espresso in giorni solari e dell'indicatore di qualità "tempo massimo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità" espresso in giorni feriali.

Il computo dei tempi di esecuzione è al netto dei tempi necessari per l'ottenimento di pareri e atti da parte di terzi. Altri motivi di esclusioni dal computo dei termini sono dovuti al mancato rispetto dei tempi per cause di forza maggiore, assenza permessi, mancata esecuzione lavori di competenza Utente, norme, regolamenti e leggi che incidono sui tempi di lavorazione.



7 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore garantisce le seguenti modalità di accesso alle informazioni attraverso i seguenti servizi:

- 7.1 sportello provinciale;
- 7.2 punti di contatto;
- 7.3 sito internet e sportello on line;
- 7.4 call center;
- 7.5 corrispondenza;
- 7.6 facilitazioni per utenze particolari.

7.1 Sportello provinciale

Lo sportello provinciale del Gestore aperto al pubblico previsto dall'art. 52 della delibera AEEGSI 655/2015 è ubicato in piazzale Ostiense, 2 00154 Roma.

Il Gestore garantisce che l'orario di apertura di questo sportello sia:

- a) non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 - 18:00 nei giorni lavorativi;
- b) non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 - 13:00 il sabato.

Presso questo sportello è possibile:

- effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti;
- presentare richieste:
 - di informazioni, richieste di rettifiche di fatturazione e reclami;
 - di rateizzazione dei pagamenti;
 - di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti;
 - di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura;
 - di appuntamenti;
 - di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Per le modalità di gestione e i tempi di risposta da parte del Gestore in merito a quanto sopra, si rimanda a quanto contenuto nei relativi capitoli e paragrafi della presente Carta.

7.2 Punti di contatto

I Punti di Contatto sono uffici aperti al pubblico dislocati sul territorio dell'ATO 2 dove il Gestore esplica l'avvio delle medesime operazioni di natura commerciale previste allo sportello provinciale ma non garantisce l'orario di apertura previsto per quest'ultimo. Le operazioni commerciali potranno essere completate dagli addetti negli uffici centrali del Gestore.

Il Gestore renderà noto alla propria utenza l'ubicazione e gli orari di apertura dei Punti di contatto tramite il sito internet ed altre forme di consultazione.

La rete costituita dallo Sportello provinciale e dai Punti di contatto risponde agli standard di



copertura dei contatti diretti con il pubblico previsti dal contratto di gestione sottoscritto il 6 agosto 2002.

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "Gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale.

Standard generali di qualità di attesa allo sportello provinciale ed ai punti di contatto

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di prestazioni allo sportello per cui l'Utente finale ha atteso al massimo cinquantacinque (55) minuti per essere ricevuto	Nel 95% dei casi è rispettato il tempo massimo di cinquantacinque (55) minuti
Tempo medio di attesa, tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	In media sul totale delle prestazioni il tempo è ≤ 15 minuti

Gli standard di cui sopra varranno per i punti di contatto a partire dal mese di luglio 2017.

7.3 Sito internet e sportello online

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta ed il Regolamento d'utenza del servizio idrico integrato, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore, i dati di qualità dell'acqua distribuita.

Gli Utenti, accedendo al sito internet del Gestore direttamente dalla homepage possono ottenere le informazioni relative a

- composizione analitica dell'acqua distribuita;
- condizioni contrattuali di fornitura in vigore;
- procedure di reclamo.

Il sito internet consente altresì all'Utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, richieste di:

- informazioni;
- rettifiche di fatturazione;
- reclami;
- rateizzazione dei pagamenti;
- preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti,
- attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura,
- appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Inoltre, gli Utenti possono registrarsi al sito internet del Gestore accreditandosi con username e password ed effettuare le seguenti operazioni, nel rispetto dell'assoluta privacy all'Utente:



- gestire in modo rapido e diretto i rapporti e le pratiche contrattuali, quali richieste di nuovo allacciamento, subentri, cambi di intestazione e disdette,
- verificare lo stato di avanzamento delle pratiche che lo riguardano, nello specifico, tramite l'assegnazione di un codice univoco di intervento;
- comunicare l'autolettura del contatore,
- visualizzare lo stato di pagamento delle bollette,
- visualizzare il riepilogo dei consumi, pagare le bollette.

7.4 Call center

Gli Utenti possono chiamare i seguenti numeri telefonici:

- Servizi commerciali 800130331;
- Segnalazione guasti e di pronto intervento 800130335.

Questi servizi telefonici sono gratuiti da rete fissa e prevedono la registrazione vocale di alcune delle conversazioni avvenute relative ai servizi commerciali e di tutte quelle relative a guasti e pronto intervento.

Il servizio telefonico commerciale garantisce un orario di apertura per un numero settimanale minimo di 35 ore.

Il servizio telefonico segnalazione guasti e di pronto intervento per segnalare disservizi, irregolarità o interruzione della fornitura è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

Tramite il call center dedicato ai servizi commerciali è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- ricevere informazioni in materia di nuovi contratti, modifiche, subentri, fatturazione dei consumi;
- svolgere direttamente tutte le pratiche commerciali previste allo sportello provinciale ed ai punti di contatto.

Per le modalità di gestione e i tempi di risposta da parte del Gestore in merito a quanto sopra, si rimanda a quanto contenuto nei relativi capitoli e paragrafi della presente Carta.

Il Gestore garantisce gli standard generali qui sotto riportati.

Standard generali di qualità dei call center

Indicatore	Standard generale
Accessibilità al servizio telefonico AS : percentuale minima di unità di tempo in cui almeno una delle linee telefoniche è libera	AS \geq 90% è rispettato in almeno 5 degli ultimi 6 mesi per il 2016 AS \geq 95% è rispettato in almeno 10 degli ultimi 12 mesi dal 2017
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico TMA : tempo medio di attesa, di cui all'Articolo	TMA \leq 240 secondi è rispettato in almeno 5 degli ultimi 6 mesi nel 2016



Indicatore	Standard generale
58, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	TMA \leq 180 secondi è rispettato in almeno 10 degli ultimi 12 mesi dal 2017
Livello di servizio telefonico LS : percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, di cui all'Articolo 59, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta	LS \geq 80% è rispettato in almeno 5 degli ultimi 6 mesi nel 2016 LS \geq 85% è rispettato in almeno 10 degli ultimi 12 mesi dal 2017

L'indicatore "accessibilità al servizio telefonico (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal Gestore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un Utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

L'indicatore "tempo medio di attesa per il servizio telefonico" (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:

- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

L'indicatore "livello del servizio telefonico" (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

7.5 Corrispondenza

Le pratiche che si possono svolgere presso lo sportello provinciale possono essere anche effettuate per corrispondenza o a mezzo fax, inviando l'apposita modulistica, disponibile anche sul sito internet, purché sottoscritta, debitamente compilata e completa di eventuale documentazione allegata.

Per le modalità di gestione e i tempi di risposta da parte del Gestore in merito a quanto sopra, si rimanda a quanto contenuto nei relativi capitoli e paragrafi della presente Carta.



7.6 Facilitazioni per utenze particolari

Il Gestore garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura.



8 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato si pone come obiettivo l'erogazione di un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso.

In caso d'interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza. Il Gestore limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Il Gestore non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni di deflusso o di diminuzione di pressione dovuta a causa di forza maggiore o a necessità di lavori. Pertanto le Utenze che per la loro natura richiedano un'assoluta continuità di servizio, dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva.

8.1 Pronto intervento

Il Gestore dispone di un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici; tali recapiti sono altresì riportati in ogni bolletta con la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno".

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal Gestore è in grado di:

- a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
- b) garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;
- c) fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

8.1.1 Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

Il Gestore garantisce il rispetto dello standard generale, riferito al tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI), che è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.



Standard generale di qualità del servizio telefonico di pronto intervento

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	Nel 90% dei casi CPI ≤ 120 secondi nel 2016. Nel 90% dei casi CPI ≤ 110 secondi dal 2017.

Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore sopra descritto si considerano le chiamate degli utenti finali che:

- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

8.1.2 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento.

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard specifico, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il Gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il Gestore medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

Il Gestore garantisce lo standard generale sotto riportato.

Standard generale di qualità del servizio di pronto intervento per situazioni di pericolo

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal Gestore arriva sul luogo entro due (2) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo massimo di due (2) ore

Per tutte le altre chiamate di pronto intervento senza situazioni di pericolo imminente e/o relative a riparazioni di guasti ordinari, il Gestore garantisce lo standard generale sotto riportato.



*Standard generale di qualità del servizio di intervento
senza situazioni di pericolo imminente e relativo ad una segnalazione di guasto o danno*

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di interventi in cui il personale incaricato dal Gestore arriva sul luogo entro quarantotto (48) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore per chiamate relative a guasti o danni.	Nel 75% dei casi è rispettato il tempo massimo di quarantotto (48) ore. Nel caso di chiamata pervenuta in un giorno non lavorativo il tempo decorre dalle ore 8:00 del primo giorno lavorativo successivo alla segnalazione.

8.2 Interventi programmati

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 uno o più dei seguenti mezzi: affissione di avvisi, comunicati a mezzo stampa, altri strumenti di comunicazione.

Qualora si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile superiori alle 48 ore il Gestore attiva un servizio sostitutivo di emergenza.

Per sopperire ai fabbisogni d'emergenza di qualsiasi tipo, il Gestore avrà, in ogni caso, la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua, sia agli impianti privati, sia a quelli pubblici.

Standard specifico di qualità riferito alle interruzioni programmate

Indicatore	Standard specifico
Tempo di preavviso interruzioni	min. 24 ore
Durata interruzioni	max. 24 ore

8.3 Emergenza idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza, proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure minime possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- turnazione delle utenze.



Il Gestore, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza e gli Enti interessati e mettere in atto tutte le misure necessarie per il ripristino della normalità.

Nel caso si verifichi, invece, un peggioramento dei livelli qualitativi col superamento dei limiti previsti dall'All. 1 Tab. A e B del D.Lgs. 31/2001 "Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano" e s.m.i., il Gestore provvede ad effettuare tutte le operazioni utili alla soluzione dell'anomalia nel rispetto dei dettami del D.Lgs. 31/2001 di concerto con le Autorità competenti.



9 AVVIO/CESSAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il questo capitolo sono descritte le modalità e le tempistiche di avvio e cessazione, nonché la gestione del rapporto contrattuale tra Utente e il Gestore.

I tempi di prestazioni indicati di seguito sono al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente.

Nel caso in cui per causa di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Le richieste di preventivazione per allacciamento all'acquedotto o alla fognatura, per l'esecuzione di lavori complessi o semplici, di attivazione (subentro) o di disattivazione della fornitura, di verifica della funzionalità del misuratore e del livello di pressione possono essere presentate dall'Utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

I costi delle lavorazioni connesse alle operazioni di seguito descritte sono reperibili nei prezziari del Regolamento di utenza.

9.1 Preventivazione per allacciamento all'acquedotto

La documentazione necessaria alla redazione del preventivo viene comunicata al Cliente in occasione della presa appuntamento al call center o presso lo sportello commerciale ed è esclusivamente ritirata in campo dagli operatori del Gestore. Non sono ammesse redazioni di preventivo in caso di documentazione assente o incompleta.

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Il Gestore in ogni caso effettua un sopralluogo. Lo standard specifico di qualità del "tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici" corrisponde a quindici (15) giorni.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "12.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di preventivazione per allacciamenti idrici

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacciamenti idrici con sopralluogo	15 giorni lavorativi



Per situazioni di preventivi più complessi in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o prevedere posa di condotte distributrici e/o si devono ricevere permessi di terzi, il Gestore invia comunicazione scritta entro il termine sopra indicato precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

9.2 Preventivazione per l'allacciamento alla fognatura

La documentazione necessaria alla redazione del preventivo viene comunicata al Cliente in occasione della presa appuntamento al call center o presso lo sportello commerciale ed è esclusivamente ritirata in campo dagli operatori del Gestore. Non sono ammesse redazioni di preventivo in caso di documentazione assente o incompleta.

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Il Gestore in ogni caso effettua un sopralluogo. Lo standard specifico di qualità del "tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari" corrisponde a quindici (15) giorni.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "12.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità dei tempi di preventivazione per gli allacciamenti fognari

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacciamenti fognari con sopralluogo	15 giorni lavorativi

Per situazioni di preventivi più complessi in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o prevedere posa di condotte fognarie e/o si devono ricevere permessi di terzi, il Gestore invia comunicazione scritta entro il termine sopra indicato precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

9.3 Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo stesso al richiedente da parte del Gestore. Il Gestore in ogni caso effettua un sopralluogo. Lo standard specifico di qualità del "tempo di preventivazione lavori" corrisponde a quindici (15) giorni.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "12.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità dei tempi di preventivazione per lavori



Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	15 giorni lavorativi

9.4 Contenuti e validità del preventivo

Il preventivo contiene:

- a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento o del lavoro richiesto;
- b) le disposizioni e le prescrizioni per il Cliente previste in sede di sopralluogo (ad es. autorizzazioni, realizzazioni di impianti di compenso interni, ecc)
- c) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
- d) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- e) il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- f) i dati identificativi del richiedente;
- g) il codice Utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- h) la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- i) la data di invio del preventivo al richiedente;
- j) la tipologia d'uso;
- k) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità qui definito, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'Utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- l) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- m) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- n) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- o) la durata di validità del preventivo;
- p) il nominativo del tecnico che ha eseguito il preventivo;
- q) il riferimento e il recapito telefonico della struttura responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi.

Il preventivo ha una validità di 90 giorni. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal Gestore nei confronti dell'Utente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.



9.5 Esecuzione dell'allacciamento idrico

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore con contestuale messa a disposizione dell'Utente del contratto di fornitura da firmare. Lo standard specifico di qualità del "tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici" corrisponde a dieci (10) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "12.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi

Il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportati.

Standard generale di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di allacciamenti idrici complessi, realizzati entro il tempo massimo di venti (20) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di venti (20) giorni lavorativi

9.6 Esecuzione dell'allacciamento alla fognatura

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore con contestuale messa a disposizione dell'Utente del contratto di fornitura da firmare. Lo standard specifico di qualità del "tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici" corrisponde a quindici (15) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "12.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento fognario semplice che comporta l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi

Il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportati.

*Standard generale di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento fognario
che comporta l'esecuzione di lavori complessi*

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di allacci fognari complessi, realizzati entro il tempo massimo di venticinque (25) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di venticinque (25) giorni lavorativi

9.7 Esecuzione di lavori

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

Nel caso in cui si applichi il caso di cui all'alinea precedente, il Gestore comunica all'Utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice (standard specifico), ovvero un lavoro complesso (standard generale).

Lo standard di qualità specifico del "tempo di esecuzione di lavori semplici" corrisponde a sei (6) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "12.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di esecuzione di lavori semplici

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	6 giorni lavorativi

In caso di necessità di eseguire lavori complessi, il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportato.

Standard generale di qualità del tempo di esecuzione di lavori complessi



Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di lavori complessi, realizzati entro il tempo massimo di venti (20) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di venti (20) giorni lavorativi

9.8 Attivazione della fornitura

Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della stipula del contratto di fornitura, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione con la messa a disposizione del contratto di fornitura e la data di effettiva attivazione della stessa.

Lo standard specifico di qualità del "tempo di attivazione della fornitura" corrisponde a tre (3) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "12.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità dei tempi di attivazione della fornitura

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di attivazione della fornitura	3 giorni lavorativi

9.9 Riattivazione della fornitura

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata al Gestore rispettivamente dal medesimo Utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna, o da un nuovo Utente finale.

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'Utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura vale quanto segue:



- a) le richieste di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo;
- b) qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

Lo standard specifico di qualità del "tempo di riattivazione o subentro nella fornitura" corrisponde a tre (3) giorni lavorativi se non sono previste modifiche alla portata del misuratore e a sei (6) giorni lavorativi se è prevista la modifica alla portata del misuratore.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "12.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità dei tempi di riattivazione o subentro della fornitura

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura (senza modifiche alla portata del misuratore)	3 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura (con modifiche alla portata del misuratore)	6 giorni lavorativi

9.10 Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'Utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

Il Gestore può in ogni caso richiedere all'Utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo.



Lo standard specifico di qualità del “tempo di disattivazione della fornitura” corrisponde ad un (1) giorno feriale.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all’Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo “12.3 Indennizzi automatici”).

*Standard specifico di qualità dei tempi di riattivazione della fornitura
a seguito di sospensione per morosità*

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità	1 giorno feriale

9.11 Disattivazione della fornitura

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell’erogazione del servizio, la chiusura del misuratore e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell’emissione della bolletta di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora l’Utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l’Utente finale deve garantirvi l’accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, pena la nullità della richiesta di disattivazione.

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell’Utente finale e la data di effettiva disattivazione. Lo standard specifico di qualità del “tempo di disattivazione della fornitura” corrisponde a tre (3) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all’Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo “12.3 Indennizzi automatici”).

Standard specifico di qualità dei tempi di disattivazione della fornitura

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di disattivazione della fornitura	3 giorni lavorativi



9.12 Voltura della fornitura

La richiesta di voltura è inoltrata dall'Utente finale entrante, integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 28 marzo 2014, n. 47.

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo Utente finale deve comunicare al Gestore la lettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale lettura non coincida con quella comunicata dall'Utente finale uscente, il Gestore provvede ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente finale.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo Utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della bolletta di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

- a) richiedere all'Utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'Utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna in oggetto.

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale.

Quando l'intestatario uscente risulti moroso e qualora il Gestore eserciti le facoltà previste in questo caso, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- a) della dichiarazione, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'Utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna in oggetto.

In quest'ultimo caso, l'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico



con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

Il Gestore può in ogni caso richiedere all'Utente finale, successivamente alla voltura della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Lo standard specifico di qualità del "tempo di esecuzione della voltura" corrisponde a tre (3) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "12.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità dei tempi di voltura

Indicatore	Standard specifico
Tempo di esecuzione della voltura	3 giorni lavorativi

9.12.1 Voltura a titolo gratuito

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:

- a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la lettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;
- c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000;
- d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nel caso di cui al presente paragrafo il Gestore:

- a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi sopra indicati;
- b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura nel rispetto del presente paragrafo, fatte salve le spese per bolli.

9.13 Rispetto degli appuntamenti concordati

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale. Nel calcolo dello standard:

- a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore e del livello di pressione;
- b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito dallo standard di qualità specifico.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

Il Gestore ha l'obbligo di comunicare all'Utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato almeno quarantotto (48) ore prima, secondo lo standard di qualità sotto riportato.

Riassumendo, il Gestore garantisce gli standard generali qui sotto riportati.

Standard generale di qualità per gli appuntamenti concordati

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di appuntamenti concordati, per una data che non supera i cinque (5) giorni lavorativi dalla richiesta dell'Utente finale	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di cinque (5) giorni lavorativi
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, comunicate entro le precedenti 48 ore	Nel 95% dei casi è rispettato il tempo di 48 ore

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'Utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

Il Gestore del S.I.I. ha facoltà di procedere, previo consenso dell'Utente, all'eventuale esecuzione anticipata delle prestazioni o del sopralluogo.



L'Utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo.

Il Gestore informa altresì l'Utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata successivamente all'ora di fine della fascia di puntualità concordata il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "12.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità per gli appuntamenti concordati

Indicatore	Standard specifico
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	2 ore

In caso di mancato rispetto dell'appuntamento da parte dell'Utente, senza che ne sia dato congruo preavviso, almeno 24 ore prima dell'orario concordato, il Gestore addebiterà comunque la spesa del sopralluogo.

9.14 Verifica funzionalità del misuratore

Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti. L'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici del Gestore.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'Utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore può addebitare all'Utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito internet. Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'Utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento da parte del Gestore.

Lo standard specifico di qualità per il "tempo di intervento per la verifica del misuratore" è pari a cinque (5) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "12.3 Indennizzi automatici").



Standard specifico di qualità del tempo di intervento per la verifica del misuratore

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	5 giorni lavorativi

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del relativo esito.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.

Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'Utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.

Lo standard specifico di qualità per il "tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore" è pari a sei (6) giorni lavorativi, se la verifica è effettuata in loco e, in caso si renda necessaria la rimozione del misuratore per eseguire la verifica in laboratorio, è pari a venti (20) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "12.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	6 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	20 giorni lavorativi

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'Utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Il Gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del



misuratore il Gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di rispetto degli appuntamenti concordati.

Nell'eventualità in cui l'Utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il Gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.

Lo standard specifico di qualità per il "tempo di sostituzione del misuratore" è pari a cinque (5) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "12.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di sostituzione del misuratore guasto/malfunzionante

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di sostituzione del misuratore guasto/malfunzionante	5 giorni lavorativi

Qualora il Gestore, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione è effettuata mediante il consumo stimato, a partire dall'ultimo dato di misura disponibile, ai sensi della normativa che regola il servizio di misura.

9.15 Verifica del livello di pressione

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nel punto di consegna.

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento da parte del Gestore.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due (2) giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore può addebitare all'Utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito internet; il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'Utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

Lo standard specifico di qualità del "tempo di intervento per la verifica del livello di pressione" è pari a tre (3) giorni lavorativi.



In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "12.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	3 giorni lavorativi

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del relativo esito.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due (2) giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale la data di completamento della verifica stessa.

Lo standard specifico di qualità del "tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione" è pari a cinque (5) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "12.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	5 giorni lavorativi



10 FATTURAZIONE E PAGAMENTO

10.1 Descrizione della bolletta

La bolletta è conforme alle disposizioni tempo per tempo emanate dalle Autorità preposte. Più in generale la bolletta, oltre a contenere i riferimenti dell'intestatario del contratto e gli eventuali codici di riferimento dell'Utente, fornisce informazioni circa: l'indirizzo di fornitura e, se diverso, l'indirizzo di recapito; i dati identificativi della fornitura; la tipologia di utenza; la tariffa applicata; l'eventuale minimo contrattuale impegnato per le utenze non domestiche; la matricola e la tipologia di misuratore installato. La bolletta relativa ad utenze condominiali riporta il numero delle unità immobiliari servite, suddivise in base alle diverse tipologie di utenza.

Nella bolletta è riportato altresì il periodo cui riferisce la fatturazione, le date di emissione e di scadenza del pagamento; è indicato se di conguaglio, basata su consumi stimati o mista. Sono riportate le letture rilevate e/o le eventuali autoletture e/o le letture stimate e la relativa data; i consumi effettivi e/o i consumi stimati; i consumi fatturati per il periodo di riferimento e le modalità per comunicare l'autolettura.

In ogni bolletta deve essere inoltre posto in evidenza il consumo medio annuo dell'Utente finale, calcolato sulla base delle letture effettive e/o autoletture o delle migliori stime disponibili con la metodologia prevista della delibera AEEGSI 218/16 e s.m.i. Devono essere riportate le modalità di pagamento e la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti; le informazioni relative alle procedure previste dalle condizioni contrattuali in caso di morosità e i relativi costi eventualmente addebitabili all'Utente finale; le informazioni circa la rateizzazione del pagamento e l'eventuale deposito cauzionale.

Nella bolletta è riportato il recapito telefonico per la segnalazione di guasti e per il pronto intervento (con la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno") e il recapito per la presentazione al Gestore, in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni o di richieste di rettifica di fatturazione. Sono altresì indicate le modalità di risoluzione stragiudiziale delle controversie adottate dal Gestore. Nella bolletta trovano spazio eventuali comunicazioni dell'Ente di Governo d'Ambito e dell'AEEGSI e l'indicazione comparativa dei consumi in forma grafica oltre alle informazioni sulla tariffa applicata.

La bolletta riporta, in prima pagina, un quadro di sintesi con tutte le principali informazioni. Sono riportate inoltre le modalità su come l'Utente finale può ottenere informazioni relative ai livelli di qualità garantiti dal Gestore e alla composizione analitica dell'acqua distribuita; alle condizioni contrattuali di fornitura in vigore.

10.2 Rilevazione consumi e addebito

La fatturazione e l'emissione della fattura avvengono sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui al successivo articolo, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'Utente finale (trasmessa secondo le modalità adottate dal Gestore e indicate in bolletta e opportunamente validata dal Gestore), ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo



dei dati relativi ai consumi dell'Utente finale, il Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura;
- b) in assenza di dati di lettura, dati di autolettura;
- c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

La raccolta delle misure all'Utenza è normata nella delibera AEEGSI 218/16 "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del S.I.I. a livello nazionale" e s.m.i.

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

Qualora, una volta effettuata la lettura del misuratore, il Gestore ravvisi significative variazioni rispetto ai consumi effettuati dall'Utente negli anni precedenti, lo stesso è tenuto ad informarlo tempestivamente per iscritto per dargli modo di verificare eventuali perdite nel proprio impianto.

10.3 Periodo di riferimento della bolletta

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore nel rispetto del presente articolo.

Il sopra esposto vincolo non viene applicato con riferimento:

- a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
- b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
- c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

10.4 Periodicità di fatturazione

Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- a) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- b) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 500 mc;
- c) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui da 501 mc a 2000 mc;
- d) 12 bollette all'anno, con cadenza mensile, per consumi medi superiori a 2000 mc.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente comma, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

Qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'Utente finale, il Gestore:

- a) utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;
- b) procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.

Con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche sotto indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "12.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità della periodicità di fatturazione/tempo di fatturazione

Indicatore	Standard specifico
Periodicità di fatturazione della bolletta per consumi medi fino a 100 mc/anno	Almeno 3 bollette all'anno con cadenza quadrimestrale
Periodicità di fatturazione della bolletta per consumi medi da 101 fino a 1.000 mc/anno	Almeno 4 bollette all'anno con cadenza trimestrale
Periodicità di fatturazione della bolletta per consumi medi da 1001 e 3.000 mc/anno	Almeno 6 bollette all'anno con cadenza bimestrale
Periodicità di fatturazione della bolletta per consumi medi superiori a 3.000 mc/anno	Almeno 12 bollette all'anno con cadenza mensile

10.5 Emissione della bolletta

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore.

Tale indicatore deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "12.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di emissione del documento di fatturazione

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo per l'emissione della fattura	30 giorni solari



Su richiesta dell'Utente finale il documento di fatturazione può essere inviato anche con modalità telematiche.

10.5.1 Deposito cauzionale

Il Gestore non può richiedere il versamento del deposito cauzionale agli utenti finali con domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta. Tale esenzione si applica agli utenti finali con consumi annui fino a 500 mc.

Al momento della cessazione degli effetti del contratto di erogazione, per ottenere la restituzione del deposito cauzionale, il Gestore non può richiedere all'Utente finale di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento.

10.5.2 Bolletta di chiusura del rapporto contrattuale

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la bolletta di chiusura entro il termine di trenta (30) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura, che coincide con il giorno di esecuzione, appunto, della voltura o della disattivazione della fornitura.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "12.3 Indennizzi automatici").

*Standard specifico di qualità del tempo di emissione del documento
di fatturazione di chiusura del rapporto contrattuale*

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo per l'emissione della fattura	30 giorni solari

Con la bolletta di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'Utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

Qualora l'importo dovuto dall'Utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il Gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

10.6 Pagamento della bolletta

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno trenta (30) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini



di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'Utente finale dai propri obblighi.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'Utente finale.

Il Gestore garantisce all'Utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Il Gestore garantisce all'Utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'Utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) contanti;
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) bollettino postale.

Qualora il Gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'Utente finale un onere superiore a quello sostenuto dal Gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi di mora calcolati secondo quanto disposto dalla normativa di riferimento.

10.6.1 Rateizzazione

Il Gestore è tenuto a garantire all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Qualora sussistano le condizioni di cui alla precedente alinea, il Gestore riconosce all'Utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di interesse fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento.



Gli interessi di dilazione di cui al precedente comma non possono essere applicati qualora la fattura emessa superi il 100% dell'addebito medio a causa di:

- a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
- b) la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

10.7 Rettifiche di fatturazione

La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi: l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. La rettifica può anche essere richiesta dall'Utente, secondo le modalità esplicitate al paragrafo "12.2.2 Richieste di rettifica di fatturazione".

In caso di richiesta di rettifica da parte dell'Utente, il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "12.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di rettifica di fatturazione

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	55 giorni lavorativi

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente finale, il Gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'Utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati in relazione al "tempo di rettifica di fatturazione", il credito dovrà essere erogato all'Utente finale tramite rimessa diretta.

In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard di qualità in relazione al "tempo di rettifica di fatturazione", fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

In deroga a quanto sopra previsto, resta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.



11 MOROSITA'

L'articolo 61 del "Collegato ambientale" (Legge del 28 dicembre 2015 n. 221) prevede che:

- 1) il Presidente del Consiglio dei Ministri fornisca i principi ed i criteri per il contenimento della morosità degli utenti del S.I.I.;
- 2) l'AEEGSI, sulla base di questi principi e criteri, adotti una direttiva per il contenimento della morosità degli utenti del S.I.I.

il Presidente del Consiglio dei Ministri con il D.P.C.M. del 29 agosto 2016 ha risposto alla previsione di cui al precedente punto 1).

Alla data di stesura della presente carta dei Servizi la direttiva AEEGSI di cui al precedente punto 2) non è ancora stata emanata.

In attesa di questa direttiva la procedura di sospensione della fornitura del servizio per morosità dell'Utente è quella di seguito descritta.

11.1 Disattivazione della fornitura del servizio per morosità dell'Utente

Decorsa la scadenza della bolletta senza l'avvenuto pagamento, il Gestore sollecita l'utente da 1 a 4 volte in relazione alla tipologia di utenza, alla attitudine al pagamento e ai canali messi a disposizione dell'Utente.

Il Gestore per il sollecito usa uno o più mezzi: la raccomandata, il remind, il phone collection, il volantinaggio in caso di condomini.

Qualora l'Utente persista nella morosità il Gestore ha facoltà di disattivare la fornitura e successivamente di cessare il contratto di fornitura.

Il Gestore non può procedere in ogni caso alla sospensione della fornitura delle utenze relative ad attività di servizio pubblico.

La fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi: nei giorni prefestivi e festivi; per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale; nei casi in cui l'Utente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta.

La riattivazione della fornitura idrica avverrà entro un (1) giorno feriale, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura (vedasi il paragrafo "9.10 Riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità").



12 INFORMAZIONE E TUTELA

Il Gestore, nel rispetto dei principi fondamentali che regolano il Servizio Idrico Integrato, provvede a mettere a disposizione degli Utenti tutte le informazioni inerenti sia l'erogazione del servizio, sia la possibilità di segnalare o reclamare avverso una qualsiasi violazione degli stessi principi.

In particolare la presente Carta ed il Regolamento di utenza del Servizio Idrico Integrato sono resi disponibili alla consultazione presso gli sportelli e scaricabili dal sito internet del Gestore e dell'EGATO. Le eventuali modifiche sono pubblicizzate sia sul sito internet sia comunicate tramite avviso in fattura.

12.1 Informazioni agli utenti

Entro il 30 giugno di ogni anno, il Gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni Utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il Gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli standard di qualità specifici, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

Il Gestore rende disponibile sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla homepage, una modalità di ricerca delle informazioni relative alla composizione analitica dell'acqua distribuita per indirizzo di fornitura.

Nei casi di erogazione del servizio di acquedotto in deroga ai livelli minimi di servizio, il Gestore informerà gli Utenti delle deroghe nonché delle norme di legge e degli eventuali limiti stabiliti dall'Autorità.

Gli Utenti inoltre possono far pervenire i propri suggerimenti, verbalmente o per iscritto, presso gli uffici del Gestore preposti alla gestione dei reclami.

12.2 Richieste scritte da parte dell'Utente

L'Utente può inoltrare al Gestore una comunicazione scritta con la quale può esprimere:

- richieste di informazioni, qualora necessiti ottenere informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- richieste di rettifica di fatturazione, qualora ritenga non corretti i corrispettivi fatturati in bolletta relativi a uno o più servizi del SII;
- reclami, qualora intenda esprimere lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento di utenza, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, diversi dalle richieste scritte di informazione e/o rettifica di fatturazione.



Il Gestore riporta in ogni bolletta e sul proprio sito internet almeno un recapito postale ed un indirizzo di posta elettronica certificata per l'inoltro delle comunicazioni di cui sopra.

Il Gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un Utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata.

12.2.1 Richieste di informazioni

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto descritto all'articolo "Contenuti minimi delle risposte scritte".

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "12.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità per il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	20 giorni lavorativi

Nel caso in cui la complessità della richiesta non consenta il rispetto dei tempi di risposta prefissati, l'Utente deve comunque essere informato dal Gestore sullo stato di avanzamento della pratica e del termine che si rende necessario per fornire il debito riscontro.

12.2.2 Richieste di rettifica di fatturazione

L'Utente può richiedere al Gestore la rettifica delle fatture che ritiene motivatamente non corrette.

Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.



La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto descritto all'articolo "Contenuti minimi delle risposte scritte".

Al tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è associato uno standard di qualità generale, come sotto riportato.

Standard generale di qualità del tempo di risposta scritta a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, inviate entro venti (20) giorni lavorativi	Nel 95 % dei casi è rispettato il tempo di venti (20) giorni lavorativi

12.2.3 Reclami

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli Utenti possono esercitare nei confronti del Gestore e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Gli Utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio, nonché una qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta.

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale ed un indirizzo di posta elettronica certificata per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi obbligatori descritti nel seguito.

Il Gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'Utente finale ad un diverso recapito del Gestore medesimo.

Ai fini del rispetto dello standard specifico di qualità per la risposta a reclami scritti, il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'Utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'Utente finale:
 - i. il nome ed il cognome;
 - ii. l'indirizzo postale o telematico;
 - iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - iv. il codice Utente;
 - v. l'indirizzo di fornitura;
- c) un campo per indicare l'autolettura, che il Gestore può utilizzare;
- d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi.

È fatta salva la possibilità per l'Utente finale di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- a) nome e cognome;
- b) l'indirizzo di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto descritto all'articolo "Contenuti minimi delle risposte scritte".

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "12.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità per i tempi di risposta motivata ai reclami scritti

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	20 giorni lavorativi

12.2.4 Contenuti minimi delle risposte scritte

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui alle lettere a) e b) del primo paragrafo:

- a) la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
- c) le seguenti informazioni contrattuali:
 - i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - ii. la tipologia di uso;



- iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- b) l'elenco della documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui alle lettere a) e b) del primo paragrafo, l'esito della verifica, ed in particolare:

- a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con paragrafo "rilevazione consumi";
- c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- d) nel caso in cui l'Utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'Utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

12.2.5 Reclami scritti multipli

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi (nome ed indirizzi).

Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico "*per i tempi di risposta motivata ai reclami scritti*" ed al relativo indennizzo automatico.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione.

Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico e nei confronti del primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi trovano applicazione le disposizioni relative all'indennizzo automatico.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico "*per i tempi di risposta motivata ai reclami scritti*" ed al relativo indennizzo automatico.



12.3 Indennizzi automatici

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità ricapitolati in allegato alla presente Carta, il Gestore corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro¹.

L'indennizzo automatico base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito²:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

12.3.1 Modalità di corresponsione all'Utente dell'indennizzo

Il Gestore è tenuto ad accreditare all'Utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'Utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'Utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso.

Nei casi in cui l'Utente risulti moroso, l'indennizzo sarà corrisposto entro 180 giorni solari a partire dalla data del pagamento della somma dovuta.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

¹ Questa disposizione è in vigore dal 1° luglio 2016.

² Questa disposizione è in vigore dal 1° gennaio 2017.



12.3.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

Il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili all'Utente finale ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta.

Il Gestore nei casi in cui l'Utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

12.4 Procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra Utente e Gestore: camera di conciliazione

Tutti gli Utenti del Servizio Idrico Integrato possono accedere alla procedura conciliativa in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo presentato al Gestore nei casi previsti nel regolamento di conciliazione:

- a) ricostruzione dei consumi da accertato malfunzionamento del contatore;
- b) fatture a calcolo con importi anomali rispetto a quelli medi del periodo, non dovuti a conguagli;
- c) sospensione della fornitura per contestata morosità del cliente.

Presso il Gestore del Servizio Idrico Integrato è istituita una camera di conciliazione paritetica composta da un rappresentante delle associazioni di consumatori e da un rappresentante del Gestore.

La procedura di conciliazione è gratuita per l'Utente.

Nel corso dello svolgimento della procedura di conciliazione, il Gestore non può intraprendere azioni esecutive né sospendere l'erogazione del servizio idrico integrato fino ai 10 giorni di calendario successivi al ricevimento del verbale di conciliazione.

La procedura per l'istituzione od il funzionamento della conciliazione paritetica è stabilita dal protocollo d'intesa tra le associazioni di consumatori e il Gestore secondo le linee guida di cui al regolamento.

Al fine di informare gli utenti sulle procedure in essere per la risoluzione delle controversie, il regolamento di conciliazione e la lista delle associazioni dei consumatori firmatarie del protocollo sono pubblicati sul sito web del Gestore.



Gli utenti hanno la facoltà di rivolgersi alle forme alternative di conciliazione (Camera di Commercio, Arbitrato) e l'utilizzo della procedura di conciliazione non preclude o limita la tutela dei diritti in via giurisdizionale e/ stragiudiziale.

Semestralmente il Gestore è tenuto a riferire all'Ente di Governo d'Ambito circa il numero e il tipo di reclami ricevuti e il seguito a essi dato. Il Gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

12.5 Diritto di accesso agli atti

Viene assicurato l'accesso agli atti del Gestore relativi al S.I.I., in conformità alla Legge 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184. In particolare l'Utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto ai seguenti recapiti.

Inoltro richieste informazioni e/o richieste di accesso agli atti	indirizzo
	mail/pec
	fax

Il Gestore impiega al massimo 30 giorni lavorativi per rispondere in merito. Il rifiuto e la mancata risposta da parte dello stesso può essere denunciato dall'Utente all'Ente di Governo d'Ambito nei successivi 30 giorni lavorativi.



13. GESTIONI SEPARATE

Nei casi in cui i servizi di fognatura e/o depurazione sono gestiti da un soggetto diverso da ACEA ATO 2 S.p.A.; ACEA ATO 2 S.p.A. comunque:

- a) inoltra le richieste ricevute dall'Utente finale relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al Gestore del servizio;
- b) inoltra all'Utente finale la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.

Il Gestore del servizio di acquedotto che non rispetta i tempi previsti è tenuto ad erogare all'Utente finale l'indennizzo automatico.

I tempi massimi di esecuzione della prestazione per il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione decorrono a partire dalla data di ricevimento della comunicazione inviata dal Gestore del servizio di acquedotto fino all'invio della risposta, ovvero della comunicazione relativa all'esecuzione della prestazione richiesta dall'Utente finale al medesimo Gestore nei termini qui indicati per la determinata prestazione.

Nel caso in cui il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione non rispetti gli standard specifici qui riportati per la prestazione di propria competenza, questi provvede ad erogare l'indennizzo automatico al Gestore del servizio di acquedotto, il quale corrisponde all'Utente finale la somma dovuta nella prima fatturazione utile.

Il Gestore del servizio di acquedotto che non riceve la risposta, ovvero la comunicazione dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione nei tempi qui previsti, invia all'Utente finale una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare la comunicazione al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e specificandone la data.

Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, il Gestore del servizio di acquedotto è tenuto a comunicare al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta variazione.

I gestori sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità. I flussi di comunicazione devono essere altresì registrati secondo le modalità precisate nei paragrafi "Obblighi di comunicazione" e "Obblighi di registrazione".

Il tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale da parte del Gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta.

Il tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'Utente finale della medesima comunicazione da parte del Gestore del servizio di acquedotto.

Lo standard specifico di qualità per i "tempi di inoltro in caso di gestione separata" è pari a tre (3) giorni lavorativi sia per l'inoltro delle richieste dall'Utente al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione sia per l'inoltro delle comunicazioni da quest'ultimo all'Utente.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "12.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità dei tempi di inoltro in caso di gestione separata

Indicatore	Standard specifico
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	3 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	3 giorni lavorativi

Il tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale è il tempo intercorrente tra la data di esecuzione della variazione contrattuale e la data di invio della relativa comunicazione al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

Il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportato.

Standard generale di qualità in caso di gestione separata

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione inviate entro cinque (5) giorni lavorativi	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di cinque (5) giorni lavorativi

14 SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO – STANDARD GENERALI E SPECIFICI ED ALTRI IMPEGNI

Indicatore	Standard della carta del S.I.I. dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma	Indennizzi automatici	Standard delib. AEEGSI 655/15
Standard generali di qualità di attesa allo sportello provinciale ed ai punti di contatto (vedi §7.1 e §7.2)			
Percentuale minima di prestazioni allo sportello per cui l'Utente finale ha atteso al massimo cinquantacinque (55) minuti per essere ricevuto	Nel 95% dei casi è rispettato il tempo massimo di cinquantacinque (55) minuti	NO	Art. 53: Nel 95% dei casi è rispettato il tempo massimo di sessanta (60) minuti
Tempo medio di attesa, tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	In media sul totale delle prestazioni il tempo è ≤ 15 minuti	NO	Art. 53: In media sul totale delle prestazioni il tempo è ≤ 20 minuti
Standard generali di qualità dei call center (vedi §7.4)			
Accessibilità al servizio telefonico AS : percentuale minima di unità di tempo in cui almeno una delle linee telefoniche è libera	AS ≥ 90% è rispettato in almeno 5 degli ultimi 6 mesi per il 2016 AS ≥ 95% è rispettato in almeno 10 degli ultimi 12 mesi dal 2017	NO	Art. 57: AS ≥ 0,90 dal 2017 rispettato in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico TMA : tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 58, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	TMA ≤ 240 secondi è rispettato in almeno 5 degli ultimi 6 mesi nel 2016 TMA ≤ 180 secondi è rispettato in almeno 10 degli ultimi 12 mesi dal 2017	NO	Art. 58: TMA ≤ 240 secondi dal 2017 rispettato in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello di servizio telefonico LS : percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, di cui all'Articolo 59, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta	LS ≥ 80% è rispettato in almeno 5 degli ultimi 6 mesi nel 2016 LS ≥ 85% è rispettato in almeno 10 degli ultimi 12 mesi dal 2017	NO	Art. 59: LS ≥ 0,80 dal 2017 rispettato in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

Indicatore	Standard della carta del S.I.I. dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma	Indennizzi automatici	Standard delib. AEEGSI 655/15
Standard generale di qualità del servizio telefonico di pronto intervento (vedi §8.1.1)			
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	Nel 90% dei casi CPI ≤ 120 secondi nel 2016 Nel 90% dei casi CPI ≤ 110 secondi dal 2017	NO	Art. 62: Nel 90% dei casi CPI ≤ 120 secondi dal 2017
Standard generale di qualità del servizio di pronto intervento per situazioni di pericolo (vedi §8.1.2)			
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal Gestore arriva sul luogo entro due (2) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo massimo di due (2) ore	NO	Art. 33: Nel 90% dei casi è rispettato il tempo massimo di tre (3) ore
Standard generale di qualità del servizio di intervento senza situazioni di pericolo imminente e relativo ad una segnalazione di guasto o danno (vedi §8.1.2)			
Percentuale minima di interventi in cui il personale incaricato dal Gestore arriva sul luogo entro quarantotto (48) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore per chiamate relative a guasti o danni.	Nel 75% dei casi è rispettato il tempo massimo di quarantotto (48) ore. Nel caso di chiamata pervenuta in un giorno non lavorativo il tempo decorre dalle ore 8:00 del primo giorno lavorativo successivo alla segnalazione.	NO	=
Standard specifico di qualità riferito alle interruzioni programmate (vedi §8.2)			
Tempo di preavviso interruzioni	min. 24 ore	NO	=
Durata interruzioni	max 24 ore	NO	=
Standard specifico di qualità del tempo di preventivazione per allacciamenti idrici (vedi §9.1)			
Tempo massimo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	15 giorni lavorativi	SI	Art. 5: 20 giorni lavorativi
Standard specifico di qualità dei tempi di preventivazione per gli allacciamenti fognari (vedi §9.2)			
Tempo massimo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	15 giorni lavorativi	SI	Art. 6: 20 giorni lavorativi

Indicatore	Standard della carta del S.I.I. dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma	Indennizzi automatici	Standard delib. AEEGSI 655/15
Standard specifico di qualità dei tempi di preventivazione per lavori (vedi §9.3)			
Tempo massimo di preventivazione per lavori con sopralluogo	15 giorni lavorativi	SI	Art. 19: 20 giorni lavorativi
Standard specifico di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici (vedi §9.5)			
Tempo massimo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	SI	art. 8: 15 giorni lavorativi
Standard generale di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi (vedi §9.5)			
Percentuale minima di allacci idrici complessi, realizzati entro il tempo massimo di venti (20) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di venti (20) giorni lavorativi	NO	art. 8: Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di trenta (30) giorni lavorativi
Standard specifico di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici (vedi §9.6)			
Tempo massimo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	SI	Art. 9: 20 giorni lavorativi
Standard generale di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi (vedi §9.6)			
Percentuale minima di allacci fognari complessi, realizzati entro il tempo massimo di venticinque (25) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di venticinque (25) giorni lavorativi	NO	Art. 9: Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di trenta (30) giorni lavorativi
Standard specifico di qualità del tempo di esecuzione di lavori semplici (vedi §9.7)			
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	6 giorni lavorativi	SI	Art. 23: 10 giorni lavorativi

Indicatore	Standard della carta del S.I.I. dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma	Indennizzi automatici	Standard delib. AEEGSI 655/15
Standard generale di qualità del tempo di esecuzione di lavori complessi (vedi §9.7)			
Percentuale minima di lavori complessi, realizzati entro il tempo massimo di venti (20) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di venti (20) giorni lavorativi	NO	art. 23: Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di trenta (30) giorni lavorativi
Comunicazione della avvenuta richiesta delle autorizzazioni per lavori complessi (vedi §9.7)			
Tempo massimo entro il quale il Gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli eventuali atti autorizzativi necessari per l'esecuzione di lavori complessi. Tempo calcolato a partire dalla richiesta degli atti autorizzativi.	5 giorni lavorativi	NO	Art. 23
Standard specifico di qualità dei tempi di attivazione della fornitura (vedi §9.8)			
Tempo massimo di attivazione della fornitura	3 giorni lavorativi	SI	Art. 10: 5 giorni lavorativi
Standard specifici di qualità dei tempi di riattivazione o subentro della fornitura (vedi §9.9)			
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura (senza modifiche alla portata del misuratore)	3 giorni lavorativi	SI	Art. 11: 5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura (con modifiche alla portata del misuratore)	6 giorni lavorativi	SI	Art. 11: 10 giorni lavorativi
Standard specifico di qualità dei tempi di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità (vedi §9.10)			
Tempo massimo di riattivazione della fornitura a seguito di disattivazione per morosità	1 giorno feriale	SI	art. 12/13
Standard specifico di qualità dei tempi di disattivazione della fornitura (vedi §9.11)			
Tempo massimo di disattivazione della fornitura	3 giorni lavorativi	SI	Art. 14: 7 giorni lavorativi
Standard specifico di qualità dei tempi di voltura (vedi §9.12)			
Tempo di esecuzione della voltura	3 giorni lavorativi	SI	Art. 17: 5 giorni lavorativi

Indicatore	Standard della carta del S.I.I. dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma	Indennizzi automatici	Standard delib. AEEGSI 655/15
verifica letture discordanti nelle volturazioni (vedi §9.12)			
Tempo massimo entro il quale il Gestore effettua una lettura di verifica in caso di discordanza delle letture del misuratore effettuate dal precedente intestatario del contratto e dal nuovo. Tempo calcolato a partire dalla comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.	7 giorni lavorativi	NO	Art. 15: 7 giorni lavorativi
Standard generali di qualità per gli appuntamenti concordati (vedi §9.13)			
Percentuale minima di appuntamenti concordati, per una data che non supera i cinque (5) giorni lavorativi dalla richiesta dell'Utente finale	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di cinque (5) giorni lavorativi	NO	Art. 24: Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di sette (7) giorni lavorativi
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, comunicate entro le precedenti 48 ore	Nel 95% dei casi è rispettato il tempo di 48 ore	NO	Art. 25: Nel 95% dei casi è rispettato il tempo di 24 ore
Standard specifico di qualità per gli appuntamenti concordati (vedi §9.13)			
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	2 ore	SI	art. 26: 3 ore
Standard specifico di qualità del tempo di intervento per la verifica del misuratore (vedi §9.14)			
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	5 giorni lavorativi	SI	art. 28: 10 giorni lavorativi
Standard specifici di qualità del tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore (vedi §9.14)			
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	6 giorni lavorativi	SI	art. 29: 10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	20 giorni lavorativi	SI	art. 29: 30 giorni lavorativi
Standard specifico di qualità del tempo di sostituzione del misuratore guasto / malfunzionante (vedi §9.14)			
Tempo massimo di sostituzione del misuratore malfunzionante	5 giorni lavorativi	SI	art. 30: 10 giorni lavorativi
Standard specifico di qualità del tempo di intervento per la verifica del livello di pressione (vedi §9.15)			
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	3 giorni lavorativi	SI	art. 31: 10 giorni lavorativi

Indicatore	Standard della carta del S.I.I. dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma	Indennizzi automatici	Standard delib. AEEGSI 655/15
Standard specifico di qualità del tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione (vedi §9.15)			
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	5 giorni lavorativi	SI	art. 32: 10 giorni lavorativi
Standard specifici di qualità della periodicità di fatturazione / tempo di fatturazione (vedi §10.4)			
Periodicità di fatturazione della bolletta per consumi medi fino a 100 mc/anno	almeno 3 bollette all'anno con cadenza quadrimestrale	SI	art. 38: ogni 6 mesi (2 bollette all'anno)
Periodicità di fatturazione della bolletta per consumi medi da 101 fino a 1.000 mc/anno	almeno 4 bollette all'anno con cadenza trimestrale	SI	art. 38: ogni 4 mesi (3 bollette all'anno)
Periodicità di fatturazione della bolletta per consumi medi da 1001 e 3.000 mc/anno	almeno 6 bollette all'anno con cadenza bimestrale	SI	art. 38: ogni 3 mesi (4 bollette all'anno)
Periodicità di fatturazione della bolletta per consumi medi superiori a 3.000 mc/anno	almeno 12 bollette all'anno con cadenza mensile	SI	art. 38: ogni 2 mesi (6 bollette all'anno)
Standard specifico di qualità del tempo di emissione del documento di fatturazione (vedi §10.5)			
Tempo massimo per l'emissione della fattura	30 giorni solari	SI	Art. 36&39: 45 giorni solari
Standard specifico di qualità del tempo di emissione del documento di fatturazione di chiusura del rapporto contrattuale (vedi §10.5.2)			
Tempo massimo per l'emissione della fattura	30 giorni solari	SI	Art. 39: 45 giorni solari
Termine di pagamento della bolletta (vedi §10.6)			
Termine per il pagamento della bolletta	30 giorni solari	NO	Art. 40: 20 giorni solari
Standard specifico di qualità del tempo di rettifica di fatturazione (vedi §10.7)			
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	55 giorni lavorativi	SI	art. 43: 60 giorni lavorativi
Standard specifico di qualità per il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni (vedi §12.2.1)			
Tempo massimo di risposta a richiesta scritta di informazioni	20 giorni lavorativi	SI	Art. 47: 30 giorni lavorativi
Standard generale di qualità del tempo di risposta scritta a richiesta scritta di rettifica di fatturazione (vedi §12.2.2)			
Tempo massimo di risposta a richiesta scritta di informazioni	Nel 95 % dei casi è rispettato il tempo di venti (20) giorni lavorativi	NO	art. 48: Nel 95 % dei casi è rispettato il tempo di trenta (30) giorni lavorativi

Indicatore	Standard della carta del S.I.I. dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma	Indennizzi automatici	Standard delib. AEEGSI 655/15
Standard specifico di qualità per i tempi di risposta motivata ai reclami scritti (vedi §12.2.3)			
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	20 giorni lavorativi	SI	art. 46&49: 30 giorni lavorativi
Standard specifici di qualità di inoltro in caso di gestione separata (vedi §13)			
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	3 giorni lavorativi	SI	Art. 64: 5 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	3 giorni lavorativi	SI	Art. 65: 5 giorni lavorativi
Standard generale di qualità in caso di gestione separata (vedi §13)			
Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione inviate entro cinque (5) giorni lavorativi	Nel 90 % dei casi è rispettato il tempo di cinque (5) giorni lavorativi	NO	Art. 66: nel 90 % dei casi è rispettato il tempo di dieci (10) giorni lavorativi

LA CARTA DEL S.I.I. IN VIGORE

così come modificata dalle delibere:

- dell’Autorità dell’Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico del 23 dicembre 2015 n.655/2015/R/idr “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”;
- della Conferenza dei Sindaci dell’ATO 2 Lazio Centrale Roma del 27 luglio 2016 n.1/16 “adozione dello schema regolatorio 2016 – 2019”.

28 novembre 2016

PREMESSE

La carta del servizio idrico integrato (S.I.I.) in vigore alla data odierna nell'ATO 2 Lazio Centrale Roma è quella allegata alla Convenzione di Gestione sottoscritta con il Gestore ACEA ATO 2 S.p.A. il 6 agosto 2002.

La deliberazione del 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/idr "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" dell'Autorità dell'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) ha modificato ex-lege tutte le carte del S.I.I. in vigore in Italia e quindi anche quella in vigore nell'ATO 2 Lazio Centrale Roma.

Questa deliberazione dell'AEEGSI in pratica ha ridefinito gli obblighi di servizio in carico al Gestore ed in particolare ha introdotto:

- degli indicatori di qualità contrattuale del S.I.I. e per essi ha stabilito degli standard specifici e generali da rispettare;
- delle penali in carico al Gestore e degli indennizzi automatici a favore degli utenti in caso di mancato rispetto di questi standard.

Successivamente la delibera della Conferenza dei Sindaci (C.d.S.) dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma del 27 luglio 2016 n. 1/16 "adozione dello schema regolatorio 2016 – 2019" ha adottato una istanza di riconoscimento di premi a favore del Gestore per il conseguimento di standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli della deliberazione AEEGSI 655/2015.

Scopo del presente documento è quello di agevolare l'informazione all'utenza relativamente ai valori dei nuovi standard di qualità e degli indennizzi previsti ed alle modalità di erogazione di quest'ultimi in attesa dell'adozione della nuova Carta dei Servizi e del Regolamento di Utenza, il cui procedimento è attualmente in corso.

Questo documento è costituito, oltre che dalla presenti premesse, da:

- 1) una copia della carta del servizio idrico integrato del 2002;
- 2) una appendice con i nuovi standard previsti dalla delibera della C.d.S., migliorativi rispetto a quelli previsti dalla delibera AEEGSI, che integrano e sostituiscono quelli della Carta del S.I.I. del 2002.

In particolare per la problematica della disattivazione della fornitura del servizio in caso di morosità dell'Utente si fa presente che l'articolo 61 del "Collegato ambientale" (Legge del 28 dicembre 2015 n. 221) prevede che:

- a) il Presidente del Consiglio dei Ministri fornisca i principi ed i criteri per il contenimento della morosità degli utenti del S.I.I.;

- b) l'AEEGSI, sulla base di questi principi e criteri, adotti una direttiva per il contenimento della morosità degli utenti del S.I.I.

Il Presidente del Consiglio dei Ministri con il D.P.C.M. del 29 agosto 2016 ha risposto alla previsione di cui al precedente punto a) fornendo i principi ed i criteri che saranno adottati dalla delibera AEEGSI, ad oggi non ancora emanata, per il contenimento della morosità.

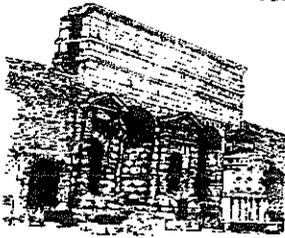
In attesa di questa direttiva, che sarà immediatamente applicata nell'ATO 2 Lazio Centrale Roma, la procedura di disattivazione della fornitura del servizio per morosità dell'Utente è quella già in essere nell'ATO 2.

Infine si rammenta che la Conferenza dei Sindaci già dal 2010 ha costituito un "Contributo di solidarietà" destinato ad agevolazioni tariffarie per nuclei familiari in condizioni socio/economiche disagiate.

L'art. 60 del "Collegato Ambientale" ha avviato un iter per la definizione e l'adozione della "tariffa sociale del S.I.I.", tariffa che sostituirà il contributo di solidarietà oggi in essere nell'ATO2.

La Conferenza dei Sindaci con la delibera del 17 luglio 2016 n. 2/16, in attesa dell'istituzione della "tariffa sociale del S.I.I." a livello nazionale, ha ritenuto opportuno mantenere la procedura per l'assegnazione delle agevolazioni tariffarie semplificandola ulteriormente e facendola gestire dalla Segreteria Tecnico Operativa dell'ATO 2, la quale ha messo a disposizione una unità lavorativa a tempo pieno per i rapporti con gli utenti interessati alle agevolazioni tariffarie.

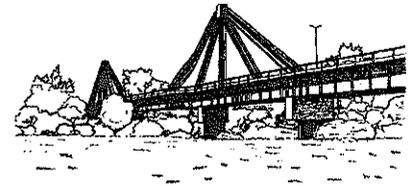
Il Dirigente Responsabile
dott. Ing. Alessandro Piotti

Aquae Claudia e Anio Novus 52 d.C.

AUTORITÀ ATO 2
Lazio Centrale - Roma

Segreteria Tecnico Operativa



Ponte canale impianto di depurazione Roma nord 1980 d.C.

copia conforme
all'originale

Alessandro Piotti

Convenzione di Gestione e allegati

Disciplina del Rapporto con l'Utenza

carta del servizio idrico integrato

documento redatto dalla
Segreteria Tecnico Operativa

n. elaborato: **4.1**

file: carta SII b.doc

con la collaborazione di

data: **15 novembre 2001**

agg.: **24 maggio 2002**



Indice

1. FONDAMENTI DELLA CARTA.....	2
1.1 L'AUTORITÀ' D'AMBITO E L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE	2
1.2 IL GESTORE.....	3
1.3 QUADRO GIURIDICO DI RIFERIMENTO	3
1.4 PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO	5
1.5 VALIDITÀ DELLA CARTA	6
1.6 PROCEDURA DI AGGIORNAMENTO	7
2. SERVIZI, STRUTTURE, TARIFFE	8
2.1 EVOLUZIONE DEL SERVIZIO ACQUEDOTTISTICO	8
2.2 EVOLUZIONE DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE.....	8
2.3 DECENTRAMENTO DEI RAPPORTI CON L'UTENZA.....	8
2.4 ASPETTI TARIFFARI	9
3. STANDARD DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO	10
3.1 DIALOGO TRA CLIENTE E GESTORE.....	10
3.2 STANDARD DI QUALITÀ' E LORO EVOLUZIONE	12
3.2.1 Premessa	12
3.2.2 Standard generali.....	12
3.2.3 Standard specifici.....	13
3.3 MODALITÀ' DI VERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ'	18
3.3.1 Premessa	18
3.3.2 Valutazioni interne: il rispetto degli standard di qualità.....	18
3.3.3 Valutazioni esterne: la soddisfazione dell'utente.....	19
3.4 IL PERSONALE DIPENDENTE	19
4. TUTELA DELL'UTENTE	20
4.1 COPERTURA ASSICURATIVA	20
4.2 RECLAMI	20
4.3 RIMBORSI E RISTORI	20
4.3.1 Standard soggetti a rimborso.....	20
4.3.2 Rimborsi.....	21
4.4 ORGANI DI TUTELA.....	21
4.4.1 L'ufficio Carta dei servizi.....	21
4.4.2 Relazione annuale sull'attuazione della Carta	21
4.4.3 Il Garante.....	21



1. Fondamenti della carta

1.1 L'autorità d'ambito e l'affidamento della gestione

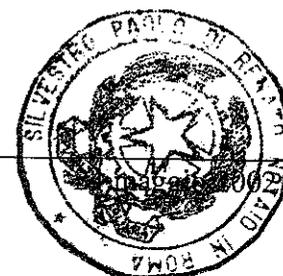
L'Ambito Territoriale Ottimale n.2 (Lazio Centrale) è stato definito dalla Regione Lazio, in attuazione della Legge 5 gennaio 1994 n.36, con propria Legge n. 6 del 22 gennaio 1996 e poi modificato dalla Legge Regionale n. 31 del 4 novembre 1999.

Esso comprende i territori dei Comuni di Affile, Agosta, Albano Laziale, Allumiere, Anguillara Sabazia, Anticoli Corrado, Arcinazzo Romano, Ardea, Ariccia, Arsoli, Artena, Bellegra, Bracciano, Camerata Nuova, Canale Monterano, Canterano, Capena, Capranica Prenestina, Carpineto Romano, Casape, Castel Gandolfo, Castel Madama, Castel San Pietro Romano, Castelnuovo di Porto, Cave, Cerreto Laziale, Cervara di Roma, Cerveteri, Ciampino, Ciciliano, Cineto Romano, Civitavecchia, Civitella San Paolo, Colferro, Colonna, Fiano Romano, Filacciano, Fiumicino, Formello, Frascati, Galliciano nel Lazio, Gavignano, Genazzano, Genzano di Roma, Gerano, Gorga, Grottaferrata, Guidonia Montecelio, Jenne, Labico, Ladispoli, Lanuvio, Lariano, Licenza, Mandela, Manziana, Marano Equo, Marcellina, Marino, Mentana, Monte Porzio Catone, Montecompatri, Montelanico, Monterotondo, Morlupo, Nazzano, Nemi, Olevano Romano, Palestrina, Percile, Pisoniano, Poli, Pomezia, Ponzano Romano, Riano, Rignano Flaminio, Riofreddo, Rocca Canterano, Rocca di Cave, Rocca di Papa, Rocca Priora, Rocca Santo Stefano, Roccagiovine, Roiate, Roma, Roviano, Sacrofano, Sambuci, San Cesareo, San Gregorio da Sassola, San Polo dei Cavalieri, San Vito Romano, Santa Marinella, Sant'Angelo Romano, Sant'Oreste, Saracinesco, Segni, Subiaco, Tivoli, Tolfa, Torrita Tiberina, Trevignano Romano, Vallepietra, Valmontone, Velletri, Vicovaro, Zagarolo, in provincia di Roma ed i territori dei comuni di Filettino e Trevi nel Lazio in provincia di Frosinone e di Oriolo Romano e Vejano, in provincia di Viterbo salvo quanto precisato al punto 1.5 (salvaguardie, concessioni preesistenti), con una popolazione residente complessiva, al 1997, pari a 3.696.093 abitanti.

Detti Comuni, ai sensi dell'art. 30 del Decreto Legislativo 267 del 18 agosto 2000, hanno deliberato di cooperare ai fini del servizio idrico integrato stipulando una apposita convenzione e costituendo una Autorità d'Ambito coordinata dalla Provincia di Roma e dotata di una segreteria tecnico operativa (S.T.O.).

L'Autorità ha negoziato l'affidamento della gestione del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.), nell'intero territorio dell'Ambito, salvo quanto precisato nel citato par. 1.5, con la ACEA S.p.A., società derivante dalla trasformazione della ACEA, Azienda speciale del Comune di Roma, la quale già svolgeva una rilevante aliquota del SII nel territorio stesso.

La ACEA S.p.A. ha a tal fine costituito la "ACEA ATO 2 S.p.A.", cedendo alla stessa il ramo d'azienda interessato; a detta S.p.A. il servizio idrico integrato è stato affidato con delibera n..... del.....della Conferenza dei Sindaci, recepita da tutti i Comuni interessati con atti deliberativi in data compresa tra il ed il.....



L'affidamento è regolato da una "convenzione di gestione", cui la presente carta è allegata e della quale costituisce parte integrante, nei limiti di cui ai successivi artt. 1.5 e 1.6.

La convenzione è soggetta a periodiche revisioni negoziate, che riguarderanno anche la presente Carta.

L'Autorità d'Ambito controlla il rispetto dei contenuti di detta convenzione di gestione da parte del gestore ed in particolare l'aderenza ai principi della presente carta nel rapporto con l'utente-cliente.

1.2 Il gestore

Nella "ACEA ATO2 S.p.A." sono confluite le infrastrutture, le conoscenze, l'esperienza accumulate nell'azienda del Comune di Roma a partire dal 1937, anno nel quale il Comune stesso trasferì alla preesistente azienda elettrica municipale la parte del servizio acquedottistico dallo stesso gestita in economia, insieme all'incarico di realizzare l'acquedotto del Peschiera.

Le tappe essenziali dello sviluppo acquedottistico successivo sono state:

- nel 1964 l'acquisizione della restante parte del servizio, fino ad allora gestita dalla Società dell'acqua Pia Antica Marcia;
- nel 1965, la realizzazione dell'acquedotto Appio-Alessandrino;
- tra il 1965 e il 1975, la realizzazione del sistema Peschiera sinistro – Capore;
- tra il 1975 e il 1997 la realizzazione dell'acquedotto del Lago di Bracciano, compresa la protezione igienica del lago;
- tra il 1955 e il 1990 la realizzazione del sistema urbano di penetrazione, regolazione, distribuzione e buona parte della trasformazione del sistema distributivo a luce tarata in sistema a contatore;
- il sistema di fognatura e depurazione ha visto l'azienda impegnata a partire dal 1975, con l'avvio del piano di risanamento idrosanitario delle borgate romane, che è proseguito sino al 1995;
- il subsistema di depurazione, precedentemente gestito dal Comune di Roma in economia, è stato trasferito all'azienda a partire dal 1985, ed è stato radicalmente ristrutturato e potenziato nel periodo 1985 – 1997.

Il subsistema fognatizio romano (in aggiunta a quanto già fatto per le borgate) è in corso di trasferimento dal Comune di Roma, a partire dalla firma della convenzione di gestione e così pure saranno trasferiti le infrastrutture ed il personale attinenti al S.I.I. negli altri Comuni compresi nell'ATO2.

1.3 Quadro giuridico di riferimento

Questa carta si ispira ai principi contenuti:



- a) Nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- b) Nel DPCM 19 maggio 1995 “Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi Pubblici;
- c) Nella Legge 11 luglio 1995 n.273 “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 12 maggio 1995 n.163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- d) Nel DPCM 29 aprile 1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico integrato”.

Le norme contenute nel DPCM 29 aprile 1999 si intendono comunque inserite nella presente Carta, anche se non esplicitamente richiamate.

I principi generali di cui sopra hanno ispirato le norme che seguono, finalizzate ad orientare la qualità generale del servizio reso all'utenza e la qualità percepita dall'utenza stessa.

Per quanto attiene più specificamente alla qualità tecnica del servizio stesso (compresa anche la qualità dell'acqua distribuita), si farà inoltre riferimento ai criteri generali ed alle norme particolari contenuti:

- e) nella Legge 5 gennaio 1994 n.36 e successive modifiche;
- f) nel DPCM 4 marzo 1996 n. 47, “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- g) nel decreto del Ministro LLPP 8 gennaio 1997 n.99 “Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature”;
- h) nel D. Lgs. 11 maggio 1999 n.152 “disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva 91/271 CE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva 91/676 CE relativa alla protezione delle acque dell'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole” e successive modifiche;
- i) nel D. Lgs. 2 febbraio 2001 n.31 “Attuazione della direttiva 98/83 CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano” contenente anche riferimenti transitori al DPR 24 maggio 1988, n.236;
- j) nella Direttiva 2000/60 CE del 23 ottobre 2000 che istituisce un quadro per l'azione comunitaria in materia di acque;

Il suesposto quadro normativo esterno è quello in vigore nell'Agosto 2001.

Gli atti che lo integreranno o modificheranno al decorrere del tempo si intendono immediatamente recepiti dalla presente Carta, salvo formalizzarne successivamente il riferimento con la procedura e con gli effetti di cui all'art. 1.6.



1.4 Principi fondamentali del servizio

Il SII è gestito nel rispetto dei principi generali di seguito elencati

a) *Eguaglianza ed imparzialità di trattamento*

Il gestore del S.I.I. garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione degli stessi per nessun motivo, nonché, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, la parità di trattamento degli utenti in tutto il territorio di competenza. Le condizioni impiantistico-funzionali, alquanto differenziate all'inizio del periodo di convenzione, saranno gradualmente unificate secondo i criteri descritti nella sezione 2.

b) *Efficacia ed efficienza*

Il gestore persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, procedurali, strutturali, più rispondenti allo scopo.

c) *Continuità del servizio*

Il gestore è impegnato in particolare a garantire un servizio acquedottistico regolare e continuo, abolendo progressivamente le turnazioni ove esistenti e riducendo progressivamente la durata dei disservizi, anche attivando servizi sostitutivi di emergenza.

Il gestore è altresì consapevole dei disagi e pericoli provocati da una interruzione del servizio di allontanamento e trattamento delle acque reflue ed è quindi impegnato a risolvere in tempi rapidissimi i corrispondenti disservizi.

d) *Cortesia, correttezza, comprensibilità, reciprocità nel rapporto con l'utenza.*

Il gestore mantiene con i clienti-utenti, dei quali deve sentirsi a servizio, un rapporto ispirato alla massima cortesia e correttezza. Egli è tenuto ad assistere i clienti attuali e potenziali, fornendo le opportune informazioni e consigliandoli per la migliore soluzione dei loro problemi, tecnici, commerciali, formali.

Il gestore è impegnato, a tal fine, a rendere semplici e comprensibili i propri messaggi, nonché corretto e chiaro il linguaggio dei propri dipendenti, dei quali dev'essere garantita la identificabilità.

L'utente ha diritto ad ottenere le delucidazioni del caso, a conoscere i nomi ed i compiti dei responsabili interessati, ad avanzare proposte, suggerimenti, critiche, reclami.



1.5 Validità della carta

La carta si applica in tutto il territorio dell'ATO 2 Lazio, con sola eccezione per i servizi transitoriamente gestiti dalle seguenti gestioni:

Comuni serviti	Servizio	Gestore	Fine gestione
Capranica Prenestina	idropotabile	ITALGAS	10 novembre 2021
Ardea	idrico integrato	IDROGAS	1 gennaio 2020
Formello	acquedotto	CASTALIA	31 dicembre 2021
Gerano	idrico	ITALGAS	31 gennaio 2020
Ladispoli	idrico	SICEA	31 dicembre 2003
Olevano Romano	distribuzione acqua potabile	ITALGAS	2023
Pomezia	idrico	ARCALGAS	1 gennaio 2018
Rocca Canterano	distribuzione acqua potabile	ITALGAS	28 novembre 2021
Rocca di Papa	distribuzione acqua potabile	ITALGAS	1 gennaio 2019
Canterano	distribuzione acqua potabile	ITALGAS	30 maggio 2024
Valmontone	idrico	ITALGAS	

La presente carta si applica a partire dall'assunzione della responsabilità nella gestione del servizio per ogni singolo comune e sostituisce le carte precedentemente vigenti nel territorio interessato, che si intendono annullate.



1.6 Procedura di aggiornamento

Gli allegati alla convenzione di gestione che regola il rapporto tra l'Autorità d'Ambito ed il gestore sono soggetti a periodici aggiornamenti, negoziati tra le parti.

In tali occasioni si provvederà anche ad eventuali modifiche od integrazioni della presente carta, per tenere conto delle diverse condizioni al contorno, maturate nel frattempo.



2. Servizi, strutture, tariffe

2.1 Evoluzione del servizio acquedottistico

Il sistema acquedottistico già realizzato da ACEA S.p.A. per l'area precedentemente servita, è sostanzialmente in grado di assicurare un livello di qualità tecnica del servizio corrispondente ai criteri individuati dalla normativa di cui all'art.1.3.

Il gestore è tuttavia impegnato:

- all'apposizione di contatori presso tutte le utenze che attualmente ne sono sprovviste;
- ad ultimare il piano di progressiva eliminazione delle distribuzioni a luce tarata;
- ad avviare un piano di graduale passaggio dalle tipologie d'utenze "condominiali" a quelle "divisionali", iniziando dai nuovi allacciamenti;
- a mantenere ed anzi a migliorare nel tempo l'affidabilità del sistema e gli standard di qualità del servizio, anche mediante idonei programmi di manutenzione, riabilitazione, rinnovo delle strutture obsolete e completamenti vari.

Per gli altri Comuni dovranno essere progressivamente realizzati gli interventi previsti dal Piano d'Ambito, indispensabili per adeguare il livello di qualità tecnica del servizio ai criteri della normativa di cui all'art.1.3. Il tempo di adeguamento sarà definito in occasione della prima revisione del Piano d'Ambito.

2.2 Evoluzione del servizio di fognatura e depurazione

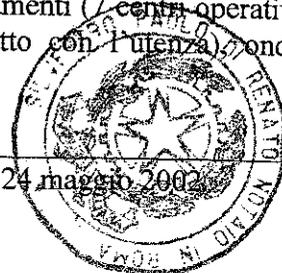
Il sistema fognario sarà gradualmente esteso fino a raggiungere tutti gli insediamenti con più di 2000 ab. eq., come previsto dalle vigenti disposizioni.

Ove sia prevista l'adozione di sistemi misti, sarà consentito l'allaccio delle acque sia nere che bianche.

Il sistema di depurazione sarà progressivamente adeguato ai livelli stabiliti dalle vigenti disposizioni.

2.3 Decentramento dei rapporti con l'utenza

La precedente struttura della ACEA S.p.A., prevedeva un decentramento territoriale sia delle strutture tecniche a servizio della rete locale di distribuzione e relativi allacciamenti (7 centri operativi locali) sia delle strutture amministrativo - commerciali (5 punti di contatto con l'utenza), onde avvicinare il gestore ai cittadini - clienti.



Altra linea di decentramento “diffuso” è offerta dal servizio telefonico utenti (vedi art. 3.1). Questi indirizzi, relativi all’area del Comune di Roma, saranno mantenuti. Essi andranno inoltre estesi progressivamente all’intero Ambito, realizzando il programma di decentramento previsto dal Manuale di gestione allegato alla Convenzione.

2.4 Aspetti tariffari

Il gestore è impegnato a tendere progressivamente all’unificazione della struttura e dei livelli tariffari in tutto il territorio, secondo le previsioni del Piano d’Ambito.

Secondo il dettato dell’art.13 Legge 36/94, all’incremento del livello medio generale ponderale degli introiti deve tendenzialmente corrispondere un analogo incremento della qualità media del servizio reso.



3. Standard di qualità' del servizio

3.1 Dialogo tra cliente e gestore

Sono garantiti la facilità del rapporto tra cliente e gestore, anche tramite la semplificazione delle procedure, l'accessibilità al servizio ed alle informazioni, la trasparenza degli atti.

Semplificazione delle procedure

Il gestore:

- persegue, quale obiettivo centrale della politica aziendale, il costante miglioramento delle procedure;
- si impegna a ricercare la continua semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico degli Utenti;
- adotta, nelle operazioni con gli Utenti, una modulistica normalizzata, che agevoli la comprensione delle operazioni da svolgere;
- dispone di sistemi informatizzati per il pagamento delle prestazioni;
- si impegna ad esaminare, aggiornare e migliorare le procedure relative alla gestione amministrativa delle utenze;
- semplifica al massimo la documentazione necessaria all'utente per le operazioni contrattuali, applicando le norme sull'autocertificazione;
- si impegna ad acquisire alla fonte dati e documenti necessari allo svolgimento delle pratiche in base alle leggi vigenti ed accordi che attiverà con istituzioni pubbliche e private.

Accessibilità al servizio ed al contatto con l'utenza

Il gestore:

- mette progressivamente a disposizione degli utenti sportelli polivalenti (contratti, allacci, reclami, pagamenti) presso i punti di contatto principali con l'utenza aperti almeno sei ore nei giorni feriali dal lunedì al giovedì e almeno quattro ore il venerdì;
- istituisce, presso detti punti, nonché presso sedi comunali e circoscrizionali sistemi multimediali per informazioni di tipo tecnico e commerciale;
- istituisce sistemi telefonici presidiati anche per l'attivazione, nei casi più semplici, di contratti d'utenza, nonché sistemi automatici per le informazioni correnti;
- diversifica e semplifica le forme e le modalità di pagamento (sportelli presidiati ed automatici nei punti di contatto con l'utenza, uffici postali, sportelli bancari, domiciliazioni postali o bancarie, collegamenti informatici, ecc.) creando anche facilitazioni per le categorie d'utenti che si trovino in particolari condizioni di difficoltà di spostamento (quali persone anziane con difficoltà motorie, portatori di handicap e pazienti sottoposti a trattamenti di dialisi o soggetti a trattamento con supporti e/o macchinari elettromeccanici) che dichiarino di essere privi di assistenza pubblica e/o familiare;
- inoltre, al fine di garantire all'Utente una informativa aggiornata circa le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, il gestore utilizza gli strumenti di seguito indicati:



Televideo RAI 3

attraverso il servizio di televideo sono comunicati all'Utente gli aspetti e le modalità dei servizi offerti, oltre agli avvisi ai cittadini circa interruzioni del servizio e altri eventi particolari.

Bollette

le fatture di consumi sono utilizzate quale strumento di comunicazione agli Utenti di messaggi utili al miglioramento della qualità del servizio.

Organi di informazione

per talune informative generali e interessanti tutti gli Utenti, alcune classi di utenze o parte del territorio sul quale sono erogati i servizi, saranno utilizzati organi di stampa, TV e radio locali, ed il sito internet www.aceaspa.it.

Opuscoli informativi

periodicamente vengono distribuiti agli Utenti opuscoli esplicativi sulle procedure cui sono interessati.

Campagne promozionali

campagne promozionali finalizzate alla utilizzazione razionale delle risorse ambientali ed energetiche, sono promosse con il coinvolgimento delle associazioni degli Utenti, ambientaliste e delle categorie interessate.

Visite presso gli impianti aziendali

Il gestore garantisce l'accesso ai propri impianti attraverso visite organizzate periodicamente a gruppi di cittadini che ne facciano richiesta, con particolare riferimento agli istituti di formazione.

Facilitazioni per clienti particolari

Il gestore, per i portatori di handicap, anziani e cittadini segnalati dai servizi sociali, attiva procedure, tempi di allacciamento, trasferimento e ripristino dei servizi più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della Clientela. Per portatori di handicap e di cittadini con malattie e condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese, vengono attuati percorsi preferenziali agli sportelli.

Ufficio per il diritto di accesso

Infine, il gestore istituisce un apposito ufficio presso il quale qualsiasi Cittadino, e quindi anche l'Utente, può richiedere l'accesso alle informazioni cui è direttamente interessato, in applicazione di quanto previsto alla Legge 7 agosto 1990 n° 241 (Sede aziendale telefono ...).



3.2 Standard di qualità' e loro evoluzione

3.2.1 Premessa

Il gestore si impegna a mantenere, nell'area precedentemente gestita dall'A.C.E.A., gli standard di qualità del servizio previsti dalla Carta del servizio idrico, e ad estendere progressivamente gli stessi standard di qualità all'intero Ambito, realizzando il programma di uniformazione del servizio e attuando così il principio di parità di trattamento di tutti gli utenti.

Resta confermato, comunque, l'impegno del gestore a operare un miglioramento continuo del servizio reso a tutta l'utenza.

Gli standard di qualità del servizio di seguito indicati sono validi all'inizio nel territorio del Comune di Roma e diverranno validi nell'intero territorio solo dopo la realizzazione delle opere di completamento e delle sostituzioni previste nella prima revisione Piano d'Ambito e saranno oggetto di nelle periodiche rinegoziazioni della Convenzione di gestione.

Costituiscono "standard" di qualità del servizio, i livelli di qualità che il gestore garantisce agli Utenti circa il servizio fornito, relativi alle diverse prestazioni che esso svolge. Detti standard sono definiti "generali", quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dal gestore, ovvero "specifici", quando si riferiscono alla singola prestazione resa all'Utente e, pertanto, direttamente verificabili.

Per il calcolo dei tempi di erogazione del servizio, nei limiti degli standard assunti nella presente Carta, non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e capacità aziendale e gli stessi saranno espressi in giorni lavorativi. In particolare, sono da considerare tra questi eventi:

- tempi di rilascio da parte di terzi di autorizzazioni, concessioni e licenze (per l'ottenimento dei quali il gestore garantisce il massimo impegno) per la predisposizione dei lavori da eseguire;
- scioperi o stati di agitazione da parte delle organizzazioni sindacali, sia diretti che indiretti;
- tempi necessari alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente;
- difficoltà di accesso in proprietà privata.

3.2.2 Standard generali

Il Gestore somministra acqua, per usi potabili e altri usi, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna all'Utente.

Il gestore fornisce inoltre il servizio di raccolta, allontanamento e trattamento delle acque reflue urbane, svolto secondo le vigenti normative. Dette acque, se previsto dal contratto d'utenza, potranno comprendere anche quelle bianche provenienti dagli edifici interessati dall'utenza stessa.



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.

3.2.3 Standard specifici

Di seguito si elencano gli standard specifici di qualità del servizio idrico integrato.

Servizio Idrico

Continuità e regolarità dell'erogazione

- a) 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;
- b) 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.



Servizio di assistenza per le prime indicazioni comportamentali

Il gestore si impegna a fornire le prime indicazioni comportamentali in caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento.

Per qualsiasi segnalazione di guasto o di interruzione del servizio, il gestore mette a disposizione il numero telefonico, attraverso il quale l'utente può accedere al servizio.

Rapidità nei tempi di allacciamento

Al fine di meglio definire i tempi relativi alle attività di allacciamento, occorre distinguere sia le diverse condizioni in cui si trova il luogo ove allacciare l'utenza, sia le diverse fasi del lavoro (preventivazione - esecuzione dei lavori - attivazione dell'utenza).

Il Gestore assicura i seguenti tempi:

a) Per le richieste di allaccio o spostamento di utenza per le quali sia già predisposta l'opera di derivazione (voltura o riattivazione a parità di condizioni contrattuali)

a-1) Attivazione dell'utenza

Il Gestore esegue l'attivazione in **9 giorni lavorativi**.

Il tempo è calcolato dalla data della stipula del contratto con l'Utente alla data della posa del contatore.

b) Per le richieste di allaccio o spostamento di utenza presso luoghi ove non siano necessari lavori di adeguamento della rete ma la sola realizzazione della derivazione di utenza o quando sia prevista una variazione dei consumi dell'utenza che possano richiedere una variazione delle condizioni contrattuali.

b-1) Preventivazione

Il gestore garantisce lo svolgimento delle attività di preventivazione in **30 giorni lavorativi**.

Il tempo è calcolato dalla data di ricevimento della richiesta del preventivo, alla data della comunicazione di invito all'Utente per l'accettazione del preventivo predisposto.

b-2) Esecuzione

Il gestore garantisce l'esecuzione dei lavori preventivati, esclusa la posa del misuratore, in **45 giorni lavorativi**.

Il tempo è calcolato dalla data di pagamento da parte dell'Utente delle somme dovute per il preventivo, alla data di esecuzione dell'opera di presa.

b-3) Attivazione dell'utenza

Il gestore esegue l'attivazione in **9 giorni lavorativi** così come descritto nel punto a).

Il tempo è calcolato dalla data della stipula del contratto con l'Utente alla data della posa del contatore, sempre che i lavori preventivati siano stati eseguiti prima della stipula del contratto.

Ove la stipula avvenga prima dell'esecuzione dei lavori preventivati, i tempi di esecuzione e di attivazione si sommano.

c) Per le richieste di allaccio presso luoghi ove necessitano lavori di intervento o adeguamento della rete.

Il gestore fornisce risposta scritta entro 30 gg., se la complessità del preventivo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato l'utente viene tempestivamente informato sullo stato della pratica e sulla fissazione di un nuovo termine.

d) **Trasformazioni da bocca tarata a contatore**

Le procedure sono del tutto simili a quelle previste per le richieste di allaccio presso luoghi ove non necessitano lavori di intervento o adeguamento della rete ma la sola opera di presa.



I tempi previsti sono i seguenti:

- c-1) Preventivazione: **40 giorni lavorativi**
c-2) Esecuzione: **50 giorni lavorativi**
c-3) Attivazione dell'utenza: **9 giorni lavorativi**

Sempre che l'utente abbia predisposto l'impianto idrico privato in modo da rendere possibile l'attivazione dell'utenza.

Correttezza della misura dei consumi

Il gestore:

- a) dispone di un ufficio per la verifica dei contatori idrici. La verifica viene effettuata su richiesta dell'Utente e su iniziativa aziendale;
- b) garantisce l'esecuzione della **verifica** dell'apparecchio di misura in un tempo massimo di **20 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta.
In caso di fondatezza del reclamo, il gestore provvede a proprio carico, mentre, in caso contrario, pone a carico dell'Utente le relative spese;
- c) garantisce, previa comunicazione all'Utente, la **sostituzione** degli apparecchi di misura (**entro 20 giorni lavorativi** dalla data di accertamento dell'irregolare funzionamento degli stessi);
- d) esegue, su richiesta, la **verifica** della funzionalità dei contatori **in contraddittorio presso un laboratorio di prova entro 30 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta.
- e) provvede, di propria iniziativa, alla sostituzione degli apparecchi di misura che, se pur regolarmente funzionanti, non rispondano più alle esigenze, anche di natura tecnologica, dell'Azienda.
Dell'intervento per la sostituzione sarà data comunicazione agli Utenti interessati;

L'esito della verifica verrà comunicato all'Utente tramite lettera e qualora i risultati confermino situazioni anomale la modalità di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati in base all'andamento dei consumi precedenti.

Verifica del livello di pressione

L'utente può chiedere la verifica del livello di pressione

Il gestore garantisce l'esecuzione della **verifica** del livello di pressione nel punto di consegna in un tempo massimo di **20 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta.

Servizio di fognatura e depurazione acque reflue

Gli allacci alla rete fognante vengono eseguiti direttamente a cura dell'Utente. Le richieste seguiranno la seguente procedura:

1. Le richieste di allaccio in fogna devono essere inoltrate al gestore tramite il comune territorialmente competente che provvederà ad attestare la regolarità urbanistica dell'immobile.
2. Il gestore esegue l'istruttoria delle pratiche e, in caso di esito favorevole, rilascia prescrizioni tecniche e Nulla Osta tecnico all'esecuzione dell'imbocco in fogna entro **40 giorni lavorativi** dalla



data di arrivo al gestore della richiesta da parte dell'ufficio comunale competente, corredata della documentazione necessaria.

3. Il gestore provvederà a verificare la corretta esecuzione delle opere di allacciamento che dovranno essere eseguite a cura e spese dell'utente. Ciò potrà avvenire unicamente a seguito di una comunicazione di inizio lavori da parte dell'utente. La comunicazione dovrà pervenire al gestore con un'anticipazione di almeno 9 giorni lavorativi sulla prevista data di inizio lavori.
4. Qualora le opere eseguite a cura dell'utente non risultassero conformi al progetto approvato o alle prescrizioni tecniche del gestore, lo stesso dopo aver invitato l'utente ad apportare le modifiche richieste, potrà provvedere direttamente ad eseguire i lavori addebitando i costi sostenuti all'utente.
5. Verificata la regolare esecuzione delle opere, il gestore procederà al rilascio dell'attestato di regolare imbocco in fogna entro 40 giorni lavorativi dal completamento delle opere stesse.
6. Nel caso che, al momento della richiesta, non esista rete fognante o che essa, ancorché esistente, non recapiti i reflui a trattamento presso idoneo impianto, il gestore fornirà risposta scritta entro 30 gg. per comunicare l'impossibilità di allaccio alla pubblica fognatura.

Qualora le opere di allaccio possano essere eseguite contestualmente alla realizzazione della rete fognante a cura del gestore, la richiesta seguirà la seguente procedura:

1. il Comune avviserà i cittadini nelle zone del proprio territorio interessate dalla realizzazione delle nuove reti fognanti;
2. gli interessati richiederanno l'allaccio in fogna al Comune che provvederà, accertata la regolarità urbanistica degli immobili per cui è stato richiesto l'allaccio, ad inoltrare le richieste al gestore;
3. il gestore inviterà l'utente a sottoscrivere per accettazione il preventivo di spesa entro 40 giorni lavorativi dalla data di arrivo al gestore stesso della richiesta da parte dell'ufficio comunale competente;
4. il gestore curerà la realizzazione della parte di allacciamento esterna alla proprietà privata contestualmente alla costruzione della rete fognaria.

Continuità e regolarità del servizio

Il gestore adotta un servizio di Pronto Intervento con orario continuato nelle 24 ore anche nei giorni festivi.

Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto

Il gestore garantisce la massima rapidità di intervento in caso di guasti alla rete fognaria, onde evitare situazioni nocive all'igiene pubblica. In particolare, il gestore si impegna al rispetto dei seguenti standard:

- a) Guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata che comporti situazioni di pericolo per la sicurezza e/o l'igiene pubblica.

Il Gestore garantisce l'avvio dell'intervento in:
un tempo massimo di 12 ore.

- b) Guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata.

Il Gestore garantisce l'avvio dell'intervento in:
un tempo massimo di 72 ore.



- Tempo massimo per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.**
- a) Rigurgito di tubazione interrata o esondazione che comporti situazioni di pericolo per la sicurezza e/o l'igiene pubblica.
Il Gestore garantisce l'avvio dell'intervento in:
un **tempo massimo di 12 ore.**
- b) Rigurgito di tubazione interrata.
Il Gestore garantisce l'avvio dell'intervento in:
un **tempo massimo di 72 ore.**

Servizio idrico integrato

- Cessazione della fornitura**
L'intervento tecnico per la cessazione della fornitura verrà effettuato **entro 15 giorni lavorativi** dalla data della richiesta, salvo causa di forza maggiore o difficoltà di accesso in proprietà privata.
- Situazioni di morosità**
In caso di morosità il gestore procede alla sospensione del servizio.
Il gestore provvede, prima di sospendere l'erogazione, ad inviare al medesimo sollecito di pagamento, con preavviso di distacco.
Il gestore, nei casi in cui proceda a distacchi per morosità o per errore, effettua il riallaccio **entro il giorno lavorativo successivo al pagamento delle bollette insolute** o entro il giorno lavorativo successivo alla produzione del documento comprovante l'avvenuto pagamento, ad eccezione dei casi in cui la sospensione sia stata effettuata con l'eliminazione dell'impianto.
- Fatturazione**
La fatturazione dei consumi avverrà almeno **due volte l'anno.**
Il gestore si riserva di effettuare fatturazioni in acconto con lettura del contatore e conguaglio dei consuntivi almeno una volta l'anno.
- Letture**
La lettura verrà effettuata almeno **una volta all'anno.**
Il gestore attiverà la procedura dell'autolettura da parte dell'Utente.
Qualora la lettura del contatore non fosse stata effettuata si procederà ad una fatturazione in acconto sulla base dei dati storici di consumo
- Procedure di controllo della fatturazione dei consumi**
- a) Nei casi di reclami fondati, presentati allo sportello, da parte degli Utenti per errata fatturazione, il gestore ritira la fattura di consumi e procede alla correzione e riemissione della fattura stessa, **entro 30 giorni lavorativi** dal reclamo.
- b) Reclami fondati, presentati dopo il 30° giorno dalla data di emissione della fattura, potranno causare implicazioni tecnico-amministrative non imputabili al gestore che comunque si adopererà tempestivamente per il ripristino della situazione di normalità gestionale dell'Utenza.



Tempi di attesa agli sportelli

- Il tempo medio di attesa è di **30 minuti**
- Il tempo massimo di attesa è di **90 minuti**.

Il tempo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi della clientela, indipendenti dalla volontà del gestore, sarà data segnalazione preventiva della inapplicabilità temporanea delle condizioni della presente Carta. Detta segnalazione, fornita in modo evidente agli Utenti, al momento dell'accesso in Azienda, verrà registrata anche sul biglietto rilasciato per la gestione dell'accesso agli sportelli.

Risposta alle richieste scritte dall'Utente

Il tempo massimo per la risposta è previsto in **30 giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta dell'Utente.

Per i casi più complessi la risposta verrà data in tempi più lunghi dei quali l'Utente verrà comunque informato entro i trenta giorni di cui sopra.

3.3 Modalità' di verifica degli standard di qualità'

3.3.1 Premessa

Il rispetto degli standard di qualità del servizio viene tenuto sotto controllo tramite verifiche sia di tipo interno che esterno:

- le prime sono misurazioni periodiche che il gestore pone in essere sugli standard di qualità garantiti;
- le seconde sono date da indagini sul grado di soddisfazione dell'utente.

La logica di questo doppio approccio al controllo della qualità, è data dalla necessità di:

- a) valutare tramite sondaggi periodici se la clientela è soddisfatta del servizio reso;
- b) controllare, a prescindere dalle segnalazioni e dai reclami provenienti dalla clientela, che gli standard garantiti siano effettivamente rispettati, in modo da porre in essere, in caso di mancato rispetto, le misure tecniche e/o organizzative, atte a ripristinare le condizioni standard del servizio.

Queste misurazioni possono, inoltre, evidenziare la capacità del gestore di garantire, eventualmente, standard migliorati rispetto a quelli già garantiti e/o introdurre nuovi servizi/soluzioni che vadano maggiormente incontro alle reali esigenze della clientela.

Di seguito le due tipologie di verifica vengono illustrate in dettaglio.

3.3.2 Valutazioni interne: il rispetto degli standard di qualità



Come ulteriormente precisato al punto 4.4., il gestore dispone di un ufficio preposto al controllo interno degli standard previsti dalla Carta dei servizi, che verifica in modo sistematico il rispetto degli impegni descritti sulla Carta e misura in modo continuativo il livello di qualità del servizio erogato.

Per le misurazioni interne, il gestore si dota di un sistema di informazioni e di indicatori interni, capaci di tradurre in informazioni di tipo tecnico - organizzativo gli standard di qualità offerti all'utenza.

3.3.3 Valutazioni esterne: la soddisfazione dell'utente

Il gestore realizza inoltre un monitoraggio continuo del livello di soddisfazione degli Utenti, attraverso l'analisi dei reclami, in qualsiasi forma presentati dagli stessi, e l'effettuazione di appositi sondaggi sul livello di gradimento del servizio erogato.

Inoltre, gli Utenti possono far pervenire i propri suggerimenti, per il miglioramento della qualità del servizio, presso il citato Ufficio Carta dei Servizi, anche utilizzando appositi moduli predisposti dal gestore.

3.4 Il personale dipendente

Il gestore garantisce la riconoscibilità degli operatori di sportello e dei tecnici munendo i primi di cartellino riportante le generalità e la qualifica del dipendente stesso e i secondi di tesserino di riconoscimento che il cliente può richiedere in occasione di visite a domicilio.

In ogni caso, tutti i dipendenti, nel momento in cui si trovino ad avere a che fare con l'utenza, sono tenuti ad indicare il proprio nome e cognome sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche. A richiesta, saranno indicati l'ufficio di appartenenza ed il nominativo del superiore diretto.

Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a soddisfare le richieste della clientela ed è tenuto ad rapportarsi con essa con rispetto e cortesia. Il personale stesso sarà dotato di adeguati livelli di educazione civica e istruzione e sarà addestrato a rispondere pacatamente a eventuali comportamenti anomali di alcuni utenti.



4. Tutela dell'utente

4.1 Copertura assicurativa

Il gestore predispone adeguata copertura assicurativa contro i danni alle persone ed alle cose causati dallo svolgimento delle proprie attività, con sola esclusione di quanto provocato da imprevedibili cause di forza maggiore.

4.2 Reclami

Gli Utenti possono presentare reclami circa la violazione dei principi stabiliti nella presente Carta presso l'Ufficio Carta dei Servizi, precedentemente descritto (sede aziendale telefono 800-130-338).

Il reclamo può essere presentato verbalmente, per iscritto, via fax o telefonicamente dal diretto interessato o da persona dallo stesso delegata.

Sarà cura dell'Utente produrre tutta la documentazione necessaria per gli accertamenti.

Alla presentazione del reclamo, l'ufficio comunica all'Utente: il nominativo del dipendente che seguirà l'indagine e riferisce allo stesso, **entro 30 giorni lavorativi** dalla presentazione del reclamo, l'esito degli accertamenti compiuti. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

L'Utente che dovesse essere insoddisfatto della risposta può rivolgersi al Garante (v. 4.4.3).

4.3 Rimborsi e ristori

4.3.1 Standard soggetti a rimborso

Il gestore attiva le procedure di rimborso nei casi di inosservanza dei seguenti standard.

- attivazione dell'utenza presso luoghi ove; non necessitano lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete o dell'opera di presa;
- preventivazione, esecuzione lavori, attivazione della utenza presso luoghi ove non necessitano lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete ma la sola opera di presa e quando sussistono variazioni di portata.
- preventivazione, esecuzione lavori, attivazione della utenza per le trasformazioni da bocca tarata a contatore;
- operazioni di cessazione in seguito a; richiesta dell'utente;
- riemissione di fatture di consumi in caso di errore.



4.3.2 Rimborsi

Il gestore prevede un rimborso fisso di euro 25,00 e rivalutato annualmente in base all'indice ISTAT del potere d'acquisto.

Per chiedere tale rimborso l'Utente deve inoltrare domanda all'Ufficio Carta dei Servizi entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato dallo standard (farà fede la data del protocollo aziendale).

Il gestore procede al rimborso, qualora sia riconosciuto, con accredito nella prima bolletta di consumo utile o, qualora questo non sia possibile, entro 60 giorni dalla data di ricevimento della richiesta di rimborso.

4.4 Organi di tutela

4.4.1 L'ufficio Carta dei servizi

L'ufficio Ato del Gestore già descritto al cap.5.1 del Manuale di gestione del S.I.I. ha anche il compito di verificare in modo sistematico il rispetto degli impegni descritti sulla Carta e misura in modo continuativo il livello di qualità del servizio erogato al fine del controllo interno di quanto prescritto dalla Carta dei Servizi.

Lo stesso ufficio aggiorna le tabelle della Carta dei Servizi con i dati della gestione dell'anno precedente ed i dati attesi per l'anno successivo.

4.4.2 Relazione annuale sull'attuazione della Carta

Entro il 31 marzo di ogni anno, Il gestore sottopone al Comitato di cui al titolo III della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 una relazione sulla qualità dei servizi erogati nel precedente esercizio, dandone adeguata pubblicità.

4.4.3 Il Garante

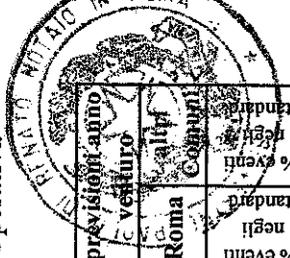
La Regione Lazio ha istituito la figura del Garante, che opera al fine della piena tutela e garanzia dell'Utente.

Il Garante ha il compito di verificare la correttezza dei procedimenti amministrativi e svolge un'attività di assistenza-tutela non giurisdizionale degli Utenti, tendente alla risoluzione tempestiva e bonaria dei problemi posti e delle eventuali controversie insorte.

A tale scopo ha il diritto di visionare direttamente ogni atto o documento aziendale per l'ottenimento delle informazioni necessarie alla valutazione del reclamo.

L'Utente può rivolgersi al Garante per iscritto, descrivendo gli avvenimenti che hanno causato la sua insoddisfazione.





SINTESI DELLA CARTA DEI SERVIZI

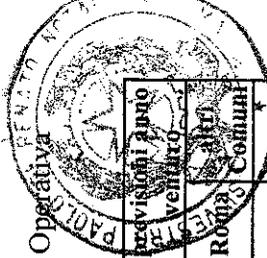
codice	FATTORI DI QUALITA'	oggetto	INDICATORI DI QUALITA'	descrizione	unità di misura	standard di riferimento			consuntivo anno precedente						previsioni anno successivo			
						val. min.	val. medio	val. max.	ATO 2		Roma		altri Comuni			Roma		altri Comuni
									% eventi	num. eventi	% eventi	num. eventi	% eventi	num. eventi	% eventi	num. eventi	% eventi	num. eventi

SCHEDA n. 1 servizio idrico: continuità e regolarità dell'erogazione

1a	pronto intervento	---	---	servizio 24h/24h	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
1b/1	interventi programmati	---	tempo minimo	di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	ore	24	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
1b/2	sospensioni servizio programmate	---	tempo massimo	durata delle sospensioni programmate della fornitura, salvo casi particolari preventivamente concordati con le autorità locali	ore	---	---	24	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

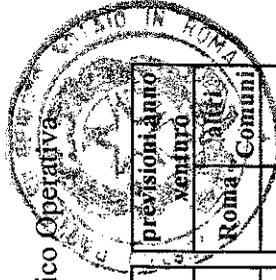
SCHEDA n. 2 servizio idrico: tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto

2a/1	pronto intervento	guasto a tubazione o apparecchiatura interrata con situazione di pericolo	tempo massimo	primo intervento sul danno	ore	---	---	6	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
2a/2	pronto intervento	mancaza di acqua	tempo massimo	primo intervento in caso di chiamata diurna (prima delle ore 16.00)	ore	---	---	8	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
2b	pronto intervento	mancaza di acqua	tempo massimo	primo intervento in caso di chiamata serale o notturna (dopo le ore 16.00)	ore	---	---	16	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
2c	pronto intervento	guasto a tubazione o apparecchiatura interrata	tempo massimo	primo intervento sul danno	ore	---	---	72	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
2d	pronto intervento	apparecchi accessori installati fuori terra	tempo massimo	primo intervento sul danno	ore	---	---	72	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
2f	pronto intervento	mancaza di acqua	tempo massimo	ripristino del servizio (in caso di mancato ripristino rifornimento con autobotti dopo 48 ore)	ore	---	---	48	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---



SINTESI DELLA CARTA DEI SERVIZI

codice	FATTORI DI QUALITA'	oggetto	INDICATORI DI QUALITA'	descrizione	unità di misura	standard di riferimento			consuntivo anno precedente								
						val. min.	val. medio	val. max.	ATO 2		Roma		altri Comuni		previsioni anno venturo		
							% eventi	num. eventi	% eventi	num. eventi	% eventi	num. eventi	% eventi	num. eventi	% eventi	num. eventi	
4a	verifica pressione	richiesta di verifica da parte dell'Utente	tempo massimo	verifica regolarità della pressione al contatore di utenza		-	-	30									
SCHEDA n. 5 servizio idrico: correttezza della misura dei consumi																	
5b	verifica del contatore	richiesta di verifica da parte dell'Utente	tempo massimo	tra la data di ricevimento della richiesta e l'esecuzione della verifica dell'apparecchio di misura. In caso di fondatezza del reclamo, il gestore provvede a proprio carico, mentre, in caso contrario, pone a carico dell'Utente le relative spese.	giorni lavorativi	-	-	20									
5b	verifica del contatore	richiesta di verifica in contraddittorio da parte dell'Utente in laboratorio	tempo massimo	tra la data di ricevimento della richiesta e l'esecuzione della verifica dell'apparecchio di misura. In caso di fondatezza del reclamo, il gestore provvede a proprio carico, mentre, in caso contrario, pone a carico dell'Utente le relative spese.	giorni lavorativi	-	-	30									
5c	verifica del contatore	sostituzione contatore	tempo massimo	tra la data di accertamento dell'irregolare funzionamento degli apparecchi di misura (contatori e limitatori) e sostituzione degli stessi	giorni lavorativi	-	-	20									



SINTESI DELLA CARTA DEI SERVIZI

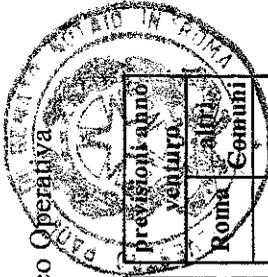
Codice	FATTORI DI QUALITA'	oggetto	INDICATORI DI QUALITA'	descrizione	unità di misura	standard di riferimento			consuntivo anno precedente						previsioni anno venturo		
						val. min.	val. medio	val. max.	ATO 2		Roma		altri Comuni		Roma Comuni		altri Comuni
						num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard

SCHEDA n. 6 servizio di fognatura e depurazione: rapidità dei tempi autorizzazione all'allacciamento

6b/1 autorizzazione allacciamento	richiesta di allaccio in fogna presso luoghi dove la rete fognaria esiste ed è idonea	tempo massimo	L'allaccio è eseguito a cura del cittadino che deve inoltrare la richiesta al comune per la verifica della regolarità urbanistica, successivamente il comune invia la richiesta al gestore. Tempo intercorrente tra la data di rilascio dell'autorizzazione e la data di ricevimento della richiesta inoltrata dal comune. E' previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi														
6b/2 verifica corretta esecuzione	richiesta di allaccio in fogna presso luoghi dove la rete fognaria esiste ed è idonea	tempo di preavviso al gestore	il gestore effettua la verifica della corretta esecuzione se avvisato con almeno 3 giorni lavorativi di anticipo della esecuzione dei lavori.	giorni lavorativi	9													
6b/3 rilascio attestato di regolare allaccio in fogna	richiesta di allaccio in fogna presso luoghi dove la rete fognaria non esiste o non recapita ad un impianto di trattamento	tempo massimo	Tempo intercorrente tra la verifica dei lavori di allaccio ed il rilascio dell'attestato di regolare imbocco in fogna.	giorni lavorativi														
6b/1 preventivazione	opere di allaccio da eseguire contestualmente alla realizzazione della rete fognante	tempo massimo	Tempo di risposta	giorni lavorativi														
6b/2 esecuzione	opere di allaccio da eseguire contestualmente alla realizzazione della rete fognante	tempo massimo	L'allaccio è eseguito a cura del gestore. Il cittadino deve inoltrare la richiesta al comune per la verifica della regolarità urbanistica, successivamente il comune invia la richiesta al gestore. Tempo intercorrente tra l'invito all'utente a sottoscrivere per accettazione il preventivo e la data di ricevimento della richiesta inoltrata dal comune.	giorni lavorativi														
6b/3 attivazione dell'utenza	opere di allaccio da eseguire contestualmente alla realizzazione della rete fognante	tempo massimo	Le opere di allaccio sono eseguite contestualmente alla realizzazione della rete fognante nei tempi previsti dal programma dei lavori. L'attivazione delle utenze avviene contestualmente alla messa in esercizio della nuova rete fognante	giorni lavorativi														

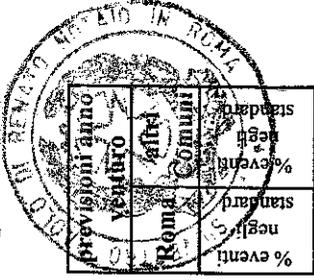
DOC. 13

SCHEDA n. 7 servizio di fognatura e depurazione: tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto



SINTESI DELLA CARTA DEI SERVIZI

codice	FATTORI DI QUALITA'	oggetto	INDICATORI DI QUALITA'	descrizione	unità di misura	standard di riferimento			consuntivo anno precedente						
						val. min.	val. medio	val. max.	ATO 2		Roma		altri Comuni		previsioni anno venturo
							% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard
7a	pronto intervento	guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata che comporti situazioni di pericolo.	tempo massimo	tempo di avvio dell'intervento	ore	--	--	12	--	--	--	--	--	--	--
7b	pronto intervento	guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata	tempo massimo	tempo di avvio dell'intervento	ore	--	--	72	--	--	--	--	--	--	--
7c	pronto intervento	intervento in caso rigurgito di tubazione interrata o esondazione che comporti situazioni di pericolo per la sicurezza e/o igiene pubblica	tempo massimo	tempo di avvio dell'intervento	ore	--	--	12	--	--	--	--	--	--	--
7d	pronto intervento	intervento in caso rigurgito di tubazione interrata	tempo massimo	tempo di avvio dell'intervento	ore	--	--	72	--	--	--	--	--	--	--



SINTESI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Codice	FATTORI DI QUALITA'	oggetto	INDICATORI DI QUALITA'	descrizione	unità di misura	standard di riferimento			consuntivo anno precedente					
						val. min.	val. medio	val. max.	ATO 2		Roma		altri Comuni	
						% eventi	num. eventi	standard	% eventi	num. eventi	standard	% eventi	num. eventi	standard
8a	cessazione della fornitura	richiesta di cessazione	tempo massimo	tra la data della disdetta e l'intervento tecnico connesso con la risoluzione del contratto, salvo difficoltà di accesso in proprietà privata.	giorni lavorativi	--	--	15	--	--	--	--	--	--
8b	inoroscità	richiesta di riattivazione	tempo massimo	tra la data del pagamento delle bollette insolute o la produzione del documento comprovante l'avvenuto pagamento ed il riaccetto dell'utenza. E' previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	1	--	--	--	--	--	--
8c	controllo fatturazione	--	tempo massimo	tra la data di presentazione allo sportello di reclamo fondato e la correzione e rimissione della fattura stessa. Reclami fondati, presentati dopo il 30° giorno dalla data di emissione della fattura, potranno causare implicazioni tecnico-amministrative non imputabili al gestore che comunque si adopererà tempestivamente per il ripristino della situazione di normalità gestionale dell'Utenza. E' previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	30	--	--	--	--	--	--
8d	tempi di attesa agli sportelli	--	tempo medio e massimo	Il tempo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi della clientela, indipendenti dalla volontà del gestore, sarà data segnalazione preventiva della inapplicabilità temporanea delle condizioni della presente Carta. Detta segnalazione, fornita in modo evidente agli Utenti, al momento dell'accesso in Azienda, verrà registrata anche sul biglietto rilasciato per la gestione dell'accesso agli sportelli.	minuti	--	30	90	--	--	--	--	--	--
8e	corrispondenza con gli utenti	--	tempo massimo	Tempo per la risposta. Per i casi più complessi la risposta verrà data in tempi più lunghi dei quali l'Utente verrà comunque informato entro i trenta giorni di cui sopra.	giorni lavorativi	--	--	30	--	--	--	--	--	--
8f	servizio di assistenza per le prime indicazioni comportamentali	--	--	Il gestore si impegna a fornire le prime indicazioni comportamentali in caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento.	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

SCHEDA n. 8 servizio idrico integrato: gestione del rapporto contrattuale

8a	cessazione della fornitura	richiesta di cessazione	tempo massimo	tra la data della disdetta e l'intervento tecnico connesso con la risoluzione del contratto, salvo difficoltà di accesso in proprietà privata.	giorni lavorativi	--	--	15	--	--	--	--	--	--
8b	inoroscità	richiesta di riattivazione	tempo massimo	tra la data del pagamento delle bollette insolute o la produzione del documento comprovante l'avvenuto pagamento ed il riaccetto dell'utenza. E' previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	1	--	--	--	--	--	--
8c	controllo fatturazione	--	tempo massimo	tra la data di presentazione allo sportello di reclamo fondato e la correzione e rimissione della fattura stessa. Reclami fondati, presentati dopo il 30° giorno dalla data di emissione della fattura, potranno causare implicazioni tecnico-amministrative non imputabili al gestore che comunque si adopererà tempestivamente per il ripristino della situazione di normalità gestionale dell'Utenza. E' previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	30	--	--	--	--	--	--
8d	tempi di attesa agli sportelli	--	tempo medio e massimo	Il tempo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi della clientela, indipendenti dalla volontà del gestore, sarà data segnalazione preventiva della inapplicabilità temporanea delle condizioni della presente Carta. Detta segnalazione, fornita in modo evidente agli Utenti, al momento dell'accesso in Azienda, verrà registrata anche sul biglietto rilasciato per la gestione dell'accesso agli sportelli.	minuti	--	30	90	--	--	--	--	--	--
8e	corrispondenza con gli utenti	--	tempo massimo	Tempo per la risposta. Per i casi più complessi la risposta verrà data in tempi più lunghi dei quali l'Utente verrà comunque informato entro i trenta giorni di cui sopra.	giorni lavorativi	--	--	30	--	--	--	--	--	--
8f	servizio di assistenza per le prime indicazioni comportamentali	--	--	Il gestore si impegna a fornire le prime indicazioni comportamentali in caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento.	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

APPENDICE: I NUOVI STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità ricapitolati nella successiva tabella sono quelli fissati dalla delibera AEEGSI 655/16 e poi migliorati dalla delibera della C.d.S. 1/16.

Questi nuovi standard integrano e sostituiscono quanto già previsto nella Carta del S.I.I. allegata alla Convenzione di Gestione.

In caso di mancato rispetto di alcuni di questi nuovi standard, il Gestore corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro¹.

L'indennizzo automatico base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito²:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Il Gestore è tenuto ad accreditare all'Utente finale l'indennizzo automatico attraverso una detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'Utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'Utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso.

Nei casi in cui l'Utente risulti moroso, l'indennizzo sarà corrisposto entro 180 giorni solari a partire dalla data del pagamento della somma dovuta.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato

¹ Questa disposizione è in vigore dal 1° luglio 2016.

² Questa disposizione è in vigore dal 1° gennaio 2017

che “La corresponsione dell’indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito”.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall’autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili all’Utente finale ivi inclusa l’inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- nel caso in cui all’Utente finale sia già stato corrisposto nell’anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l’Utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta.

Il Gestore nei casi in cui l’Utente risulti moroso, sospende l’erogazione dell’indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Nuovi standard della Carta dei Servizi in vigore a seguito delle modifiche apportate dalla delibera AEEGSI 655/1016 e dalla Delibera della Conferenza dei Sindaci 1/2016

Indicatore	Tipologia Standard	Standard		Indennizzo o base di calcolo	Rif. Delib. AEEGSI 655/15
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	15 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro	§5
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	15 giorni lavorativi	Id. c.s.	30 euro	§6
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro	§8
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici	Specifico	15 giorni lavorativi	Id. c.s.	30 euro	§9
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 20 giorni lavorativi	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni	§8

Indicatore	Tipologia Standard	Standard		Indennizzo o base di calcolo	Rif. Delib. AEEGSI 655/15
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 25 giorni lavorativi	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni	§9
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	3 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione con la messa a disposizione del contratto di fornitura e la data di effettiva attivazione della stessa	30 euro	§10
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	3 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro	§11
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	6 giorni lavorativi	Id. c.s.	30 euro	§11
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	1 giorno feriale	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro	§12 - §13
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	3 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro	§14

Indicatore	Tipologia Standard	Standard		Indennizzo o base di calcolo	Rif. Delib. AEEGSI 655/15
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	3 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro	§17
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	15 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro	§19
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	6 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro	§23
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 20 giorni lavorativi	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni	§23
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	2 ore	--	30 euro	§26
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	5 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni	§24

Indicatore	Tipologia Standard	Standard		Indennizzo o base di calcolo	Rif. Delib. AEEGSI 655/15
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	48 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni	§25
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	5 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro	§28
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	6 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro	§29
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	20 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro	§29
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	5 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro	§30
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	3 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro	§31

Indicatore	Tipologia Standard	Standard		Indennizzo o base di calcolo	Rif. Delib. AEEGSI 655/15
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	5 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro	§32
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento ovvero relativa a: a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo; b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita; c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria; d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.	Generale	2 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni	§33
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	30 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro	§36
Tempo per l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale	Specifico	30 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura che coincide con il giorno di escuzione della voltura o della disattivazione della fattura	30 euro	§39

Indicatore	Tipologia Standard	Standard		Indennizzo o base di calcolo	Rif. Delib. AEEGSI 655/15
Periodicità di fatturazione	Specifico	3/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro	§38
		4/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc			
		6/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc			
		12/anno se consumi > 3000 mc			
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	30 giorni solari	--	--	§40
Tempo per la risposta a reclami scritti	Specifico	20 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro	§46 - §49

Indicatore	Tipologia Standard	Standard		Indennizzo o base di calcolo	Rif. Delib. AEEGSI 655/15
Tempo per la risposta a richiesta scritta di informazioni	Specifico	20 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro	§47
Tempo per la risposta a richiesta scritta di rettifica di fatturazione	Generale	20 giorni lavorativi	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni	§48
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	55 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro	§43
Tempo massimo di attesa agli sportelli ubicati a Roma in piazzale Ostiense. Dal 1 ° luglio 2017 lo standard è esteso a tutti i punti di contatto del Gestore	Generale	55 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni	§53
Tempo medio di attesa agli sportelli ubicati a Roma in piazzale Ostiense. Dal 1 ° luglio 2017 lo standard è esteso a tutti i punti di contatto del Gestore	Generale	15 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni	§53

Indicatore	Tipologia Standard	Standard		Indennizzo o base di calcolo	Rif. Delib. AEEGSI 655/15
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90% AS > 95% dal 2017	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	§57
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi TMA ≤ 180 secondi dal 2017	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	§58
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80% LS ≥ 85% dal 2017	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	§59
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi CPI ≤ 110 secondi dal 2017	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni	§62

Indicatore	Tipologia Standard	Standard		Indennizzo o base di calcolo	Rif. Delib. AEEGSI 655/15
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	3 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro	§64
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	3 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro	§65
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	5 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole presta	§66