

Ente di governo d'ambito per il servizio idrico

REGIONE PIEMONTE

AUTORITA' D'AMBITO N. 4 "CUNEESE"

**SITUAZIONE GESTIONALE
DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
NELL'A.T.O. N. 4 "CUNEESE"**

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31/12/2023

INDICE

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO	pag. 3
2. L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO	pag. 4
3. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO	pag. 6
4. PROGRAMAMZIONE E CONTROLLO DEGLI INVESTIMENTI	pag. 7
4.1 ATTIVITA DI PROGRAMMAZIONE	pag. 7
4.2 ATTIVITA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO	pag. 9
5. QUALITA’ TECNICA	pag. 10
5.1 INQUARDAMENTO GENERALE	pag. 10
5.2 ESITO DEL MONITORAGGIO	pag. 12
5.3 MACRO-INDICATORI PER SINGOLO GESTORE	pag. 18
5.4 ESITI VALUTAZIONE QUALITA TECNICA	pag. 29
6. QUALITA’ CONTRATTUALE	pag. 30
6.1 APPROFONDIMENTI SUGLI INDICATORI SPECIFICI	pag. 33
6.2 APPROFONDIMENTI SUGLI INDICATORI GENERALI	pag. 35
6.3 RISULTANZE DELLA QC – MECC. INCENTIVANTE	pag. 48
7. VALUTAZIONI ECONOMICO-FINANZIARIE	pag. 53
7.1 GESTORE AFFIDATARIO COGESI Srl.	pag. 53
7.2 GESTORE DI FATTO ALPI ACQUE S.p.A.	pag. 58
7.3 GESTORE DI FATTO ALSE S.p.A.	pag. 63
7.4 GESTORE DI FATTO EGEA ACQUE S.p.A.	pag. 68
7.5 GESTORE DI FATTO MONDOACQUA S.p.A.	pag. 73
8. CONSIDERAZIONI FINALI	pag. 79

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'articolo 30 del d.lgs. n. 201/2022 recante “Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali”, prevede che: *“1. I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, dell'efficienza e della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9. La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo, e all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti. 2. La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. 3. In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto.”*

Il servizio idrico integrato appartiene alla categoria dei servizi pubblici locali di interesse economico generale o di rilevanza economica, 'a rete', caratterizzato dalla presenza di infrastrutture fisiche indispensabili all'erogazione del servizio e sottoposto alla regolazione di autorità indipendenti, segnatamente l'Autorità per l'Energia, Reti e Ambiente (ARERA).

Ai sensi dell'art. 149bis del D.Lgs, 152/2006 s.m.i., *“L'ente di governo dell'ambito, nel rispetto del piano d'ambito di cui all'articolo 149 e del principio di unicità della gestione per ciascun ambito territoriale ottimale, delibera la forma di gestione fra quelle previste dall'ordinamento europeo provvedendo, conseguentemente, all'affidamento del servizio nel rispetto della normativa nazionale in materia di organizzazione dei servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica”*.

Questo EGA, denominato Autorità d'ambito n. 4 Cuneese, è stato istituito con la L.R. Piemonte 20 gennaio 1997, n. 13, successivamente confermata con la L.R. Piemonte 24 maggio 2012, n. 7. A seguito della Legge regionale istitutiva, è stata sottoscritta la Convenzione Istitutiva dell'Autorità d'ambito, approvata e sottoscritta da parte di tutti gli Enti Locali costituenti l'ATO4 “Cuneese” (oggi n. 247 Comuni); la Conferenza dell'Autorità d'ambito (organo

deliberante, nel seguito “Conferenza ATO4”) si è insediata ed è divenuta operativa nel gennaio 2001 (rif.to delibera del Consiglio Provinciale di Cuneo n. 5 del 29/01/2001).

2. L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

Ai sensi dell’art. 141 del D.Lgs. 152/2006 s.m.i. “Il servizio idrico integrato è costituito dall’insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili di fognatura e di depurazione delle acque reflue, e deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie. Le presenti disposizioni si applicano anche agli usi industriali delle acque gestite nell’ambito del servizio idrico integrato”

La Conferenza ATO4, con delibera n.6 del 27-03-2019 ha affidato a COGESI Srl, con sede legale in Cuneo, c.so Nizza 90, P.IVA 03434470047 la titolarità della gestione del servizio idrico integrato per la totalità dell’ambito territoriale ottimale n. 4 “Cuneese” con effetto a partire dal 01 luglio 2019 fino al 31-12-2047.

Il contratto (Convenzione) di servizio è stato sottoscritto tra l’Autorità d’ambito n. 4 “Cuneese” e COGESI in data 14 giugno 2019; alla suddetta Convenzione di servizio sono allegati i seguenti documenti:

- COMUNI GIA' GESTITI DA SOCIETA' INTERAMENTE PUBBLICHE IN CUI COGESI INIZIERA' AD OPERARE, QUALE GESTORE UNICO, DAL 01-07-2019;
- COMUNI GESTITI DA SOCIETA' MISTE O PRIVATE NEI QUALI COGESI INIZIERA' AD OPERARE DOPO LA LIQUIDAZIONE DEL VALORE RESIDUO;
- COMUNI GESTITI DA SOCIETA' MISTE O PRIVATE NEI QUALI COGESI INIZIERA' AD OPERARE DOPO LA SCADENZA DELL’AFFIDAMENTO;
- COMUNI MONTANI IN ECONOMIA (ex c.5 art. 148 D.Lgs 152/2006) PER I QUALI COGESI SARA' OBBLIGATA A PRENDERNE LA GESTIONE QUALORA I COMUNI INTEDESSERO TRASFERIRE GLI IMPIANTI
- DELIBERA di ATO4 n.6 del 27-03-2019 (Affidamento del servizio a Cogesi);
- PIANO D’AMBITO (approvato con delibera di ATO4 n. 3 del 08-03-2018), che ai sensi dell’art. 149 D.lgs 152/2006, si compone dei seguenti atti:
 - a) la ricognizione delle infrastrutture;
 - b) il programma degli interventi (PdI);
 - c) il modello gestionale e organizzativo;

d) il piano economico finanziario (PEF);

- DISCIPLINARE TECNICO;
- CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO, approvata con delibera di ATO4 n.15 del 22-06-2018)

L'elenco aggiornato dei Comuni montani a gestione ex Art. 148 c. 5 D.Lgs. 152/2006 smi è riportato nella delibera di ATO4 n.18 del 06-06-2022, nel seguito riprodotto in stralcio:

ELENCO COMUNI IN ECONOMIA AGGIORNATO COME DA DELIB. EGATO4 n. 18 del 06-06-2022					
	COMUNE	ACQUEDOTTO	DEPURAZIONE	FOGNATURA	Gestore precedente (A/F/D)
1	BATTIFOLLO	1	1	1	---
2	BERGOLO	1	1	1	---
3	BOSIA		1	1	Alse/Econom/Econom
4	CASTELDELFINO	1	1	1	---
5	CASTELNUOVO DI CEVA	1	1	1	---
6	CISSONE	1	1	1	---
7	LEQUIO BERRIA	1	1	1	---
8	MONASTEROLO CASOTTO	1	1	1	---
9	PRIERO	1			Econom/Acda/Acda
10	ROCCHETTA BELBO	1	1	1	---
11	SCAGNELLO	1	1	1	---
12	TORRE BORMIDA	1	1	1	---
13	VINADIO	1	1	1	---
14	VIOLA	1	1	1	---

Nonostante con la surrichiamata deliberazione di ATO4 n. 6 del 27-03-2019 il servizio idrico dell'intero ATO4 sia stato affidato a COGESI Srl, permangono operative sul territorio di ATO4 Cuneese le seguenti Società:

- Società miste o private nelle quali Cogesi inizierà ad operare dopo la liquidazione del valore residuo: ALSe S.p.A., Alpi Acque S.p.A., Tecnoedil S.p.A. (oggi Egea Acque S.p.A.), Mondo Acqua S.p.A.

3. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

La società affidataria della concessione per la gestione del servizio idrico integrato in ATO4 è il Consorzio Gestori Servizi Idrici Srl (COGESI Srl), con sede legale in Cuneo, c.so Nizza 90, P.IVA 03434470047.

Alla stessa fanno capo le seguenti Società operative:

- 1) ACDA S.p.A.
- 2) CALSO S.p.A.
- 3) ALAC S.p.A.
- 4) Infernotto Acque Srl
- 5) SISI Srl.

Ai sensi dell'art. 4 dello Statuto (rif.to lett. EGATO4 prot. 121 del 19-01-2021), *“1) La Società ha scopo consortile e persegue l'obiettivo dell'utile civilistico al solo fine del reinvestimento nel servizio idrico integrato, con esclusione pertanto di ogni distribuzione ai soci di utili o avanzi di esercizio di ogni genere e sotto qualsiasi forma. 2) La società è strutturata per operare secondo il modello c.d. in house providing, nell'interesse delle comunità locali di riferimento e degli Enti Giuridici che la partecipano, direttamente e indirettamente, quale affidataria in via diretta della gestione del servizio idrico integrato per i comuni della Provincia di Cuneo, facenti parte dell'Ente di Governo dell'Ambito Territoriale-4 Cuneese, coerentemente e in ottemperanza a quanto prescritto dal D. Lgs. 152/2006 e ss.mm., dal Piano d'Ambito, dagli atti di affidamento, da quanto previsto dal D. Lgs. n. 50/2016 all'art. 192 (Regime speciale degli affidamenti in house) e da ogni altra norma dell'ordinamento vigente. 3) La società ha per oggetto la gestione e l'erogazione del servizio idrico integrato, costituito, ai sensi dell'art. 141, comma 2, del D. Lgs. 152/2006, dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione, distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, comprensivo delle acque reflue industriali gestite nell'ambito del servizio idrico integrato. 4) La società svolge la propria attività secondo i principi di efficienza, di efficacia e di economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie”.*

4. PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DEGLI INVESTIMENTI

4.1 ATTIVITÀ DI PROGRAMMAZIONE

Il Piano d'ambito (approvato con deliberazione di ATO4 n.3 del 08-03-2018) definisce i termini di riferimento per la gestione integrata, a responsabilità onnicomprensiva, dei servizi idrici acquedottistici, fognari e di trattamento (potabilizzazione, depurazione) – il cosiddetto Servizio Idrico Integrato (SII) - per l'intero territorio della Provincia di Cuneo: 6.900 km², 590.000 abitanti residenti, 247 Comuni, circa 40 milioni di m³ la fornitura acquedottistica.

Nello stesso si identificano, con criteri appropriati:

- a) investimenti su infrastrutture (nuove opere e manutenzione anche evolutiva di esistenti)
- b) l'assetto organizzativo-gestionale
- c) l'assetto economico-finanziario della gestione e il dispositivo tariffario (a norma dell'Autorità Nazionale ARERA) in grado di sostenere l'attuazione del Piano, con erogazione del servizio all'utenza nella quantità, qualità e distribuzione richieste.

Obiettivo fondamentale del Programma degli interventi è il miglioramento generalizzato della funzionalità e del livello di affidabilità delle attuali condizioni di assetto del SII, in rapporto alle esigenze di disponibilità di acqua potabile a fronte della domanda, di un'efficiente sistema per lo smaltimento delle acque reflue di scarico e di trattamento delle stesse adeguato agli obiettivi di qualità ecologica dei corsi d'acqua ricettori.

Il Programma è impostato su tre linee di azione principali, articolate successivamente in funzione delle specificità di ciascuna delle tre aree territoriali.

1. **Mantenimento.** Riguarda le azioni e gli interventi necessari alla conservazione funzionale del patrimonio di infrastrutture esistente (captazioni, condotte, impianti):
 - ricerca e riduzione perdite per le reti acquedottistiche;
 - ricerca e riduzione infiltrazioni delle acque bianche per le reti fognarie;
 - sostituzione di tratti di condotte (a causa di ammaloramento, invecchiamento, cedimento strutturale, materiali non idonei);
 - sostituzione di manufatti e apparecchiature vetuste su sistemi di potabilizzazione e su impianti di depurazione;
 - risanamenti strutturali/impiantistici;
 - sostituzione dei contatori.
2. **Adeguamento.** Migliorie da apportare al sistema infrastrutturale esistente per soddisfare nuove richieste provenienti, ad esempio, dalla normativa, oppure dai bacini locali di utenza; gli interventi che ne derivano si richiamano a una logica di risoluzione di problemi a scala locale:

- adeguamento alle normative di settore (zone di tutela per le captazioni, limiti allo scarico per gli impianti, ecc.);
- messa in rete di nuove captazioni (sorgenti – pozzi) e ottimizzazione del servizio con interconnessioni locali;
- locali estensioni del servizio acquedotto/fognatura a nuclei abitati secondari non serviti;
- inserimento dei contatori alle utenze attualmente a forfait;
- incremento del volume d'accumulo di serbatoi acquedottistici esistenti;
- revamping degli impianti di depurazione di potenzialità medio-bassa, a servizio di agglomerati locali.

3. **Nuovi interventi a scala d'Ambito.** Interventi strategici che rispondono al compito di risolvere le criticità strutturali del SII, sia attuali sia nella proiezione di sviluppo del territorio:

- utilizzo più efficace di opportunità, risorse ed infrastrutture già disponibili;
- inserimento in rete di nuove fonti di approvvigionamento già monitorate dagli attuali Gestori: le sorgenti S.Macario, Emanuel in Comune di Demonte, Tetti Soprani a Monasterolo Casotto e S. Matteo in Comune di Frabosa Sottana, unitamente al potabilizzatore n. 2 di Alba alla presa “Miroglio” garantiscono un incremento sensibile della quantità di acqua disponibile da inviare alle utenze.
- realizzazione – per il comparto acquedottistico – di condotte di adduzione e di interconnessione tra agglomerati attualmente indipendenti o semi-indipendenti, in modo da ottimizzare la rete di distribuzione di acqua di qualità. Il sistema “a rete” è inoltre la miglior predisposizione possibile per poter distribuire al meglio acqua proveniente da approvvigionamenti alternativi o di emergenza, quali ad esempio possono essere i rilasci degli invasi a servizio delle centrali idroelettriche; così da rendere il sistema acquedottistico complessivo più resiliente potendo disporre di ridondanza di risorsa.
- individuazione – per il comparto depurazione – di agglomerati gravitanti su un impianto di depurazione già esistente e da potenziare mediante l'adozione del processo depurativo più idoneo;
- realizzazione o completamento – per il comparto fognature – dei collettori afferenti a impianti di depurazione di potenzialità significativa; dismettendo piccoli impianti di dimensioni e prestazioni non più adeguate.

La vigente regolazione del servizio prevede un periodo regolatorio di quattro anni, soggetto ad aggiornamento biennale (in valutazione da parte di ARERA un periodo regolatorio di sei anni per il futuro). Lo schema regolatorio è composto dai seguenti atti:

1. il Programma degli Interventi (PdI) - di cui il Piano delle Opere Strategiche (POS), costituisce parte integrante e sostanziale - specifica le criticità riscontrate sul relativo territorio, gli obiettivi che si intendono perseguire in risposta alle predette criticità, nonché la puntuale indicazione degli interventi per il periodo 2020-2023, distinguendo le opere strategiche dettagliate nel citato POS dagli altri interventi e 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 dell'art. 149, c. 3 del d.lgs.152/06;
2. il Piano Economico-Finanziario (PEF), che ai fini della presente deliberazione rileva limitatamente al Piano tariffario, al Conto economico, al Rendiconto finanziario e allo Stato patrimoniale, 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;
3. la convenzione di gestione, contenente le modifiche necessarie a recepire la disciplina introdotta con i provvedimenti tariffari adottati da ARERA.

4.2 ATTIVITA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Per quanto attiene all'attività di monitoraggio e controllo investimenti, gli Uffici di ATO 4 trasmettono annualmente alla Regione Piemonte il report riportato in stralcio nel seguito in cui è possibile individuare lo stato di attuazione degli interventi previsti in pianificazione e le eventuali criticità riscontrate.

PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI 2022-2023 (Min €)										
Gestore	PREVISI - Dati da File RDT2022 (Delib. EGATO4 n. 31 del 29-10-2022)									
	Anno 2022					Anno 2023				
	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	Altro	Totale	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	Altro	Totale
COGESI	7,746	5,164	12,910		25,820	7,651	5,101	12,752		25,505
ALPI ACQUE	1,317	0,878	2,195		4,389	1,419	0,946	2,364		4,729
ALSE	0,143	0,095	0,239		0,477	0,085	0,056	0,141		0,282
TECNOEDIL	3,178	2,119	5,297		10,593	3,044	2,029	5,074		10,147
MONDO ACQUA	1,113	0,742	1,856		3,711	1,809	1,206	3,016		6,031
COMUNI IN EC. DIRETTA										
	13,497	8,998	22,496	0,000	44,991	14,008	9,339	23,347	0,000	46,694
Gestore	RENDICONTATI									
	Anno 2022					Anno 2023				
	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	Altro	Totale	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	Altro	Totale
COGESI	7,271	4,847	12,118		24,235	1,246	0,830	2,076		4,152
ALPI ACQUE	1,040	0,693	1,733		3,466	0,447	0,298	0,746		1,491
ALSE	0,147	0,098	0,245		0,490	0,033	0,022	0,056		0,111
TECNOEDIL	3,223	2,149	5,372		10,744	1,433	0,956	2,389		4,778
MONDO ACQUA	0,817	0,544	1,361		2,722	0,058	0,038	0,096		0,192
COMUNI IN EC. DIRETTA					0,000					0,000
	12,497	8,331	20,829	0,000	41,657	3,217	2,145	5,362	0,000	10,724

5. QUALITA' TECNICA

5.1 INQUARDAMENTO GENERALE

Con deliberazione 27 dicembre 2017 n. 917 ad oggetto: “*Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)*”, l’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) ha avviato il procedimento per la regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato.

Tale procedura è finalizzata a monitorare la Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato e, di conseguenza, stimolare la progressione della Qualità stessa, anche agendo sulle leve della divulgazione delle performance gestionali e della premialità/penalità.

La Regolazione della Qualità Tecnica (nel seguito RQT) si applica dal 1° gennaio 2018 e si fonda su una serie di parametri ripartiti nelle seguenti categorie:

- a) **Standard Specifici**, che identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente, e il cui mancato rispetto, di norma, implica l'applicazione di indennizzi;
- b) **Standard Generali**, ripartiti in **Macro-Indicatori** e in **Indicatori semplici**, che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio e a cui è associato un meccanismo incentivante che prevede premi e penalità;
- c) **Prerequisiti**, che rappresentano le condizioni necessarie per l’ammissione al meccanismo incentivante (premialità/penalità economiche) associato agli *Standard Generali*.

Ad ogni **Macro-Indicatore** sono associati degli obiettivi annuali divisi in due categorie: **mantenimento** e **miglioramento**. Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in **Classi**, con valori differenziati in base alle riscontrate condizioni di partenza.

L’ARERA, anche in esito all’analisi dei dati di Qualità Tecnica trasmessi nel rispetto delle scadenze prefissate, valutate le “performance gestionali” (sulla base di algoritmi funzione dei suddetti parametri), mette in atto una classifica delle prestazioni gestionali dei gestori italiani e ne deriva valori medi di riferimento per il confronto tra gestori. Su tali basi valorizza le rispettive premialità ovvero le penalità.

Per quanto attiene agli obblighi di monitoraggio, la Deliberazione ARERA 917/2017, al Titolo 8 ha prescritto che:

- i gestori sono tenuti al monitoraggio dei dati della Qualità Tecnica, a partire dal 2018; tali dati vanno raccolti in appositi registri con valenza formale e dai quali vanno attinti i dati

da trasferire nei Tool del Monitoraggio; relativamente al 2016 e 2017 i dati sono funzionali a costituire una base di partenza seppur senza obbligo di tenuta formale dei registri;

- i dati di Qualità Tecnica sono funzionali alla determinazione degli **Standard Specifici**, dei **Macro-Indicatori** e degli ulteriori **Indicatori semplici**;
- l'EGA, a completamento delle azioni di verifica e convalida dei dati trasmessi dai Gestori, è tenuto a comunicare annualmente all'Autorità, secondo le tempistiche e le modalità da quest'ultima stabilite, i dati di Qualità, dandone contestuale comunicazione al gestore, al fine di valutare il rispetto degli obiettivi di regolazione della QT; la comunicazione dei dati è completata mediante invio di una Relazione di accompagnamento;
- in caso di mancata trasmissione da parte dell'EGA entro il termine stabilito, è obbligo del Gestore comunicare i propri dati di Qualità Tecnica direttamente all'Autorità, informando contestualmente il soggetto competente;
- i Gestori hanno l'obbligo di registrazione di tutte le grandezze sottese agli indicatori specifici e generali;
- ogni Gestore ha l'obbligo di predisporre e mantenere aggiornato un registro separato per ognuno dei Macro-Indicatori M1, M3, M4, M5 e M6 ed un registro unico per il Macro-Indicatore M2 e per gli standard specifici, S1, S2 e S3, riportanti almeno i dati specificati negli specifici articoli del Titolo 8 – All. A alla Deliberazione 917/2017;
- ogni anno l'Autorità può richiedere a un campione di Gestori di fornire un estratto di uno o più registri;
- il Gestore ha l'obbligo di conservazione, in modo ordinato e accessibile, di tutti i dati registrati nonché dei dati comunicati per un periodo di 10 anni, a decorrere dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello in cui la registrazione è effettuata;
- nel caso di variazioni di perimetro del Gestore a seguito di cessioni o incorporazioni di attività o di aggregazioni, i soggetti interessati dalla riorganizzazione del servizio hanno l'obbligo di trasferire integralmente al Gestore subentrante i registri e gli archivi dei dati comunicati all'Autorità;
- gli obblighi di registrazione sono intesi operare in via sperimentale per l'anno 2018, fermo restando l'obbligo di monitorare tutte le grandezze necessarie al calcolo degli standard generali e specifici;
- i Gestori sono responsabili della veridicità delle informazioni fornite e della verificabilità delle registrazioni che hanno contribuito al calcolo degli indicatori.

ARERA in relazione ai vari periodi regolatori, ha messo a disposizione i format per i rendiconti (RQTI_2020 e 2022 nonché i Format Registri).

L'incompleta compilazione dei File-dati, la presenza di errori in imputazione dati, la mancanza anche di uno solo dei documenti obbligatori, comportava l'impossibilità di salvare il caricamento con la conseguenza che per lo specifico Gestore sarebbe stata registrata la "mancata trasmissione dei documenti".

Occorre nuovamente ricordare che ad ogni Classe di azione (associata al valore assunto dallo specifico Macro-Indicatore) vengono associate delle criticità. Alle stesse si correlano delle azioni e degli Interventi funzionali a far progredire il Macro-Indicatore (e quindi la Qualità Tecnica) verso Classi di migliore Qualità.

Tali Interventi confluiscono nel Programma degli Interventi (PdI) e nel Piano Opere Strategiche (POS) da realizzarsi in un congruo orizzonte temporale.

5.2 ESITO DEL MONITORAGGIO

Si riporta di seguito l'esito del monitoraggio per quanto attiene a: 1) Standard Generali definiti con i Macro-Indicatori da M1 a M6, 2) Standard Specifici e 3) Prerequisiti.

BREVE SINTESI DI INQUADRAMENTO DEGLI STANDARD GENERALI E MACRO-INDICATORI DELLA QUALITÀ TECNICA

Come anticipato in premesse, i Macro-Indicatori descrivono lo stato di efficienza tecnica del Servizio Idrico Integrato per quanto attiene ai comparti risultati ponderalmente più rappresentativi. Al riguardo ARERA ne ha selezionato un gruppo di sei.

Vi sono correlati Obiettivi di "miglioramento", o di "mantenimento", in relazione allo stato di efficienza misurato nel precedente periodo di riferimento. Tali Obiettivi si traducono in "pacchetti" di azioni/interventi da realizzare nel corso del successivo periodo regolatorio (ad esempio: l'Obiettivo di ridurre una certa percentuale di perdite idriche si traduce nella sostituzione di una proporzionale quantità di tubazioni di rete).

L'efficacia delle azioni/interventi pianificati viene misurata mediante apposito Monitoraggio all'esito del quale si dispone della "misura" dell'efficacia Sì/No delle azioni messe in campo nel precedente periodo Regolatorio.

Di seguito si propone una breve sintesi del significato dei **Macro-Indicatori** e delle correlate **Classi Obiettivo**.

Macro-indicatore **M1** – Perdite idriche

Vi è associato l'Obiettivo del contenimento delle dispersioni dell'infrastruttura acquedottistica; definito tenendo congiuntamente conto sia delle **perdite idriche lineari / M1a** (individuato dal rapporto tra perdite idriche totali e lunghezza complessiva della rete di acquedotto) sia

delle **perdite percentuali / M1b** (come rapporto tra perdite idriche totali e volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto).

Il Macro-Indicatore **M1** si applica a tutti i gestori, compresi i gestori/grossisti, per le sole fasi del servizio da essi gestite.

Le Classi di appartenenza (n.5 Classi / dalla A - migliore - alla E) del Macro-Indicatore **M1** sono definite in funzione dei valori assunti dai due indicatori **M1a** e **M1b**, sulla base della “matrice” ripresa nelle successive tabelle.

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

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

Tavola 3 - Macro-indicatore sulle perdite idriche

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

Macro-indicatore **M2** – Interruzioni del servizio

Vi è associato l’Obiettivo di mantenimento della continuità del servizio, anche attraverso una idonea configurazione delle fonti di approvvigionamento.

M2 è definito come somma delle durate (in ore) delle interruzioni programmate e non programmate annue, verificatesi in ciascun anno, moltiplicate per il numero di utenti finali serviti soggetti all'interruzione stessa, il tutto rapportato al numero totale di utenti finali serviti dal gestore.

Le Classi di appartenenza del Macro-Indicatore **M2** sono tre (A, B, C – dove “A” rappresenta la migliore performance), ognuna con Obiettivi crescenti di riduzione della durata delle interruzioni.

Gli Obiettivi sono indicati in termini di riduzione percentuale annua (o mantenimento) del valore del medesimo Macro-Indicatore **M2**.

L'attivazione di detto Macro-Indicatore ai fini dell'applicazione del meccanismo di incentivazione è prevista a partire dall'anno 2020.

Tavola 4 – Macro-indicatore sulle interruzioni del servizio

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

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

Vi è associato l'Obiettivo di un'adeguata qualità della risorsa immessa al consumo umano.

Il posizionamento di **M3** nella Classe di appartenenza e l'Obiettivo di miglioramento/mantenimento sono funzione contemporanea di tre Indicatori **M3a**, **M3b**, **M3c**, vale a dire:

- **M3a** - *incidenza delle Ordinanze di non potabilità (%)*: è determinato come numero di utenze interessate da sospensioni o limitazioni dell'uso della risorsa a fini potabili, moltiplicato per il numero di giorni nell'anno per cui sono risultate vigenti le medesime sospensioni o limitazioni d'uso, e infine rapportato al numero complessivo di utenti finali allacciati al servizio di acquedotto;
- **M3b** – *Tasso di campioni da Controlli Interni non conformi (%)*: è determinato come numero di campioni di acqua analizzati dal gestore nell'ambito dei controlli interni (ex D.Lgs. 31/2001), effettuati sulla rete di distribuzione a valle di eventuali impianti di

potabilizzazione, per i quali è stata rilevata una non conformità per uno o più valori di parametro, rapportato al numero complessivo di campioni d'acqua analizzati dal gestore nell'ambito dei controlli interni;

- **M3c** – *Tasso di parametri da Controlli Interni non conformi (%)*: è determinato come numero di parametri non conformi all'All.I-Parte A e/o B e/o C del D.Lgs.31/2001 (oggi 18/2003) nei campioni d'acqua analizzati dal gestore nell'ambito dei controlli interni annuali, effettuati sulla rete di distribuzione a valle di eventuali impianti di potabilizzazione, rapportato al numero complessivo di parametri analizzati nell'anno dal gestore nell'ambito dei detti controlli interni.

Sono associate n.5 Classi (dalla A - migliore - alla E).

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

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

Macro-indicatore **M4** – Adeguatezza del sistema fognario

Vi è associato l'Obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale (categoria tariffaria: ENV) derivante dal convogliamento delle acque reflue.

Il posizionamento di **M4** nella Classe di appartenenza e L'Obiettivo di miglioramento/mantenimento sono funzione contemporanea di tre Indicatori **M4a**, **M4b**, **M4c**, vale a dire:

- **M4a** – *Frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da Fognatura (n/100 km)*: è determinato dal numero degli episodi di allagamento da fognatura mista, bianca – laddove ricompresa nel SII ai fini della determinazione dei corrispettivi come previsto dal comma

1.1 dell'Allegato A alla deliberazione 664/2015/R/IDR (MTI-2) – e di sversamento da fognatura nera (n. ogni 100 km di rete fognaria totale gestita);

- **M4b** – *Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (% non adeguati)*: è determinato dall'incidenza degli scaricatori – o scolmatori o ancora sfioratori – che nell'anno:
 - a) non risultano proporzionati per attivarsi esclusivamente in corrispondenza di una portata di inizio sfioro superiore alla portata di acqua nera diluita, da trattare nel depuratore, stabilita dalle vigenti disposizioni contenute nei Piani di Tutela delle Acque di riferimento o da specifici regolamenti regionali (per Piemonte: NTA-PrTA: L.r. 13/1990);
 - b) non risultano dotati delle predisposizioni necessarie a trattenere i solidi sospesi, ove previsto dalle vigenti disposizioni contenute nei PrTA di riferimento o da specifici regolamenti regionali;
- **M4c** – *controllo degli scaricatori di piena (% non adeguati)*: è determinato dall'incidenza degli scaricatori – o scolmatori o sfioratori – che all'anno “a” non sono stati oggetto di ispezione da parte del Gestore o non sono dotati di sistemi di rilevamento automatico dell'attivazione.

Sono associate n.5 Classi (dalla A - migliore - alla E).

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

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

Macro-indicatore **M5** - Smaltimento fanghi in discarica

Vi è associato l'Obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale (categoria tariffaria: ENV) collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla Linea Fanghi.

È definito come rapporto percentuale tra la quota di fanghi di depurazione misurata in sostanza secca (SS) complessivamente smaltita in discarica nell'anno di riferimento e la quantità di fanghi di depurazione misurata in SS complessivamente prodotta in tutti gli impianti di depurazione presenti nel territorio di competenza del gestore nel medesimo anno. Sono associate n.4 Classi (dalla A alla C).

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

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

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

Vi è associato l'Obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale (categoria tariffaria: ENV) collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla Linea Acque.

È definito come tasso percentuale di campioni caratterizzati dal superamento di uno o più limiti di emissione in termini di concentrazione dei parametri inquinanti delle tabelle 1 e 2, sul totale dei campionamenti effettuati dal gestore nell'arco dell'anno a, ai sensi dell'Allegato 5 alla parte III del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i. sull'acqua reflua scaricata da tutti gli impianti di depurazione - di dimensione superiore ai 2.000 A.E. o 10.000 A.E. / se recapitanti in acque costiere / presenti al 31 dicembre dell'anno a nel territorio di competenza del gestore dell'ATO considerato.

Il Macro Indicatore **M6** si applica ai soggetti che gestiscono il SII o separatamente il Servizio di Depurazione.

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

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

Con specifico riferimento al Macro-Indicatore M6, si evidenzia il fatto che in ATO/4 non sono presenti Agglomerati destinatari di condanne per infrazioni alla Direttiva 91/271/CEE. Tale aspetto è particolarmente vincolante per il Macro-Indicatore M6.

5.3 MACRO-INDICATORI PER SINGOLO GESTORE

Si riporta di seguito lo schema riassuntivo delle valorizzazioni di ciascun Macro-Indicatore e delle rispettive Classi Obiettivo, associati ai singoli bacini gestionali tratti dal portale Arera; nello specifico vengono messi a confronto i Fogli riepilogativi 2018-2019 (RQTI-2020) con i Fogli Riepilogativi 2020-21 (RQTI-2022).

Tabella 2018-19

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2018	Valore attuale, inserito dati nel foglio Riepilogo RQTI_prec	Valori 2018 consuntivi	Valori 2019 consuntivi
M1	M1a	7,16	7,02	6,51	6,67
	M1b	33,3%	32,7%	33,5%	34,0%
	Classe	B	B	B	B
	Obiettivo RQTI	-2% di M1a	-2% di M1a		
	Valore obiettivo M1a	7,02	6,88		
	Raggiungimento obiettivo (*)			SI	SI
M2	M2	1,68	1,68	1,94	2,03
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento
	Valore obiettivo M2				
M3	Raggiungimento obiettivo (*)				
	M3a	0,038%	0,022%	0,202%	0,023%
	M3b	22,09%	22,09%	20,47%	15,31%
	M3c	2,86%	2,86%	1,82%	1,05%
	Classe	E	E	E	E
	Obiettivo RQTI	Classe prec. in 2 anni	Classe prec. in 2 anni		
	Valore obiettivo M3a	0,022%	0,005%		
	Valore obiettivo M3b				
	Valore obiettivo M3c				
	Raggiungimento obiettivo (*)			NO	NO
M4	M4a	0,62	0,62	0,55	0,45
	M4b	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	M4c	4,9%	4,9%	0,0%	0,0%
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
	Valore obiettivo M4a				
	Valore obiettivo M4b				
	Valore obiettivo M4c				
	Raggiungimento obiettivo (*)			SI	SI
	MF _{tg, disc} ($\sum MF_{tg, disc, imp}$)	0,00	0,00	0,00	0,00
M5	%SS _{tot}	66,6%		27,7%	26,0%
	M5	0,00%		0,00%	0,00%
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
	Valore obiettivo MF _{tg, disc}				
	Raggiungimento obiettivo (*)			SI	SI
	M6	9,14%	7,77%	10,65%	11,64%
M6	Classe	C	C	D	D
	Obiettivo RQTI	-15% di M6	-15% di M6		
	Valore obiettivo M6	7,77%	6,60%		
	Raggiungimento obiettivo (*)			NO	NO

Tabella 2020-21

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M1	Presenza prerequisito Preq1	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M1}	Adeguato		Adeguato	Adeguato
	M1a	5,79	5,67	5,37	4,91
	M1b	34,0%	33,3%	34,4%	32,0%
	Classe	B	B	B	B
	Obiettivo RQTI	-2% di M1a	-2% di M1a		
	Valore obiettivo M1a	5,67	5,56		
	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M1	2019			
M2	Presenza prerequisito Preq4 _{M2}	Adeguato			Adeguato
	M2	2,03	2,03	2,11	2,20
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento
	Valore obiettivo M2				
	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
M3	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M2	2019			
	Presenza prerequisito Preq2	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M3}	Adeguato		Adeguato	Adeguato
	M3a	0,023%	0,014%	0,155%	0,013%
	M3b	15,31%	15,31%	14,56%	12,63%
	M3c	1,05%	1,05%	1,24%	0,79%
	Classe	E	E	E	E
	Obiettivo RQTI	Classe prec. in 2 anni	Classe prec. in 2 anni		
	Valore obiettivo M3a	0,014%	0,005%		
	Valore obiettivo M3b				
M4	Valore obiettivo M3c				
	Raggiungimento obiettivo (*)				NO
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M3	2019			
	Presenza prerequisito Preq3 _{M4}	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M4}	Adeguato		Adeguato	Adeguato
	M4a	0,45	0,45	0,31	0,36
	M4b	0,00%	0,00%	0,0%	0,0%
	M4c	0,00%	0,00%	0,0%	0,0%
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
M5	Valore obiettivo M4a				
	Valore obiettivo M4b				
	Valore obiettivo M4c				
	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M4	2019			
	Presenza prerequisito Preq3 _{M5}	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M5}	Adeguato		Adeguato	Adeguato
	MF _{tq, disc} ($\sum MF_{tq, disc, imp}$)	0,00	0,00	0,00	0,00
	%SS _{tot}	26,0%		26,3%	25,3%
M6	M5	0,00%		0,00%	0,00%
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
	Valore obiettivo MF _{tq, disc}				
	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M5	2019			
	Presenza prerequisito Preq3 _{M6}	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M6}	Adeguato		Adeguato	Adeguato
M6	M6	11,64%	9,31%	4,09%	2,69%
	Classe	D	C	B	B
	Obiettivo RQTI	-20% di M6	-15% di M6		
	Valore obiettivo M6	9,31%	7,91%		
	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M6	2019			

Tabella 2018-19

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2018	Valori 2018 consuntivi	Valori 2019 consuntivi
M1	M1a	21,88	20,57	19,31
	M1b	63,9%	60,0%	58,2%
	Classe	E	E	E
	Obiettivo RQTI	-6% di M1a	-6% di M1a	
	Valore obiettivo M1a	20,57	19,33	
	Raggiungimento obiettivo (*)			SI
M2	M2	0,12	0,12	0,35
	Classe	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento
	Valore obiettivo M2			
M3	M3a	0,000%	0,000%	0,000%
	M3b	1,91%	1,21%	0,40%
	M3c	0,08%	0,08%	0,07%
	Classe	C	C	A
	Obiettivo RQTI	Classe prec. in 2 anni	Classe prec. in 2 anni	
	Valore obiettivo M3a			
	Valore obiettivo M3b	1,21%	0,50%	
	Valore obiettivo M3c			
M4	Raggiungimento obiettivo (*)			SI
	M4a	0,42	0,42	0,00
	M4b	0,0%	0,0%	0,0%
	M4c	0,0%	0,0%	0,0%
	Classe	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento	
	Valore obiettivo M4a			
	Valore obiettivo M4b			
	Valore obiettivo M4c			
	Raggiungimento obiettivo (*)			SI
M5	MF _{tq, disc} ($\sum$ MF _{tq, disc, imp})	0,00	0,00	0,00
	%SS _{tot}	5,7%		5,1%
	M5	0,00%		0,00%
	Classe	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento	
	Valore obiettivo MF _{tq, disc}			
	Raggiungimento obiettivo (*)			SI
M6	M6	3,30%	2,97%	0,00%
	Classe	B	B	A
	Obiettivo RQTI	-10% di M6	-10% di M6	
	Valore obiettivo M6	2,97%	2,67%	
	Raggiungimento obiettivo (*)			SI
Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2018 per M6		2017		

Tabella 2020-21

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M1	Presenza prerequisito Preq1	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M1}	Adeguito		Adeguito	Adeguito
	M1a	15,85	14,90	19,61	20,44
	M1b	59,1%	55,5%	64,4%	64,4%
	Classe	E	E	E	E
	Obiettivo RQTI	-6% di M1a	-6% di M1a		
	Valore obiettivo M1a	14,90	14,01		
M2	Raggiungimento obiettivo (*)				NO
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M1	2019			
	Presenza prerequisito Preq4 _{M2}	Adeguito			Adeguito
	M2	0,95	0,95	0,10	0,07
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento
	Valore obiettivo M2				
M3	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M2	2019			
	Presenza prerequisito Preq2	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M3}	Adeguito		Adeguito	Adeguito
	M3a	0,002%	0,000%	0,000%	0,000%
	M3b	0,20%	0,20%	0,20%	2,70%
	M3c	0,02%	0,02%	0,02%	0,46%
	Classe	B	A	A	C
	Obiettivo RQTI	M3a=0 e -10% di M3c	Mantenimento		
	Valore obiettivo M3a	0,000%			
M4	Valore obiettivo M3b				
	Valore obiettivo M3c	0,02%			
	Raggiungimento obiettivo (*)				NO
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M3	2019			
	Presenza prerequisito Preq3 _{M4}	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M4}	Adeguito		Adeguito	Adeguito
	M4a	0,83	0,83	0,83	0,00
	M4b	0,00%	0,00%	0,0%	0,0%
	M4c	0,00%	0,00%	0,0%	0,0%
	Classe	A	A	A	A
M5	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
	Valore obiettivo M4a				
	Valore obiettivo M4b				
	Valore obiettivo M4c				
	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M4	2019			
	Presenza prerequisito Preq3 _{M5}	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M5}	Adeguito		Adeguito	Adeguito
	$MF_{tq,disc} (\sum MF_{tq,disc,imp})$	0,00	0,00	0,00	0,00
	%SS _{tot}	5,9%		10,3%	17,9%
M6	M5	0,00%		0,00%	0,00%
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
	Valore obiettivo MF _{tq,disc}				
	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M5	2019			
	Presenza prerequisito Preq3 _{M6}	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M6}	Adeguito		Adeguito	Adeguito
	M6	2,50%	2,25%	0,00%	0,00%
	Classe	B	B	A	A
M6	Obiettivo RQTI	-10% di M6	-10% di M6		
	Valore obiettivo M6	2,25%	2,03%		
	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M6	2019			

104_12905 _ ALPI ACQUE SpA

Tabella 2018-19

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2018	Celle bloccate, inserire dati nel foglio Riepilogo RQTI_prec	Valori 2018 consuntivi	Valori 2019 consuntivi
M1	M1a	11,31	10,86	10,88	10,24
	M1b	36,7%	35,2%	36,6%	35,1%
	Classe	C	C	C	C
	Obiettivo RQTI	-4% di M1a	-4% di M1a		
	Valore obiettivo M1a	10,86	10,42		
	Raggiungimento obiettivo (*)			NO	SI
M2	M2	0,25	0,25	0,25	0,28
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento
	Valore obiettivo M2				
M3	Raggiungimento obiettivo (*)				
	M3a	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%
	M3b	0,00%	0,00%	2,90%	1,40%
	M3c	0,00%	0,00%	0,21%	0,07%
	Classe	A	A	C	C
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
	Valore obiettivo M3a				
	Valore obiettivo M3b				
	Valore obiettivo M3c				
	Raggiungimento obiettivo (*)			NO	NO
M4	M4a	0,00	0,00	0,00	0,00
	M4b	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	M4c	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
	Valore obiettivo M4a				
	Valore obiettivo M4b				
	Valore obiettivo M4c				
	Raggiungimento obiettivo (*)			SI	SI
	MF _{tq, disc} ($\sum MF_{tq, disc, imp}$)	0,00	0,00	0,00	0,00
M5	%SS _{tot}	14,0%		14,2%	13,6%
	M5	0,00%		0,00%	0,00%
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
	Valore obiettivo MF _{tq, disc}				
	Raggiungimento obiettivo (*)			SI	SI
M6	M6	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
	Valore obiettivo M6				
	Raggiungimento obiettivo (*)			SI	SI

Tabella 2020-21

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M1	Presenza prerequisito Preq1	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M1}	Adeguito		Adeguito	Adeguito
	M1a	8,41	8,24	8,92	7,32
	M1b	34,8%	34,1%	36,5%	31,6%
	Classe	B	B	C	B
	Obiettivo RQTI	-2% di M1a	-2% di M1a		
	Valore obiettivo M1a	8,24	8,08		
M2	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M1	2019			
	Presenza prerequisito Preq4 _{M2}	Adeguito			Adeguito
	M2	0,28	0,28	0,21	0,11
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento
	Valore obiettivo M2				
M3	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M2	2019			
	Presenza prerequisito Preq2	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M3}	Adeguito		Adeguito	Adeguito
	M3a	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%
	M3b	0,78%	0,64%	2,20%	2,42%
	M3c	0,04%	0,04%	0,17%	0,12%
M4	Classe	C	C	C	C
	Obiettivo RQTI	Classe prec. in 2 anni	Classe prec. in 2 anni		
	Valore obiettivo M3a				
	Valore obiettivo M3b	0,64%	0,50%		
	Valore obiettivo M3c				
	Raggiungimento obiettivo (*)				NO
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M3	2019			
M5	Presenza prerequisito Preq3 _{M4}	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M4}	Adeguito		Adeguito	Adeguito
	M4a	0,00	0,00	0,00	0,00
	M4b	0,00%	0,00%	0,0%	0,0%
	M4c	0,00%	0,00%	0,0%	0,0%
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
M6	Valore obiettivo M4a				
	Valore obiettivo M4b				
	Valore obiettivo M4c				
	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M4	2019			
	Presenza prerequisito Preq3 _{M5}	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M5}	Adeguito		Adeguito	Adeguito
M5	MF _{tg, disc} ($\sum MF_{tg, disc, imp}$)	0,00	0,00	0,00	0,00
	%SS _{tot}	13,6%		18,1%	17,0%
	M5	0,00%		0,00%	0,00%
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
	Valore obiettivo MF _{tg, disc}				
	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
M6	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M5	2019			
	Presenza prerequisito Preq3 _{M6}	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M6}	Adeguito		Adeguito	Adeguito
	M6	0,00%	0,00%	0,00%	1,43%
	Classe	A	A	A	B
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
	Valore obiettivo M6				
M6	Raggiungimento obiettivo (*)				NO
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M6	2019			

NO=classe non raggiunta

104_12938 _ TECNOEDIL SpA (oggi EGEA ACQUE S.p.A.)

Tabella 2018-19

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2018	Valori bloccati, inserite dati nel foglio Riepilogo RQTI_prec	Valori 2018 consuntivi	Valori 2019 consuntivi
M1	M1a	9,59	9,40	11,13	11,23
	M1b	31,9%	31,3%	37,8%	38,8%
	Classe	B	B	C	C
	Obiettivo RQTI	-2% di M1a	-2% di M1a		
	Valore obiettivo M1a	9,40	9,21		
	Raggiungimento obiettivo (*)			NO	NO
M2	M2	0,89	0,89	2,06	4,62
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento
	Valore obiettivo M2				
M3	Raggiungimento obiettivo (*)				
	M3a	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%
	M3b	0,84%	0,67%	2,22%	1,55%
	M3c	0,06%	0,06%	0,13%	0,11%
	Classe	C	C	C	C
	Obiettivo RQTI	Classe prec. in 2 anni	Classe prec. in 2 anni		
	Valore obiettivo M3a				
	Valore obiettivo M3b	0,67%	0,50%		
	Valore obiettivo M3c				
	Raggiungimento obiettivo (*)			NO	NO
M4	M4a	0,00	0,00	0,54	0,41
	M4b	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	M4c	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
	Valore obiettivo M4a				
	Valore obiettivo M4b				
	Valore obiettivo M4c				
	Raggiungimento obiettivo (*)			SI	SI
M5	MF _{tq, disc} ($\sum MF_{tq, disc, imp}$)	0,00	0,00	0,00	0,00
	%SS _{tot}	10,9%		12,4%	10,2%
	M5	0,00%		0,00%	0,00%
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
	Valore obiettivo MF _{tq, disc}				
	Raggiungimento obiettivo (*)			SI	SI
	M6	0,00%	0,00%	0,57%	0,00%
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
M6	Valore obiettivo M6				
	Raggiungimento obiettivo (*)			SI	SI

Tabella 2020-21

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M1	Presenza prerequisito Preq1	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M1}	Adeguito		Adeguito	Adeguito
	M1a	9,30	8,93	8,60	9,18
	M1b	38,8%	37,2%	35,3%	36,6%
	Classe	C	C	C	C
	Obiettivo RQTI	-4% di M1a	-4% di M1a		
	Valore obiettivo M1a	8,93	8,57		
M2	Raggiungimento obiettivo (*)				NO
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M1	2019			
	Presenza prerequisito Preq4 _{M2}	Adeguito			Adeguito
	M2	4,62	4,62	0,37	0,71
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento
	Valore obiettivo M2				
M3	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M2	2019			
	Presenza prerequisito Preq2	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M3}	Adeguito		Adeguito	Adeguito
	M3a	0,000%	0,000%	0,138%	0,030%
	M3b	1,55%	1,03%	2,72%	3,54%
	M3c	0,11%	0,11%	0,16%	0,28%
M4	Classe	C	C	E	E
	Obiettivo RQTI	Classe prec. in 2 anni	Classe prec. in 2 anni		
	Valore obiettivo M3a				
	Valore obiettivo M3b	1,03%	0,50%		
	Valore obiettivo M3c				
	Raggiungimento obiettivo (*)				NO
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M3	2019			
M5	Presenza prerequisito Preq3 _{M4}	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M4}	Adeguito		Adeguito	Adeguito
	M4a	0,41	0,41	0,27	0,27
	M4b	0,00%	0,00%	0,0%	0,0%
	M4c	0,00%	0,00%	0,0%	0,0%
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
M6	Valore obiettivo M4a				
	Valore obiettivo M4b				
	Valore obiettivo M4c				
	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M4	2019			
	Presenza prerequisito Preq3 _{M5}	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M5}	Adeguito		Adeguito	Adeguito
M5	MF _{iq, disc} (ΣMF _{iq, disc, imp})	0,00	0,00	0,00	0,00
	%SS _{tot}	10,2%		7,7%	11,4%
	M5	0,00%		0,00%	0,00%
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
	Valore obiettivo MF _{iq, disc}				
	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
M6	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M5	2019			
	Presenza prerequisito Preq3 _{M6}	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M6}	Adeguito		Adeguito	Adeguito
	M6	0,00%	0,00%	0,00%	4,07%
	Classe	A	A	A	B
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
	Valore obiettivo M6				
M6	Raggiungimento obiettivo (*)				NO
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M6	2019			

104_12911 _ ALTA LANGA SERVIZI – A.L.Se. SpA

Tabella 2018-19

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2018	Valori bloccati, inserire dati nel foglio Riepilogo RQTI_prec	Valori 2018 consuntivi	Valori 2019 consuntivi
M1	M1a	3,14	3,01	4,52	4,72
	M1b	44,2%	42,4%	58,2%	59,2%
	Classe	C	C	E	E
	Obiettivo RQTI	-4% di M1a	-4% di M1a		
	Valore obiettivo M1a	3,01	2,89		
	Raggiungimento obiettivo (*)			NO	NO
M2	M2	0,67	0,67	1,00	0,12
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento
	Valore obiettivo M2				
M3	Raggiungimento obiettivo (*)				
	M3a	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%
	M3b	9,33%	7,17%	2,65%	0,00%
	M3c	0,82%	0,82%	0,35%	0,00%
	Classe	D	D	C	A
	Obiettivo RQTI	Classe prec. in 2 anni	Classe prec. in 2 anni		
	Valore obiettivo M3a				
	Valore obiettivo M3b	7,17%	5,00%		
	Valore obiettivo M3c				
	Raggiungimento obiettivo (*)			SI	SI
M4	M4a	0,00	0,00	0,00	0,00
	M4b	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	M4c	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
	Valore obiettivo M4a				
	Valore obiettivo M4b				
	Valore obiettivo M4c				
	Raggiungimento obiettivo (*)			SI	SI
	MF _{tq, disc} ($\sum MF_{tq, disc, imp}$)	0,00	0,00	0,00	0,00
M5	%SS _{tot}	2,4%		1,8%	2,0%
	M5	0,00%		0,00%	0,00%
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
	Valore obiettivo MFTq, disc				
	Raggiungimento obiettivo (*)			SI	SI
M6	M6	0,00%	0,00%		
	Classe	A	A		
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
	Valore obiettivo M6				
	Raggiungimento obiettivo (*)			NO	NO

Tabella 2020-21

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M1	Presenza prerequisito Preq1	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M1}	Adeguito		Adeguito	Adeguito
	M1a	3,91	3,68	4,04	3,87
	M1b	59,2%	55,7%	59,7%	57,4%
	Classe	E	E	E	E
	Obiettivo RQTI	-6% di M1a	-6% di M1a		
	Valore obiettivo M1a	3,68	3,45		
M2	Raggiungimento obiettivo (*)				NO
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M1	2019			
	Presenza prerequisito Preq4 _{M2}	Adeguito			Adeguito
	M2	0,12	0,12	0,05	0,08
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento
	Valore obiettivo M2				
M3	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M2	2019			
	Presenza prerequisito Preq2	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M3}	Adeguito		Adeguito	Adeguito
	M3a	0,000%	0,000%	0,068%	0,000%
	M3b	0,00%	0,00%	2,29%	1,94%
	M3c	0,00%	0,00%	0,14%	0,11%
M4	Classe	A	A	E	C
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
	Valore obiettivo M3a				
	Valore obiettivo M3b				
	Valore obiettivo M3c				
	Raggiungimento obiettivo (*)				NO
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M3	2019			
M5	Presenza prerequisito Preq3 _{M4}	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M4}	Adeguito		Adeguito	Adeguito
	M4a	0,00	0,00	0,00	0,00
	M4b	0,00%	0,00%	0,0%	0,0%
	M4c	0,00%	0,00%	0,0%	0,0%
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
M6	Valore obiettivo M4a				
	Valore obiettivo M4b				
	Valore obiettivo M4c				
	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M4	2019			
	Presenza prerequisito Preq3 _{M5}	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M5}	Adeguito		Adeguito	Adeguito
M5	$MF_{tq, disc} (\sum MF_{tq, disc, imp})$	0,00	0,00	0,00	0,00
	%SS _{tot}	2,0%		2,2%	2,5%
	M5	0,00%		0,00%	0,00%
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
	Valore obiettivo Mftq, disc				
	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
M6	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M5	2019			
	Presenza prerequisito Preq3 _{M6}	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4 _{M6}	Adeguito		Adeguito	Adeguito
	M6				
	Classe				
	Obiettivo RQTI				
	Valore obiettivo M6				
M6	Raggiungimento obiettivo (*)				
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M6	2019			

Dall'esame dei quadri riepilogativi di cui sopra, con riferimento ai macroindicatori, si evidenzia che dal biennio 2018-19 al biennio 2020-21:

- per il Gestore COGESI Srl si ha avuto un miglioramento per il macroindicatore M6;
- per il Gestore Mondo Acqua S.p.A. si ha avuto un peggioramento per i macroindicatori M1 e M3;
- per il Gestore Alpi Acque S.p.A. si ha avuto un miglioramento per il macroindicatore M12 e peggioramento per il macroindicatore M6;
- per il Gestore Egea S.p.A. si ha avuto un peggioramento del macroindicatore M6;
- per il Gestore Alse si ha avuto un peggioramento per il macroindicatore M3 e un miglioramento del macroindicatore M6.

5.4 ESITI VALUTAZIONE QUALITÀ TECNICA di cui alla Delib. ARERA 477/2023/R/IDR

Successivamente al caricamento da parte di EGATO 4 sul portale RQTI, Arera ha eseguito l'istruttoria determinando le premialità/penalità da attribuire ad ogni gestore; di seguito viene riprodotto uno stralcio della tabella n. 27 dell'allegato B alla Delibera 477/2023.

TAV. 27 - Ammontare massimo della penalità ai sensi del comma 29.4 RQTI

Id ATO_ Gestore	ATO	Gestore	Penale totale biennio 2020-2021 (€)	di cui da decurtare dal VRG (€)	di cui da accantonare (€)
104_12905	ATO 4 - CUNEO	ALPI ACQUE	23.464	22.310	1.154
104_12911	ATO 4 - CUNEO	ALTA LANGA SERVIZI S.P.A.	12.125	90	12.035
104_12938	ATO 4 - CUNEO	Tecnoedil S.p.A.	230.732	54.196	176.535
104_13500	ATO 4 - CUNEO	MONDO ACQUA	9.341	5.886	3.455
104_30324	ATO 4 - CUNEO	CONSORZIO GESTORI SERVIZI IDRICI S.C.R.L.	433	-	433

6. QUALITA' CONTRATTUALE

La Deliberazione ARERA 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/idr definisce livelli specifici e generali di qualità contrattuale del servizio idrico integrato, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per tutte le prestazioni da assicurare all'utenza oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell'utenza medesima. Sono altresì individuati gli indennizzi automatici da riconoscere all'utente per tutte le prestazioni soggette a standard specifici di qualità.

I dati, comunicati dai gestori del servizio idrico integrato in attuazione delle disposizioni ARERA, afferiscono a 28 standard specifici e 14 standard generali, riconducibili ai seguenti aspetti:

- Avvio e cessazione del rapporto contrattuale;
- Gestione del rapporto contrattuale;
- Fatturazione, gestione dei reclami e delle richieste scritte;
- Gestione degli sportelli e dei servizi telefonici.

Nell'ambito della raccolta dati, i Gestori sono chiamati a fornire indicazioni con riferimento all'elenco completo dei gruppi di indicatori (suddivisi per argomento), di seguito elencati:

- Appuntamenti;
- Attivazione/disattivazione;
- Comunicazioni;
- Esecuzione lavori;
- Fatturazione;
- Misuratori/rete;
- Preventivazione;
- Pronto intervento;
- Sportelli;
- Servizi telefonici.

Ogni gruppo di indicatori contiene l'insieme delle maschere relative a una data tipologia di prestazione; ciascuna maschera, a sua volta, fa riferimento a un indicatore specifico o generale di qualità contrattuale.

L'elenco delle maschere relative alle tipologie di prestazioni sottese al gruppo **“Appuntamenti”** è il seguente:

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

L'elenco completo delle maschere relative alle tipologie di prestazioni sottese al gruppo **“Attivazione/disattivazione”** è il seguente:

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

L'elenco delle maschere relative alle tipologie di prestazioni sottese al gruppo **“Comunicazioni”** è il seguente:

- Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
- Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
- Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
- Tempo di inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
- Tempo di inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
- Tempo per la risposta ai reclami;
- Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni;
- Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura;
- Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione.

L'elenco delle maschere relative alle tipologie di prestazioni sottese al gruppo **“Esecuzione lavori”** è il seguente:

- Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice;
- Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice;
- Tempo di esecuzione della voltura;
- Tempo di esecuzione di lavori semplici;
- Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso;
- Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso;
- Tempo di esecuzione di lavori complessi.

L'elenco delle maschere relative alle tipologie di prestazioni sottese al gruppo **“Fatturazione”** è il seguente:

- Tempo di rettifica di fatturazione;
- Tempo per l'emissione della fattura;
- Periodicità di fatturazione.

L'elenco delle maschere relative alle tipologie di prestazioni sottese al gruppo **“Misuratori/rete”** è il seguente:

- Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante;
- Tempo di intervento per la verifica del misuratore;
- Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione.

L'elenco delle maschere relative alle tipologie di prestazioni sottese al gruppo **“Preventivazione”** è il seguente:

- Tempo di preventivazione dell'allaccio fognario con sopralluogo;
- Tempo di preventivazione dell'allaccio fognario senza sopralluogo;
- Tempo di preventivazione dell'allaccio idrico con sopralluogo;
- Tempo di preventivazione dell'allaccio idrico senza sopralluogo;
- Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo;
- Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo.

L'elenco delle maschere relative alle tipologie di prestazioni sottese al gruppo **“Pronto intervento”** è il seguente:

- Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;

- Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI).

L'elenco delle maschere relative alle tipologie di prestazioni sottese al gruppo **“Sportelli”** è il seguente:

- Tempo massimo di attesa agli sportelli;
- Tempo medio di attesa agli sportelli.

Con riferimento alle prestazioni sottese al gruppo **“Servizi telefonici”** è presente un'unica maschera relativa a:

- Livello del servizio telefonico (LS);
- Accessibilità al servizio telefonico (AS);
- Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA).

6.1 APPROFONDIMENTI SULLE MASCHERE RELATIVE AGLI INDICATORI SPECIFICI

Gli indicatori specifici – che individuano il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente finale - sono stati suddivisi (da ARERA) nei seguenti sottogruppi:

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

Le informazioni richieste devono essere fornite per le seguenti tipologie d'uso:

- Uso domestico (art. 2 TICS)
- Uso diverso dal domestico (art. 8 TICS)

Con riferimento alla raccolta dati riferiti all'anno 2022, in ciascuna maschera riferita agli indicatori specifici, occorre indicare le prestazioni richieste nel 2022 e le prestazioni eseguite nel 2022, suddividendo le seconde per anno di riferimento della richiesta (2022, 2021 e 2020, ed eventuali precedenti). Il complesso delle prestazioni eseguite nel 2022 deve essere suddiviso tra prestazioni che rispettano lo standard previsto dalla del. 655/2015/R/IDR e prestazioni che non lo rispettano, queste ultime ulteriormente suddivise in base al ritardo

nell'esecuzione. Occorre fornire informazioni sugli indennizzi automatici spettanti agli utenti (numero di indennizzi erogati e numero di mancati indennizzi).

Indicatori Specifici relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni

All'interno delle maschere per gli Indicatori Specifici relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni è richiesto di indicare il numero totale di prestazioni richieste, il numero di prestazioni eseguite (e/o indennizzi automatici) unitamente alle cause di mancato rispetto degli stessi, secondo quanto previsto dall'articolo 77, comma 1, del RQSII.

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

1. Fascia di puntualità per gli appuntamenti;
2. Tempo di attivazione, della fornitura;
3. Tempo di disattivazione della fornitura;
4. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità;
5. Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore;
6. Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore;
7. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
8. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
9. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
10. Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
11. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
12. Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice;
13. Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice;
14. Tempo di esecuzione della voltura;
15. Tempo di esecuzione di lavori semplici;
16. Tempo di rettifica di fatturazione;
17. Tempo per l'emissione della fattura;
18. Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante;
19. Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo;

20. Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo;
21. Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo;
22. Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo;
23. Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo;
24. Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo.

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

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

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

1. Tempo per la risposta a reclami;
2. Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni.

Indicatori Specifici relativi alla periodicità di fatturazione

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

1. Periodicità di fatturazione

Indicatori Specifici relativi al tempo di intervento sul misuratore

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

1. Tempo di intervento per la verifica del misuratore.

Indicatori Specifici relativi al tempo di verifica del livello di pressione

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

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

6.2 APPROFONDIMENTI SULLE MASCHERE RELATIVE AGLI INDICATORI GENERALI

Gli indicatori generali - che individuano il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali - sono stati suddivisi nei seguenti sottogruppi, ognuno dei quali caratterizzato da una diversa tipologia di maschera:

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

In ciascuna maschera riferita agli indicatori generali, le prestazioni eseguite devono essere suddivise tra prestazioni che rispettano lo standard previsto dalla del. 655/2015/R/IDR, e prestazioni che non lo rispettano.

Le prestazioni eseguite fuori standard devono essere suddivise per causale di mancato rispetto (tranne che per i tre indicatori relativi ai servizi telefonici: AS, LS, TMA), come definite all'articolo 71, comma 1, del RQSII e, nel caso di prestazioni eseguite fuori standard per cause di forza maggiore o per cause imputabili all'utente finale o a terzi - che, ai sensi del comma 2 del medesimo articolo 71 devono essere documentate - è richiesto al Gestore di descrivere brevemente nel campo note la motivazione di tale classificazione.

Indicatori Generali relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni

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

- 1 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
- 2 Tempo massimo per l'appuntamento concordato;
- 3 Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura;
- 4 Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- 5 Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso;
- 6 Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso;
- 7 Tempo di esecuzione di lavori complessi;
- 8 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento.

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

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

- Uso domestico (art. 2 TICSII)
- Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSII)

Indicatori Generali relativi al tempo massimo di attesa agli sportelli e al CPI

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

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

Indicatori Generali relativi al tempo medio di attesa agli sportelli

A questa tipologia di indicatori generali appartiene una sola maschera:

- 1 Tempo medio di attesa agli sportelli

Indicatori Generali relativi ai servizi telefonici

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

Si riporta, quindi, di seguito la Tabella 6 del documento ARERA sulla qualità contrattuale (RQSII) contenente l’elenco completo degli indicatori di qualità contrattuale del SII, gli standard da rispettare e l’ammontare dell’eventuale indennizzo (o base di calcolo per la verifica del rispetto dello standard).

Tabella 6 - Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	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
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore ⁵⁹	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	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
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità ⁶⁰	Specifico	2 giorni feriali	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
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	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
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	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
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	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
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	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
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	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
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 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
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	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
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	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
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	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
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc		N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi
		3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
		4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
		6/anno se consumi > 3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
			rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 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
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 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
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	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
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	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
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	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
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	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
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	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
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	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
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	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 prestazioni

La raccolta dati di qualità contrattuale del SII è propedeutica all'acquisizione da parte dell'Autorità dei dati necessari per verificare in ciascun anno di raccolta il rispetto degli standard previsti (dal RQSII) con riferimento alle prestazioni eseguite in un determinato anno di riferimento.

La sezione della raccolta "Riepilogo per Macro-indicatori" (vedi tabelle riportate nelle pagine seguenti) mette in evidenza il riepilogo delle prestazioni eseguite nel corso di un determinato anno relativamente ai Macro-indicatori di qualità contrattuale alla base del meccanismo di

incentivazione di cui al Titolo XIII del RQSII, introdotto dall'Autorità con del. 547/2019/R/IDR.

Con tale deliberazione l'Autorità ha integrato la disciplina in materia di regolazione della qualità contrattuale, RQSII, di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR, introducendo, tra l'altro, dal 1° gennaio 2020, un meccanismo incentivante di premi/penalità, da attribuire in ragione delle performance delle singole gestioni, da valutare con riferimento a due macro-indicatori:

MC1 - “Avvio e cessazione del rapporto contrattuale” (composto dagli indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura);

MC2 - “Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio” (composto dagli indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza).

Tali macro-indicatori di qualità contrattuale, sono costruiti come media ponderata dei pertinenti indicatori semplici, pesata in base al numero delle prestazioni erogate dalla gestione (dato dalla somma del numero delle prestazioni entro il rispettivo standard previsto dalla RQSII e di quello delle prestazioni non conformi per causa imputabile alla responsabilità del gestore), secondo quanto previsto al comma 92.2 della RQSII; in particolare, l'Autorità ha previsto che per ogni macro-indicatore, con riferimento a ciascuna gestione:

- siano individuati gli obiettivi annuali, divisi in due categorie, di mantenimento e di miglioramento, questi ultimi ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle performance registrate nell'anno precedente, che - per ciascuna annualità - costituisce il livello di partenza (comma 93.1 della RQSII);
- con esclusivo riferimento al primo anno di valutazione delle performance (2020), il livello di partenza sia definito sulla base dei dati relativi agli indicatori semplici registrati nel 2018 (comma 93.3 della RQSII);
- i premi e le penalità siano quantificati a partire dal 2022 sulla base delle performance realizzate in ciascuno dei due anni precedenti (comma 91.2 della RQSII), precisando, al successivo comma 95.1 che “ai fini dell'applicazione dei fattori premiali (di penalizzazione)

nell'anno (a+2), costituiscono elementi di valutazione il livello negli anni a e (a+1) dei macro-indicatori MC1 e MC2”.

Di seguito si riportano le classi e gli obiettivi per macro-indicatore come indicati alla Tavola 2

Tavola 2 - Classi e obiettivi per macro-indicatore

Macro-indicatore	ID Classe	Classe	Obiettivo
<i>MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale</i>	A	MC1 > 98%	Mantenimento
	B	90% < MC1 ≤ 98%	+ 1%
	C	MC1 ≤ 90%	+ 3%
<i>MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio</i>	A	MC2 > 95%	Mantenimento
	B	90% < MC2 ≤ 95%	+ 1%
	C	MC2 ≤ 90%	+ 3%

del RQSII:

Per ciascuno dei macro-indicatori, gli obiettivi annuali sono divisi in due categorie: mantenimento e miglioramento.

Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle performance registrate nell'anno precedente, che per ciascuna annualità costituisce il livello di partenza.

In particolare, si individuano:

- la Classe A, cui è attribuito un obiettivo di mantenimento del livello di partenza;
- la Classe B e la Classe C, cui sono associati obiettivi di miglioramento differenziati in ragione del livello iniziale di performance.

Con Deliberazione 235/2020/R/IDR, a seguito della situazione emergenziale covid-19, l'Autorità ha previsto che per ciascuna gestione, in deroga a quanto previsto dai commi 93.1 e 93.3 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR, gli obiettivi di qualità contrattuale di mantenimento/miglioramento per gli anni 2020 e 2021 saranno individuati sulla base dei dati relativi agli indicatori semplici registrati nel 2018, procedendo a:

- identificare il livello di partenza e la relativa classe di appartenenza ai fini della determinazione dell'obiettivo per l'annualità 2020;
- assumere il perseguimento dell'obiettivo per l'annualità 2020, di cui alla precedente lett. a), ai fini dell'individuazione della classe di appartenenza e del corrispondente obiettivo per l'annualità 2021.

Inoltre, in considerazione delle misure di contenimento adottate per il contrasto dell'emergenza epidemiologica e delle possibili conseguenti forme di discontinuità riscontrabili nel progressivo miglioramento delle performance gestionali, in deroga a quanto previsto dai commi 91.2 e 95.1 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR, gli obiettivi di qualità contrattuale relativi al 2020 e al 2021, saranno valutati cumulativamente su base biennale. Conseguentemente, ai fini dell'applicazione dei fattori premiali (di penalizzazione), con riferimento alle annualità 2020 e 2021, costituirà elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021, per ciascuno dei macro-indicatori MC1 - "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" e MC2 - "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio".

Attraverso il riepilogo per Macro-Indicatori AS 2021, vengono quindi individuati:

- il livello di partenza dei macro-indicatori di qualità contrattuale MC1 - "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" e MC2 - "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio";
- la classe di appartenenza;
- gli obiettivi per l'anno 2022.

Al fine di valutare le graduatorie relative allo stadio di eccellenza, l'Autorità ha stabilito che i punteggi siano attribuiti agli operatori mediante l'impiego del metodo TOPSIS (Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution), individuando il benchmark qualitativo ideale e misurando la distanza di ciascun gestore dal benchmark.

Con Deliberazione 734/2022/R/idr del 27/12/2022, l'ARERA ha approvato la nota metodologica in esito alle risultanze istruttorie preliminari nell'ambito del procedimento per le valutazioni quantitative previste dal meccanismo incentivante della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) avviato con Deliberazione dell'Autorità 69/2020/R/IDR.

Al fine di implementare il nuovo meccanismo incentivante di premi e penalità e di acquisire le informazioni circa le prestazioni di qualità contrattuale riferite al complesso delle gestioni operanti sul territorio, la rendicontazione dei dati all'Autorità nazionale e gli obblighi di comunicazione di cui all'articolo 77 della RQSII, a partire dall'annualità 2020 (per le registrazioni delle informazioni relative all'anno 2019), sono estesi a tutti gli operatori che servono un numero superiore o inferiore a 50.000 abitanti, atteso che detti operatori erano

già sottoposti agli obblighi di “Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale” previsti dall’articolo 75 della RQSII e alle disposizioni previste dalla Carta del Servizio.

Riepilogo per Macro-Indicatori

Con la predisposizione tariffaria MTI-3 2020-2023, sono stati definiti gli obiettivi di qualità contrattuale 2020-2021.

Di seguito, per ogni Gestore, si riportano la tabella degli obiettivi di qualità contrattuale 2020-2021 (alla colonna “Definizione obiettivo 2020” nella riga “Valore di partenza” per ogni macro-indicatore viene indicato quanto emerso dalla raccolta qualità contrattuale dati anno 2018) e il tabellone riepilogativo relativo alla raccolta dati qualità contrattuale anno 2021 (riferimento Relazione tecnica allegata alla Delibera di EGATO4 n. 9 del 22-04-2021).

GESTORE COGESI S.p.A.

(Riferimento Relazione allegata a Delibera ATO4 n. 9 del 22-04-2021)

Gestore operativo: ACDA SpA			
Macro-indicatore		Definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021
MC1	Valore di partenza	100,000%	100,000%
	Classe	A	A
	Obiettivo RQSII	mantenimento	mantenimento
	Valore obiettivo MC1	mantenimento	mantenimento
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per MC1	2018	2020*

Gestore operativo: ACDA SpA			
Macro-indicatore		Definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021
MC2	Valore di partenza	98,003%	98,003%
	Classe	A	A
	Obiettivo RQSII	mantenimento	mantenimento
	Valore obiettivo MC2	mantenimento	mantenimento
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per MC2	2018	2020*

Gestore operativo: CALSO SpA			
Macro-indicatore		Definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021
MC1	Valore di partenza	100,000%	100,000%
	Classe	A	A
	Obiettivo RQSII	mantenimento	mantenimento
	Valore obiettivo MC1	mantenimento	mantenimento
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per MC1	2018	2019*

Gestore operativo: CALSO SpA			
Macro-indicatore		Definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021
MC2	Valore di partenza	97,447%	97,447%
	Classe	A	A
	Obiettivo RQSII	mantenimento	mantenimento
	Valore obiettivo MC2	mantenimento	mantenimento
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per MC2	2018	2019*

Gestore operativo: INFERNOTTO ACQUA SRL			
Macro-indicatore		Definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021
MC1	Valore di partenza	100,000%	100,000%
	Classe	A	A
	Obiettivo RQSII	mantenimento	mantenimento
	Valore obiettivo MC1	mantenimento	mantenimento
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per MC1	2019	2019*

Gestore operativo: INFERNOTTO ACQUA SRL			
Macro-indicatore		Definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021
MC2	Valore di partenza	99,317%	99,317%
	Classe	A	A
	Obiettivo RQSII	mantenimento	mantenimento
	Valore obiettivo MC2	mantenimento	mantenimento
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per MC2	2019	2019*

Gestore operativo: SISI S.r.l.			
Macro-indicatore		Definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021
MC1	Valore di partenza	100,000%	100,000%
	Classe	A	A
	Obiettivo RQSII	mantenimento	mantenimento
	Valore obiettivo MC1	mantenimento	mantenimento
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per MC1	2018	2020*

Gestore operativo: SISI S.r.l.			
Macro-indicatore		Definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021
MC2	Valore di partenza	100%	100%
	Classe	A	A
	Obiettivo RQSII	mantenimento	mantenimento
	Valore obiettivo MC2	mantenimento	mantenimento
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per MC2	2018	2020*

GESTORE ALPI ACQUE S.p.A.

(Riferimento Relazione allegata a Delibera ATO4 n. 9 del 22-04-2021)

Macro-indicatore		Definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021
MC1	Valore di partenza	99,698 %	99,698 %
	Classe	A	A
	Obiettivo RQSII	mantenimento	mantenimento
	Valore obiettivo MC1	mantenimento	mantenimento
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per MC1	2018	2020*

**Ai sensi del comma 2.1 della deliberazione 235/2020/R/IDR, si assume "il perseguimento dell'obiettivo per l'annualità 2020, (...), ai fini dell'individuazione della classe di appartenenza e del corrispondente obiettivo per l'annualità 2021"*

Macro-indicatore		Definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021
MC2	Valore di partenza	99,958 %	99,958 %
	Classe	A	A
	Obiettivo RQSII	mantenimento	mantenimento
	Valore obiettivo MC2	mantenimento	mantenimento
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per MC2	2018	2020*

**Ai sensi del comma 2.1 della deliberazione 235/2020/R/IDR, si assume "il perseguimento dell'obiettivo per l'annualità 2020, (...), ai fini dell'individuazione della classe di appartenenza e del corrispondente obiettivo per l'annualità 2021"*

GESTORE ALSe S.p.A.

(Riferimento Relazione allegata a Delibera ATO4 n. 9 del 22-04-2021)

Macro-indicatore		Definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021
MC1	Valore di partenza	98.44%	98.44%
	Classe	A	A
	Obiettivo RQSII	mantenimento	mantenimento
	Valore obiettivo MC1	mantenimento	mantenimento
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per MC1	2018	2020*

**Ai sensi del comma 2.1 della deliberazione 235/2020/R/IDR, si assume "il perseguimento dell'obiettivo per l'annualità 2020, (...), ai fini dell'individuazione della classe di appartenenza e del corrispondente obiettivo per l'annualità 2021"*

Macro-indicatore		Definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021
MC2	Valore di partenza	97.44%	97.44%
	Classe	A	A
	Obiettivo RQSII	mantenimento	mantenimento
	Valore obiettivo MC2	mantenimento	mantenimento
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per MC2	2018	2020*

**Ai sensi del comma 2.1 della deliberazione 235/2020/R/IDR, si assume "il perseguimento dell'obiettivo per l'annualità 2020, (...), ai fini dell'individuazione della classe di appartenenza e del corrispondente obiettivo per l'annualità 2021"*

GESTORE TECNOEDIL S.p.A. (oggi EGEA S.p.A.)

(Riferimento Relazione allegata a Delibera ATO4 n. 9 del 22-04-2021)

Macro-indicatore		Definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021
MC1	Valore di partenza	99.39%	99.39%
	Classe	A	A
	Obiettivo RQSII	mantenimento	mantenimento
	Valore obiettivo MC1	mantenimento	mantenimento
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per MC1	2018	2020*

**Ai sensi del comma 2.1 della deliberazione 235/2020/R/IDR, si assume "il perseguimento dell'obiettivo per l'annualità 2020, (...), ai fini dell'individuazione della classe di appartenenza e del corrispondente obiettivo per l'annualità 2021"*

Macro-indicatore		Definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021
MC2	Valore di partenza	97.47%	97.47%
	Classe	A	A
	Obiettivo RQSII	mantenimento	mantenimento
	Valore obiettivo MC2	mantenimento	mantenimento
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per MC2	2018	2020*

**Ai sensi del comma 2.1 della deliberazione 235/2020/R/IDR, si assume "il perseguimento dell'obiettivo per l'annualità 2020, (...), ai fini dell'individuazione della classe di appartenenza e del corrispondente obiettivo per l'annualità 2021"*

6.3 RISULTANZE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE PER I GESTORI ATO4 - APPLICAZIONE DEL MECCANISMO INCENTIVANTE ARERA.

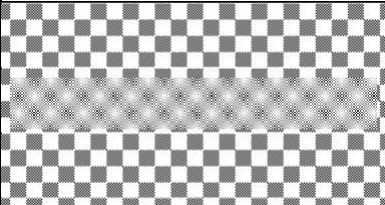
L'art. 91 del RQSII, stabilisce che il meccanismo di incentivazione della qualità contrattuale si articola in fattori premiali e di penalizzazione da attribuire in ragione delle performance delle gestioni sulla base del sistema di macro-indicatori di qualità contrattuale MC1 e MC2. I premi e le penalità sono quantificati a partire dal 2022 sulla base delle performance realizzate in ciascuno dei due anni precedenti.

L'art. 94 del RQSII, stabilisce che il meccanismo incentivante di qualità contrattuale del SII tiene conto dello stato di efficienza conseguito, inteso come livello di partenza delle gestioni appartenenti *ex ante* alla fascia di mantenimento (Classe A) per almeno un macro-indicatore,

e della variazione di efficienza, in termini di miglioramento dei livelli prestazionali iniziali da parte delle gestioni non appartenenti *ex ante* alla richiamata Classe A.

Nella successiva tavola sono descritti i diversi stadi in cui è articolato il meccanismo di incentivazione, in base alla classe di partenza ed al livello di valutazione:

Tavola 3 - Stadi di valutazione delle performance di qualità contrattuale in ciascun anno di valutazione

		Livelli di valutazione	
		Livello base	Livello di eccellenza
Obiettivi	<u>Obiettivi di mantenimento</u> o (Classe A)	Stadio I permanenza in Classe A (cambio di classe) per ogni macro-indicatore	Stadio III prime tre posizioni a livello globale considerando tutti i macro-indicatori valutati (di cui almeno uno in Classe A)
	<u>Obiettivi di miglioramento</u> o (Classi B e C)	Stadio II superamento (non raggiungimento) dell'obiettivo per ogni macro- indicatore	

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

- livello base di fattore premiale (di penalizzazione): sulla base del posizionamento *ex post* della gestione che ne confermi la presenza (che non ne confermi la presenza) in Classe A per ciascun macro-indicatore – *Stadio I*;
- livello di eccellenza di fattore premiale: per le tre migliori gestioni con riferimento a tutti i macro-indicatori valutati, di cui almeno uno in Classe A – *Stadio III*.

Con riferimento agli obiettivi di miglioramento, gli incentivi, in termini di premi/penalità, sono definiti attraverso stadi successivi di valutazione, sulla base di un posizionamento *ex post* della gestione che risulti migliore (peggiore) rispetto all'obiettivo definito dall'Autorità in corrispondenza di ciascun macro-indicatore – *Stadio II*.

Ai fini dell'erogazione del premio o dell'applicazione della penalità per il livello “avanzato” (Stadio III), l'Autorità elabora, con riferimento a ogni annualità, una graduatoria, attribuendo a tutte le gestioni ritenute ammissibili al meccanismo incentivante un punteggio determinato secondo i criteri fissati nell'art. 95 dell'RQSII e di seguito esplicitati.

Ai fini dell'applicazione dei fattori premiali (di penalizzazione) nell'anno $(a + 2)$, costituiscono elementi di valutazione il livello negli anni a e $(a + 1)$ dei macro- indicatori MC1 e MC2, come definiti all'Articolo 92.

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

Con riferimento alle annualità $a = \{2020, 2021\}$ di applicazione del presente meccanismo incentivante, si utilizzano i pesi per macro-indicatore λ_{MC} , di cui alla seguente Tavola 4, da applicare nelle valutazioni delle *performance* per gli *Stadi I, II e III*.

Tavola 4 - Pesi per macro-indicatore

<i>Macro-indicatore</i>	λ_{MC}
<i>MC1</i>	50%
<i>MC2</i>	50%

Ai fini della determinazione e valorizzazione delle premialità/penalità, con Deliberazione 476/2023/R/IDR del 17 ottobre 2023, ad oggetto “Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) per le annualità 2020-2021. Risultati finali”, poi parzialmente modifica con Deliberazione n. 500/2023/R/IDR del 31 ottobre 2023, “Correzione di errori materiali, e conseguente sostituzione dell'Allegato B alla deliberazione dell'Autorità 476/2023/R/idr, ad oggetto “Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII)

per le annualità 2020-2021. Risultati finali”, l’Autorità nazionale ha pubblicato l’elenco delle gestioni escluse dal meccanismo incentivante e l’elenco delle gestioni ammesse al meccanismo incentivante e l’ammontare delle premialità/penalità applicate.

In merito alle premialità/penalità per il periodo 2020-2021, per i Gestori operanti nell’Ambito Cuneese risulta quanto di seguito sintetizzato (Delib. ARERA 476-2023).

DELIBERA ARERA 476-2023 – ALLEGATO A

Gestori del servizio idrico integrato, o dei singoli servizi che lo compongono, che ricadono nelle casistiche di esclusione/mancata applicazione - totale o parziale - dal meccanismo incentivante di cui al Titolo XIII della RQSII (per il biennio cumulato di valutazione 2020-2021)

TAV. 2 - Mancanza dei dati relativi all’anno base - biennio 2020-2021

Id ATO_ Gestore	ATO	Gestore
104_8186	ATO 4 - CUNEO	CALSO SPA - COMUNI DELL'ACQUEDOTTO LANGHE SUD OCCIDENTALI SPA
104_13500	ATO 4 - CUNEO	MONDO ACQUA
104_16985	ATO 4 - CUNEO	INFERNOTTO ACQUA SRL
104_30324	ATO 4 - CUNEO	CONSORZIO GESTORI SERVIZI IDRICI S.C.R.L.

TAV. 11 - Specifiche incongruenze o incompletezze nei dati - biennio 2020-2021

Id ATO_ Gestore	ATO	Gestore
104_12905	ATO 4 - CUNEO	ALPI ACQUE

DELIBERA ARERA 476-2023 – ALLEGATO B (così come rettificato dalla deliberazione Arera n. 500/2023/R/IDR del 31 ottobre 2023, “Correzione di errori materiali, e conseguente sostituzione dell’Allegato B alla deliberazione dell’Autorità 476/2023/R/idr)

TAV. 2 - Macro-indicatore MC1¹ - Stadio I - biennio 2020-2021

Id ATO_ Gestore	ATO	Gestore	Premi (€)	Penali (€)	Note
104_12911	ATO 4 - CUNEO	ALTA LANGA SERVIZI S.P.A.	195.499	-	
104_12938	ATO 4 - CUNEO	Tecnoedil S.p.A.	102.607	-	

TAV. 3 - Macro-indicatore MC2¹ - Stadio I - biennio 2020-2021

Id ATO_ Gestore	ATO	Gestore	Premi (€)	Penali (€)	Note
104_12911	ATO 4 - CUNEO	ALTA LANGA SERVIZI S.P.A.	140.959	-	
104_12938	ATO 4 - CUNEO	Tecnoedil S.p.A.	48.067	-	

TAV. 6 - Stadio III - biennio 2020-2021

Rank TOPSIS	Punteggio TOPSIS	Id ATO_ Gestore	ATO	Gestore	Premio (€)
37	0,90300	104_12938	ATO 4 - CUNEO	Tecnoedil S.p.A.	-

7. VALUTAZIONI ECONOMICO-FINANZIARIE

Il profilo economico-finanziario e tariffario delle gestioni del SII operanti in ATO4 Cuneese è analizzato sotto i profili di sostenibilità tariffaria per l'utente finale, di equilibrio patrimoniale della gestione e di sostenibilità economica della stessa, di efficacia nell'azione di investimento sulle reti e gli impianti del SII.

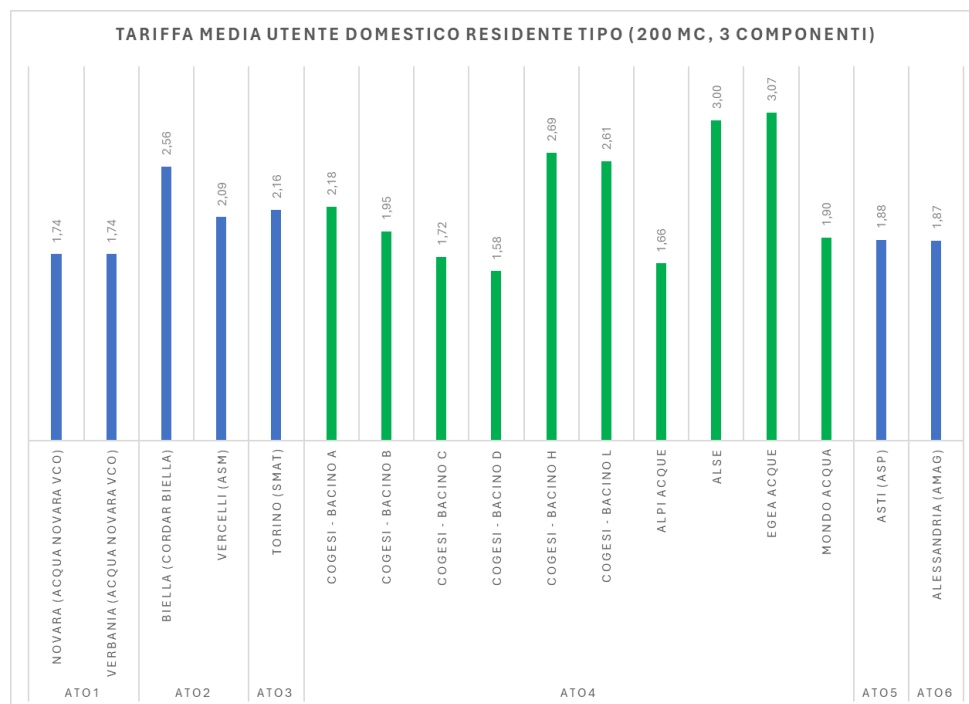
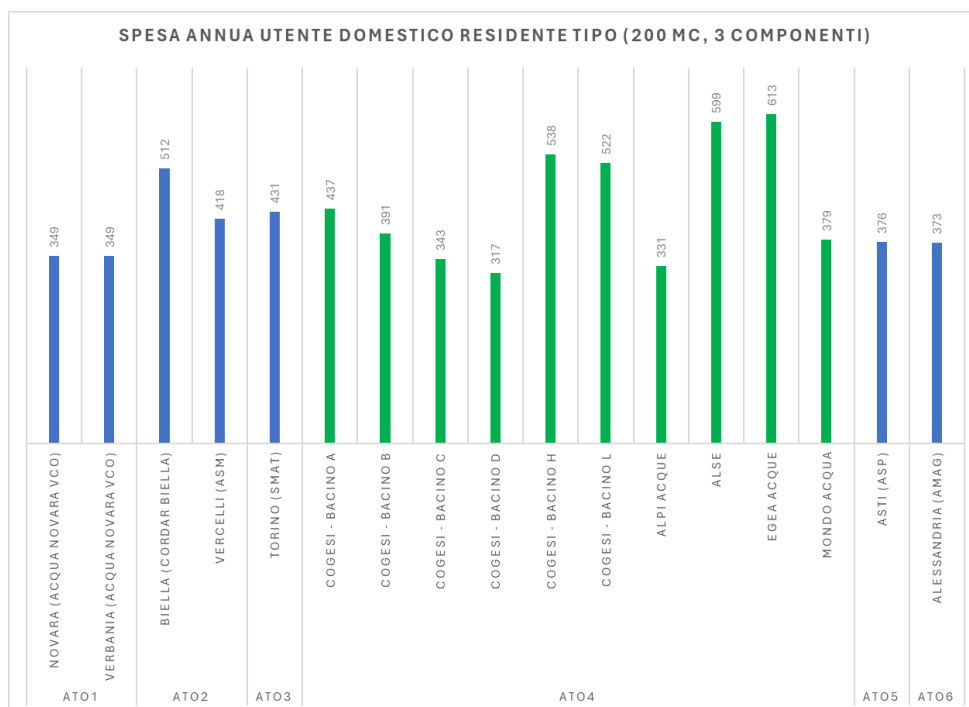
7.1 GESTORE AFFIDATARIO COGESI ScrI.

A. Sostenibilità tariffaria.

Il livello tariffario medio praticato da COGESI in ATO4 risulta generalmente in linea con quello delle principali gestioni industriali della Regione Piemonte, pur presentando un'ampia casistica di bacini tariffari (territori in cui si applica la stessa articolazione tariffaria) stratificatasi nel tempo seguendo la progressiva estensione della gestione consortile d'ambito, che prevedono livelli di tariffa (quota fissa e variabile) anche sensibilmente differenti. La revisione di tale assetto è già stata avviata dall'Ente di Governo e dal gestore, e proseguirà, verso una progressiva convergenza su base provinciale, anche all'interno del prossimo periodo regolatorio MTI-4 (2024-2029).

Con riferimento ai principali bacini tariffari (tra cui "A", quello comprendente il territorio del capoluogo provinciale e relativo a oltre 64.000 utenze di acquedotto) la spesa media annua dell'utente domestico residente "tipo" (200 metri cubi annui di consumo, nucleo familiare di tre componenti) si colloca in linea con la spesa sostenuta nei centri urbani di Torino e Vercelli, inferiore a quella di Biella ma superiore a quella di Verbania, Novara, Asti, Alessandria. Nei bacini tariffari B, C e D (oltre 17.000 utenti di acquedotto complessivi) la spesa annua risulta in linea o inferiore a quella dei capoluoghi di provincia del Piemonte, mentre nei bacini tariffari dell'area servita dal gestore operativo CALSO (circa 8.000 utenti) la spesa si colloca su livelli decisamente superiori.

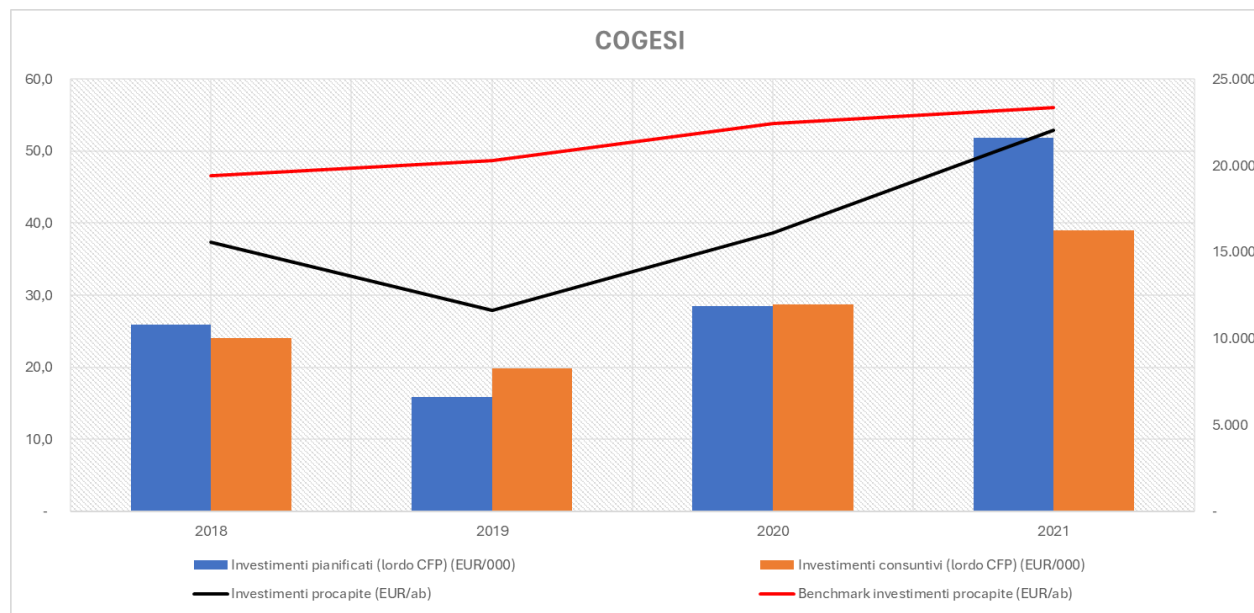
Nel quadro delle gestioni ATO4, i bacini dei gestori di fatto Alpi Acque e Mondo Acqua risultano presentare una spesa per l'utente domestico tipo inferiore o in linea con quella dei principali bacini COGESI, mentre nelle aree servite da ALSE e EGEA Acque la spesa risulta sensibilmente superiore.



B. Livello degli investimenti.

COGESI presenta un livello di raggiungimento degli obiettivi di pianificazione in tema di investimenti generalmente soddisfacente, con un tasso di realizzazione medio nel periodo 2018-2021 superiore al 90% e con un livello medio pro-capite in miglioramento fino a quasi

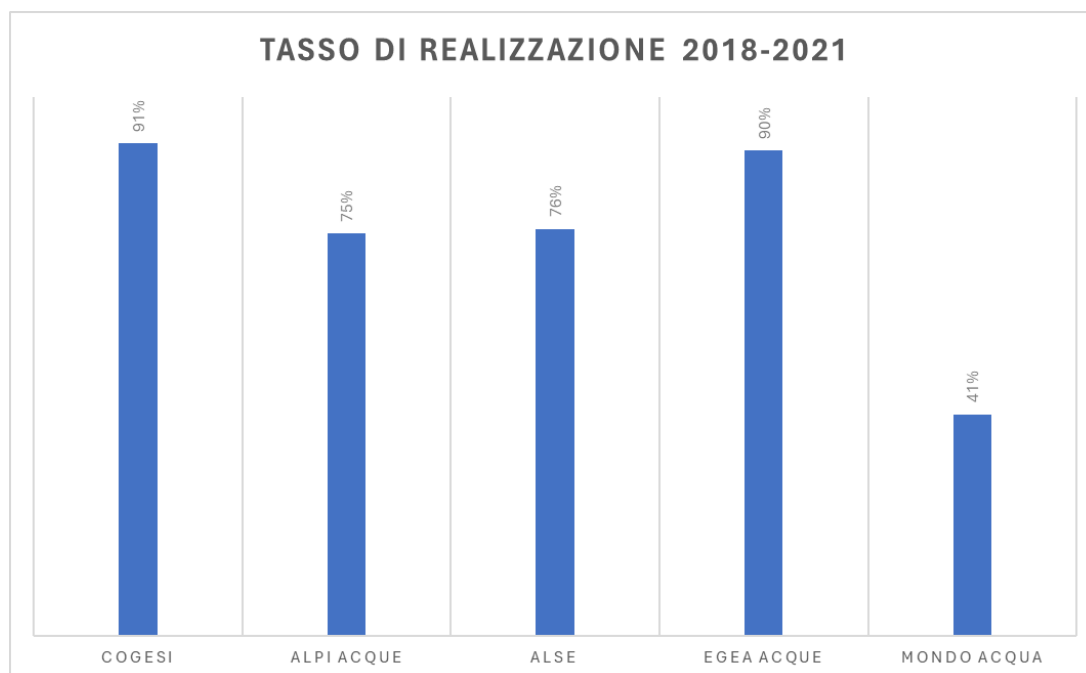
53 Euro/abitante nel 2021, prossimo al valore medio nazionale (56,1 Euro/abitante¹) e in linea con quello zonale (nord-ovest), assunti quali benchmark di riferimento. Anche il valore assoluto della spesa per investimenti risulta in crescita, e, pur non raggiungendo ancora il livello previsto dal vigente Piano d'Ambito, ha superato i 16 milioni di Euro nel 2021.



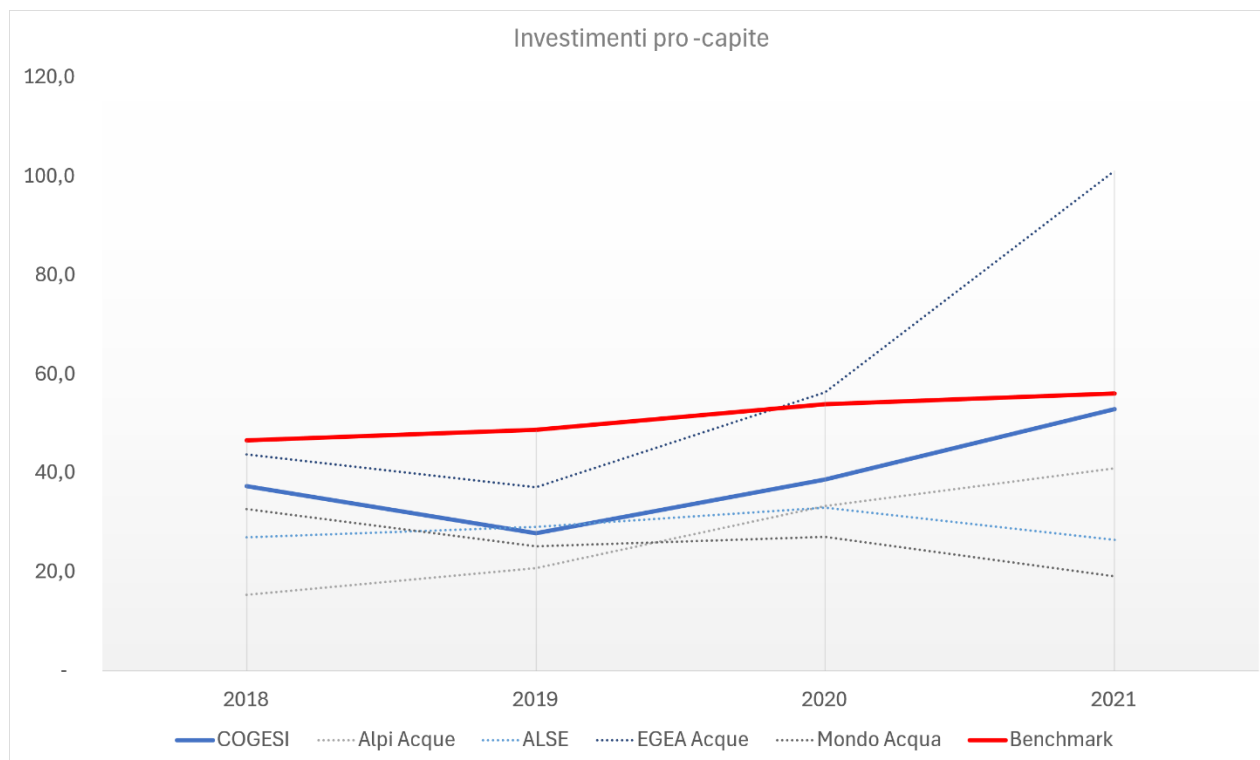
COGESI	2018	2019	2020	2021	2018-2021
INVESTIMENTI PIANIFICATI LORDO CFP	10.782.89	6.614.83	11.855.39	21.616.41	50.869.52
	2	1	1	2	6
INVESTIMENTI CONSUNTIVI LORDO CFP	10.015.55	8.267.03	11.945.47	16.270.26	46.498.33
	6	2	7	7	2
TASSO REALIZZAZIONE	93%	125%	101%	75%	91%
Popolazione ponderata	268.417	296.682	308.718	307.699	295.379
Investimenti procapite	37,31	27,86	38,69	52,88	39,35

Rispetto alle altre gestioni operanti in ATO4, la gestione COGESI risulta la più performante in termini di rispetto della pianificazione, con un tasso di realizzazione (91%) in linea con quello di EGEA Acque e superiore a quelli registrati dalle altre gestioni.

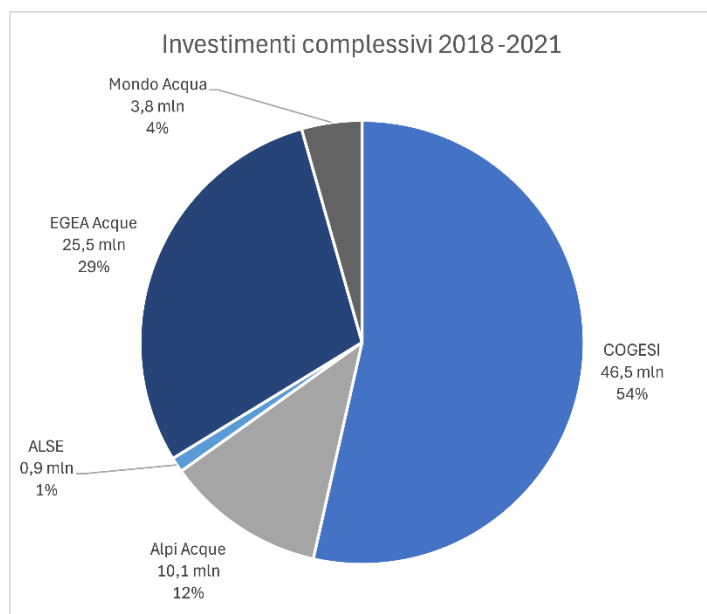
¹ Blue Book 2023, insieme delle gestioni industriali.



Anche il livello di investimenti pro-capite raggiunto da COGESI nel periodo 2018-2021 è generalmente superiore a quello delle altre gestioni di ATO4, ad eccezione di EGEA Acque che risulta stabilmente allineata su valori superiori.

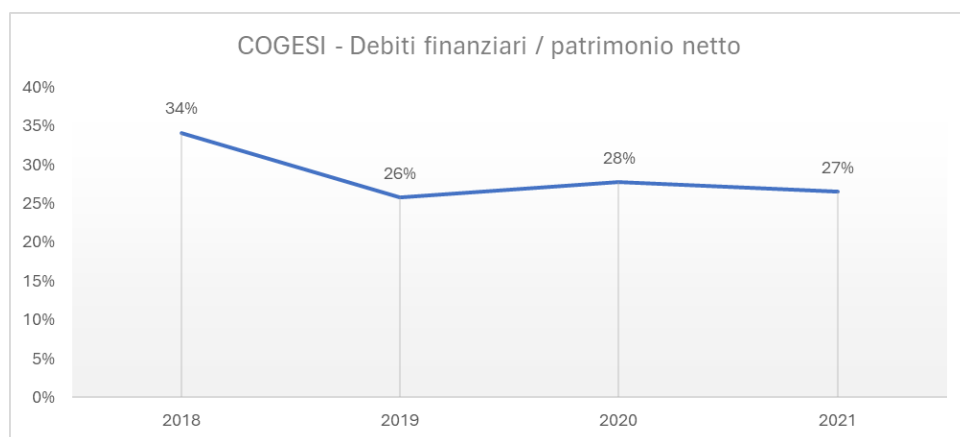


In termini assoluti, COGESI risulta il maggiore investitore sul servizio idrico integrato in ATO4, con oltre 46 milioni complessivi nel periodo 2018-2021, pari al 54% del volume complessivo investito in Provincia.



C. Equilibrio patrimoniale della gestione

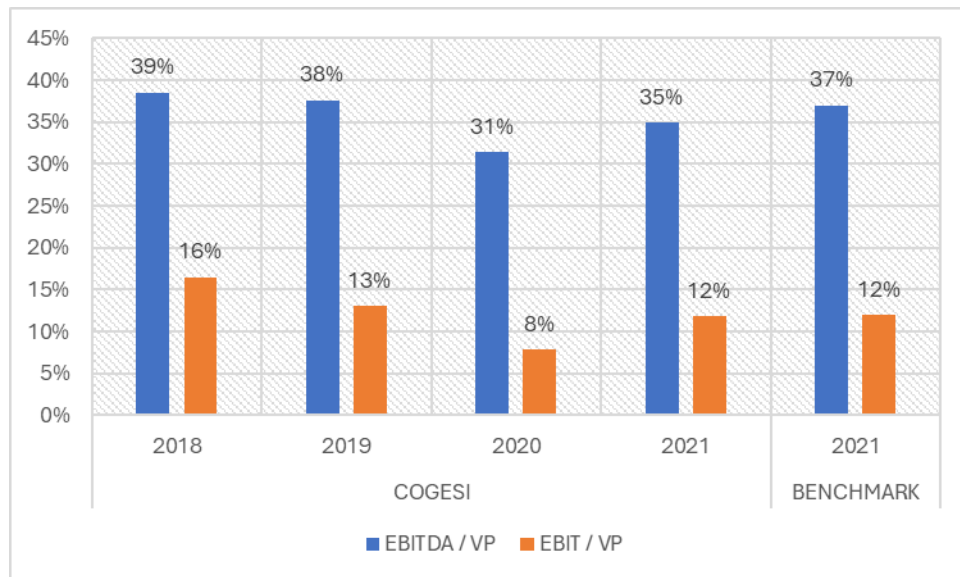
COGESI presenta, dal consolidamento delle gestioni operative e della società consortile, una forte patrimonializzazione, con una limitata incidenza dell'indebitamento finanziario rispetto al patrimonio netto consolidato, nell'ordine del 30% complessivo. Tale valore indica una buona capacità di assorbimento di ulteriore indebitamento futuro per il finanziamento degli investimenti e per l'acquisizione – ai termini regolatori – delle gestioni scadute ancora operanti.



Tale valore risulta il più contenuto in ATO4.

D. Sostenibilità economica della gestione

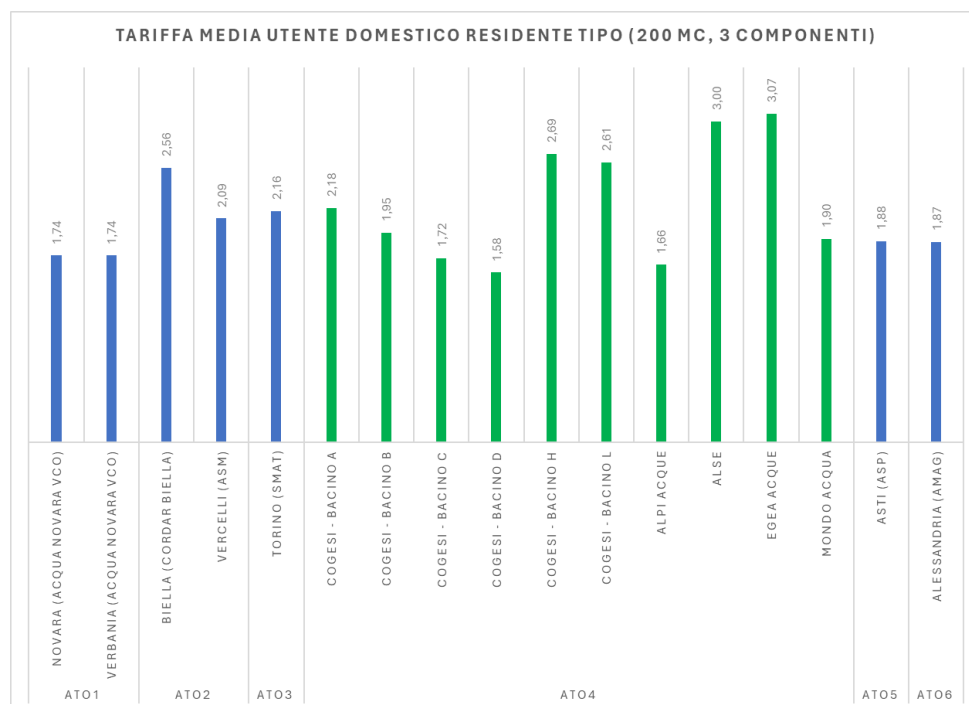
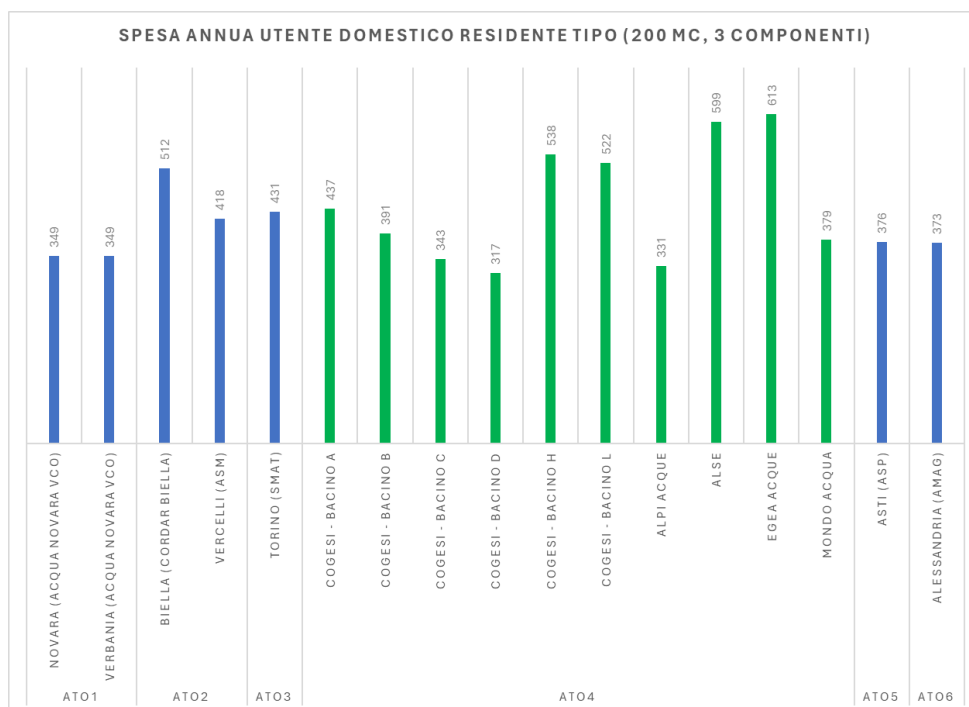
La marginalità economica della gestione COGESI, misurata in termini di EBITDA e EBIT rispetto al valore della produzione, risulta sostanzialmente allineata ai benchmark di riferimento (gestori di grandi dimensioni).



7.2 GESTORE DI FATTO ALPI ACQUE S.p.A.

A. Sostenibilità tariffaria.

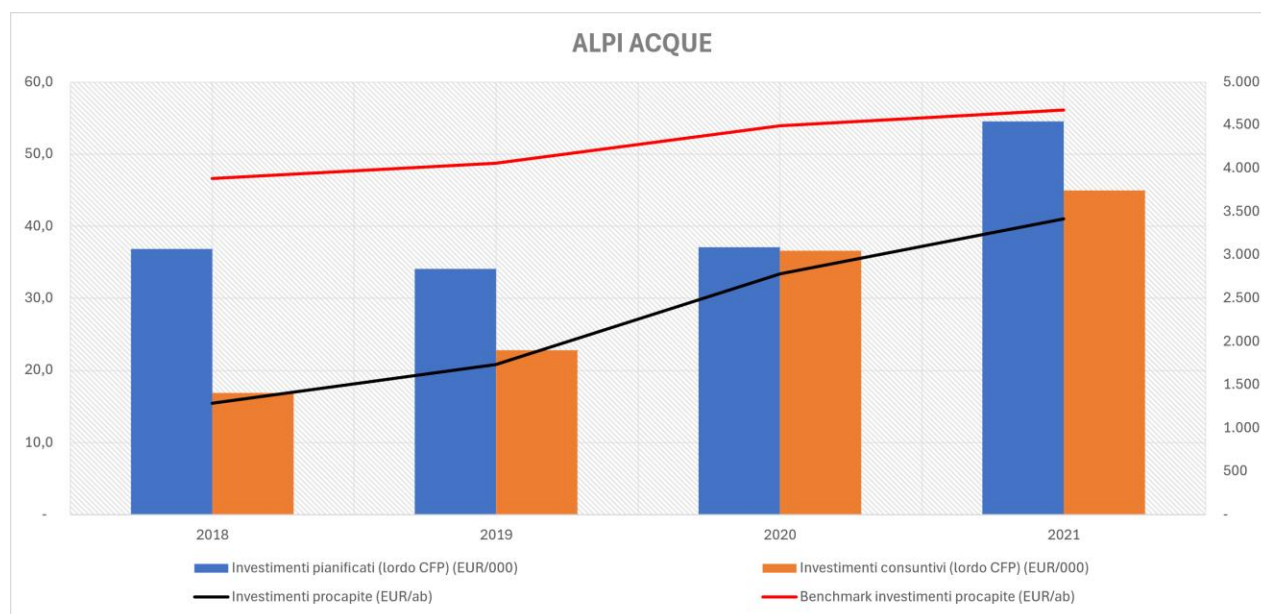
Il livello tariffario medio praticato da Alpi Acque è in linea o inferiore a quello delle principali gestioni industriali della Regione Piemonte, e risulta allineato ad alcuni bacini tariffari significativi del gestore unico affidatario COGESI (bacini B, C e D, oltre 17.000 utenti di acquedotto complessivi), elemento che potrà certamente favorire la convergenza futura su scala provinciale. La spesa media annua dell'utente domestico residente "tipo" (200 metri cubi annui di consumo, nucleo familiare di tre componenti) si colloca in linea con la spesa sostenuta nei centri urbani di Novara e Verbania, mentre risulta inferiore a quella sostenuta negli altri capoluoghi di provincia della Regione Piemonte, inclusa Cuneo (bacino tariffario A di COGESI).



B. Livello degli investimenti.

Alpi Acque presenta un livello di raggiungimento degli obiettivi di pianificazione in tema di investimenti in miglioramento nel quadriennio 2018-2021, partendo da un livello insufficiente (tasso di realizzazione 46%) per giungere a valori che testimoniano un pieno o soddisfacente rispetto della pianificazione (tassi di realizzazione 99% e 82% nel 2020 e 2021).

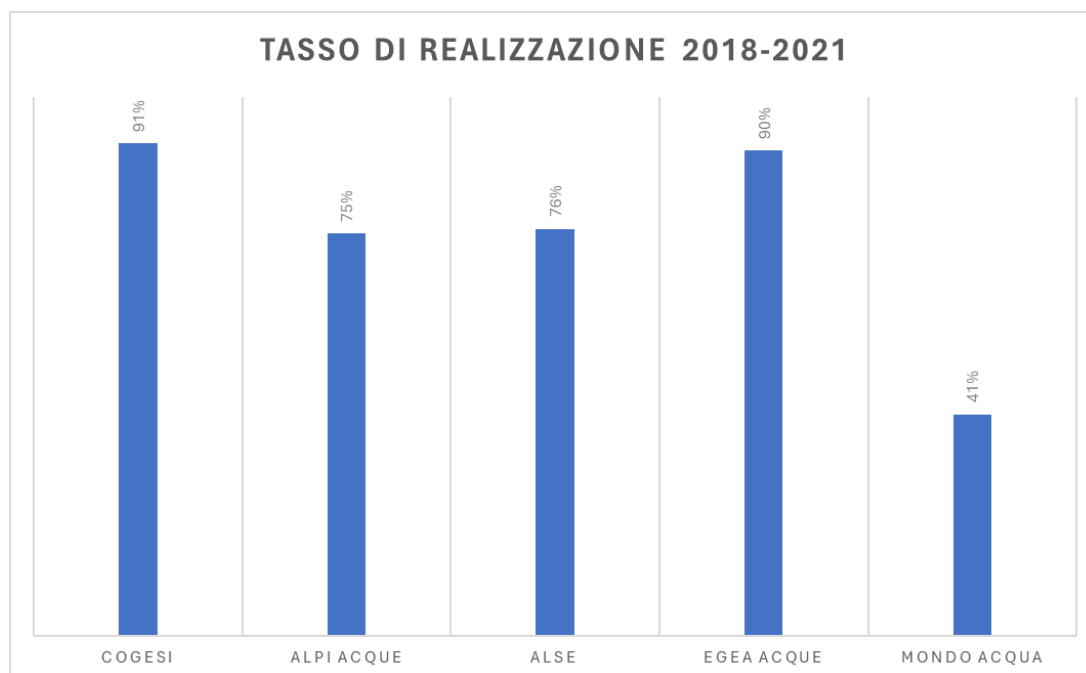
rispettivamente). Il livello medio pro-capite è anch'esso in miglioramento fino a superare i 40 Euro/abitante nel 2021, valore, tuttavia, ancora piuttosto distante dal valore medio nazionale (56,1 Euro/abitante²) assunto quali benchmark di riferimento.



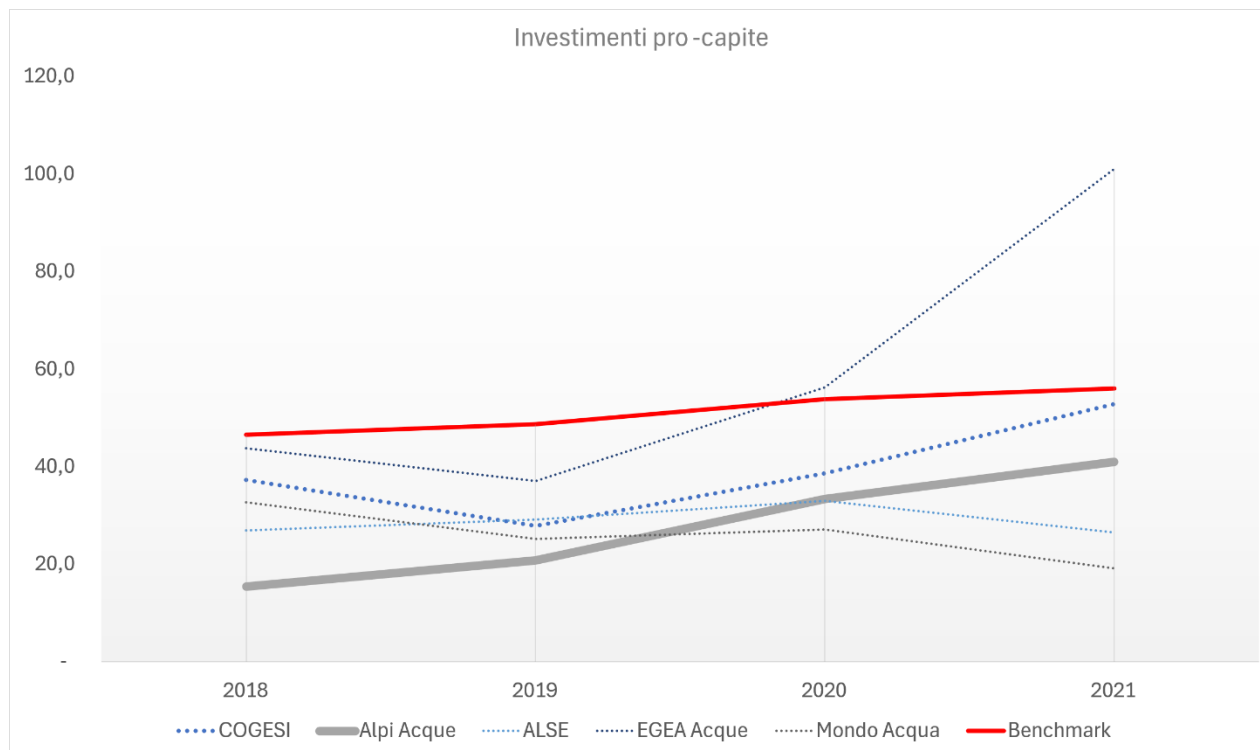
ALPI ACQUE	2018	2019	2020	2021	2018-2021
INVESTIMENTI PIANIFICATI LORDO CFP	3.066.76 6	2.841.68 8	3.087.57 9	4.540.90 0	13.536.93 3
INVESTIMENTI CONSUNTIVI LORDO CFP	1.409.55 0	1.899.08 6	3.047.38 3	3.744.00 1	10.100.02 0
TASSO REALIZZAZIONE	46%	67%	99%	82%	75%
Popolazione ponderata	91.457	91.358	91.339	91.332	91.372
Investimenti procapite	15,41	20,79	33,36	40,99	27,63

Rispetto alle altre gestioni operanti in ATO4, la gestione Alpi Acque risulta tra le meno performanti in termini di rispetto della pianificazione, pur con un tasso di realizzazione medio (75%) penalizzato da un biennio 2018-2019 fortemente al di sotto delle attese ed un biennio successivo, come già ricordato, sensibilmente migliore.

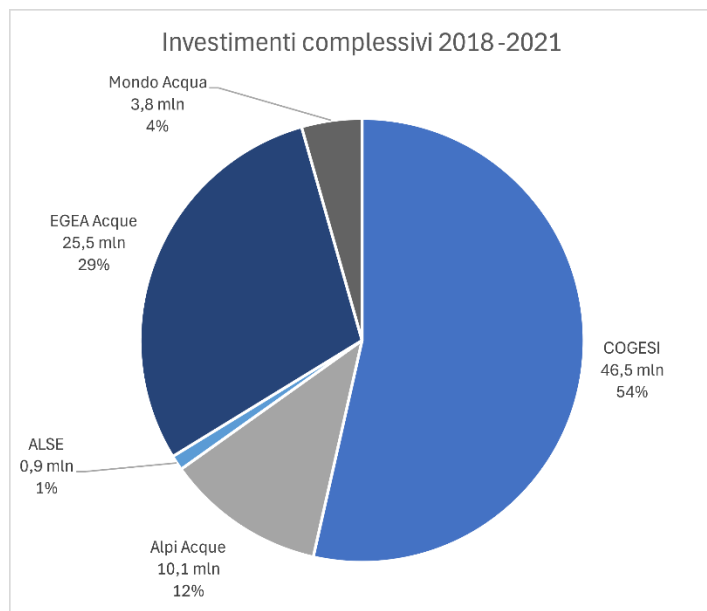
² Blue Book 2023, insieme delle gestioni industriali.



Anche il livello di investimenti procapite raggiunto da Alpi Acque nel periodo 2018-2021 si è progressivamente allineato a valori comparabili a quelli delle altre gestioni di ATO4, pur rimanendo inferiore ai livelli registrati dal gestore unico affidatario COGESI e da EGEE Acque, ma avendo superato i restanti gestori ancora operativi, ALSE e Mondo Acqua.



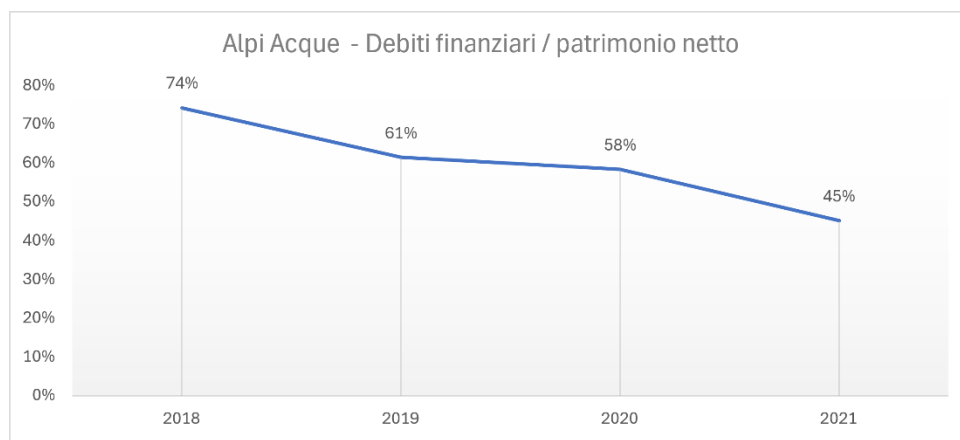
In termini assoluti, Alpi Acque copre una parte piuttosto significativa del monte investimenti complessivo sul servizio idrico integrato in ATO4, con oltre 10 milioni nel periodo 2018-2021, pari al 12% del volume complessivo investito in Provincia.



Con il consolidamento della gestione unica d'ambito si auspica il miglioramento dei livelli di investimento, con allineamento progressivo ai benchmark nazionali e zonali, anche per il territorio oggi gestito da Alpi Acque.

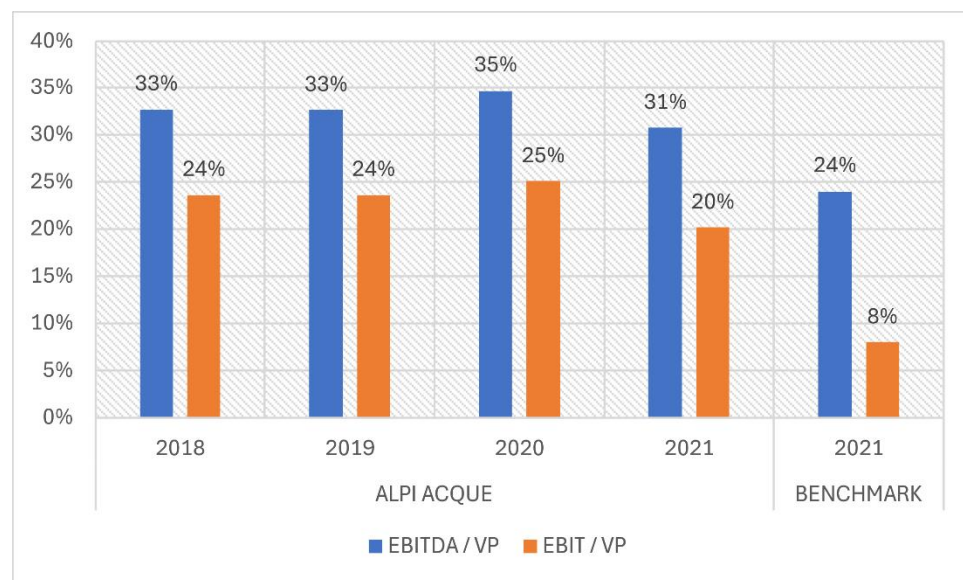
C. Equilibrio patrimoniale della gestione

Alpi Acque presenta, nel quadriennio 2018-2021, un miglioramento della propria posizione patrimoniale, con un'incidenza dell'indebitamento finanziario rispetto al patrimonio netto in riduzione dal 74% al 45%, valore che risulta fra i più contenuti in ATO4, segno di una sufficiente solidità patrimoniale.



D. Sostenibilità economica della gestione

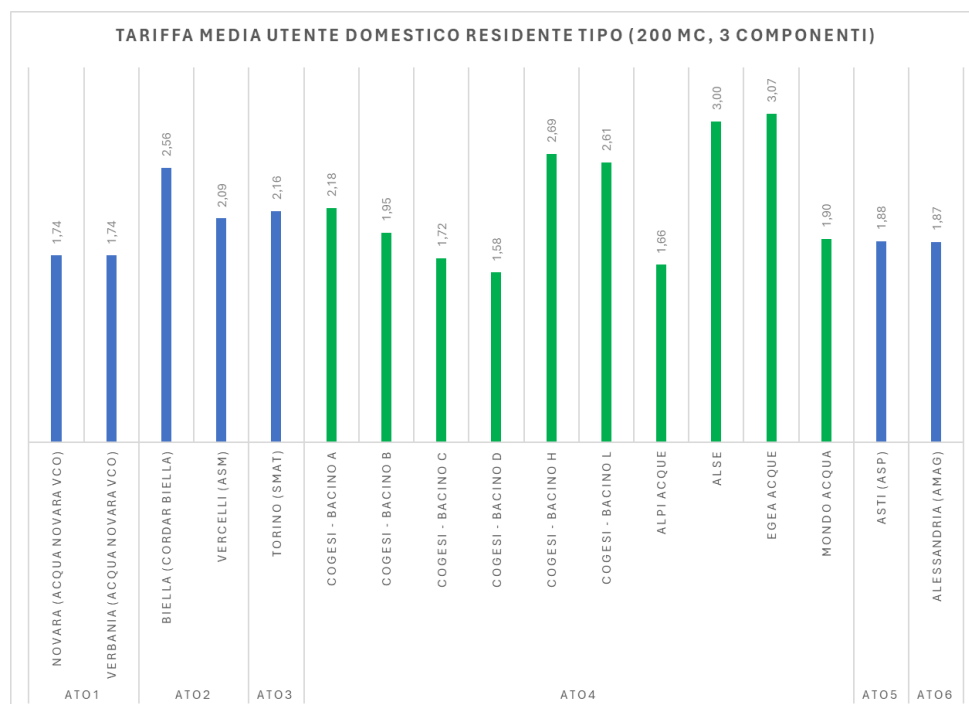
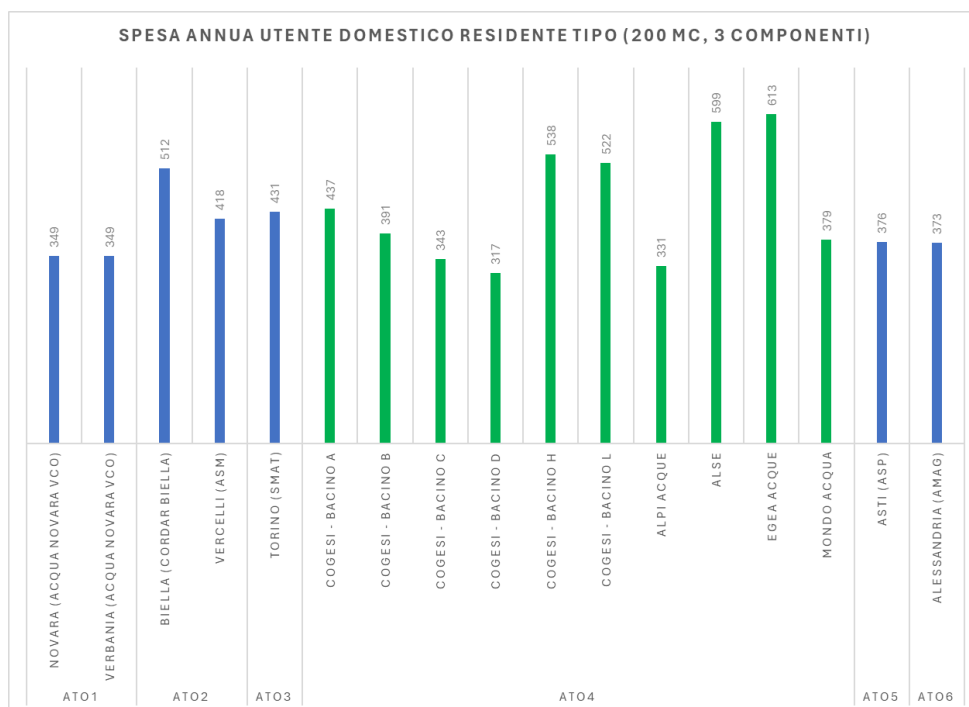
La marginalità economica della gestione Alpi Acque, misurata in termini di EBITDA e EBIT rispetto al valore della produzione, risulta generalmente superiore ai benchmark di riferimento (gestori di medie dimensioni).



7.3 GESTORE DI FATTO ALSE S.p.A.

A. Sostenibilità tariffaria.

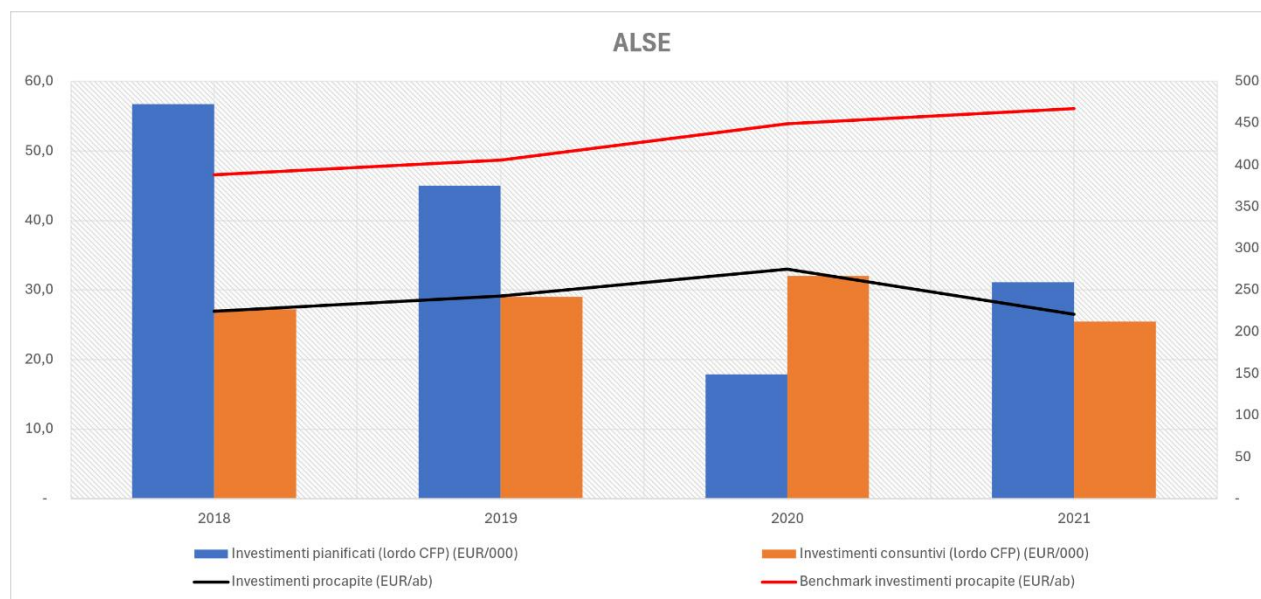
Il livello tariffario medio praticato da ALSE è tra i più elevati in ATO4, con una spesa media dell'utente domestico residente "tipo" (200 metri cubi annui di consumo, nucleo familiare di tre componenti) superiore a quella sostenuta negli altri capoluoghi di provincia della Regione Piemonte, inclusa Cuneo (bacino tariffario A di COGESI). Tale elemento dovrà essere tenuto in debita considerazione nel processo di futura convergenza tariffaria a scala provinciale e condurrà, con tutta probabilità, ad adeguamenti tariffari nel bacino inferiori a quelli medi di ATO4, via via deliberati dall'Ente di Governo d'Ambito.



B. Livello degli investimenti.

ALSE presenta un livello di raggiungimento degli obiettivi di pianificazione in tema di investimenti piuttosto variabile nel quadriennio 2018-2021, anche a causa delle ridotte dimensioni della gestione e, conseguentemente, dei livelli di investimento, per i quali variazioni anche contenute in valore assoluto provocano scostamenti percentuali significativi,

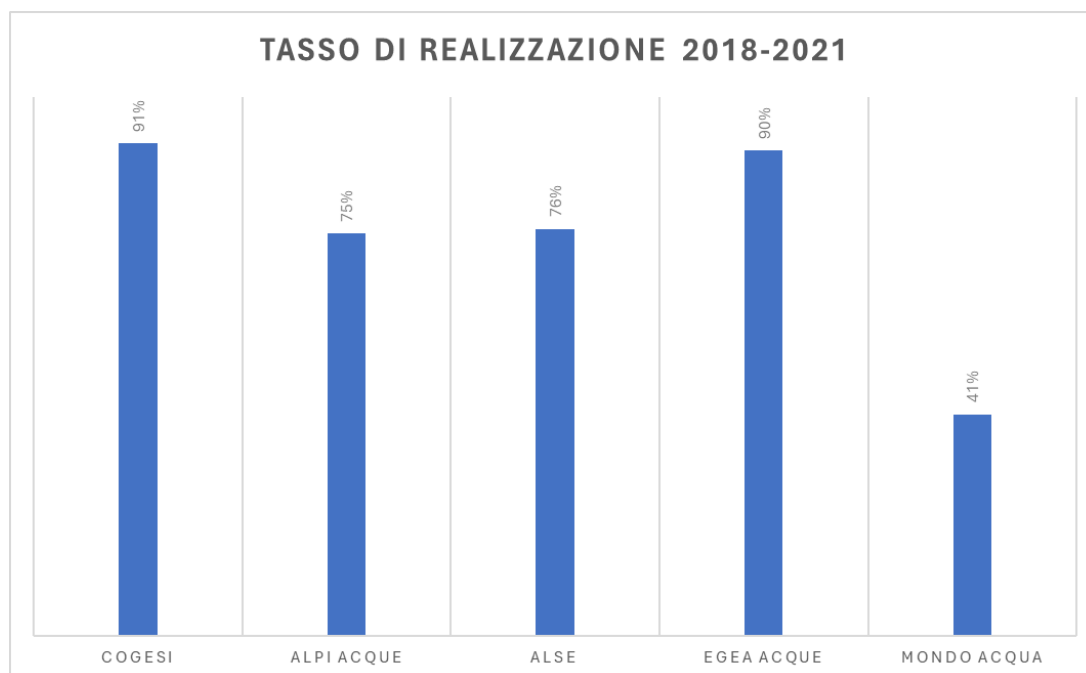
e per i quali l'andamento del singolo progetto di investimento può generare variazioni importanti. Il livello medio pro-capite è sostanzialmente stabile, poco al di sotto dei 30 Euro/abitante, valore piuttosto distante dal valore medio nazionale (56,1 Euro/abitante³) assunto quali benchmark di riferimento, e certamente anch'esso influenzato dalle ridotte dimensioni del bacino gestionale.



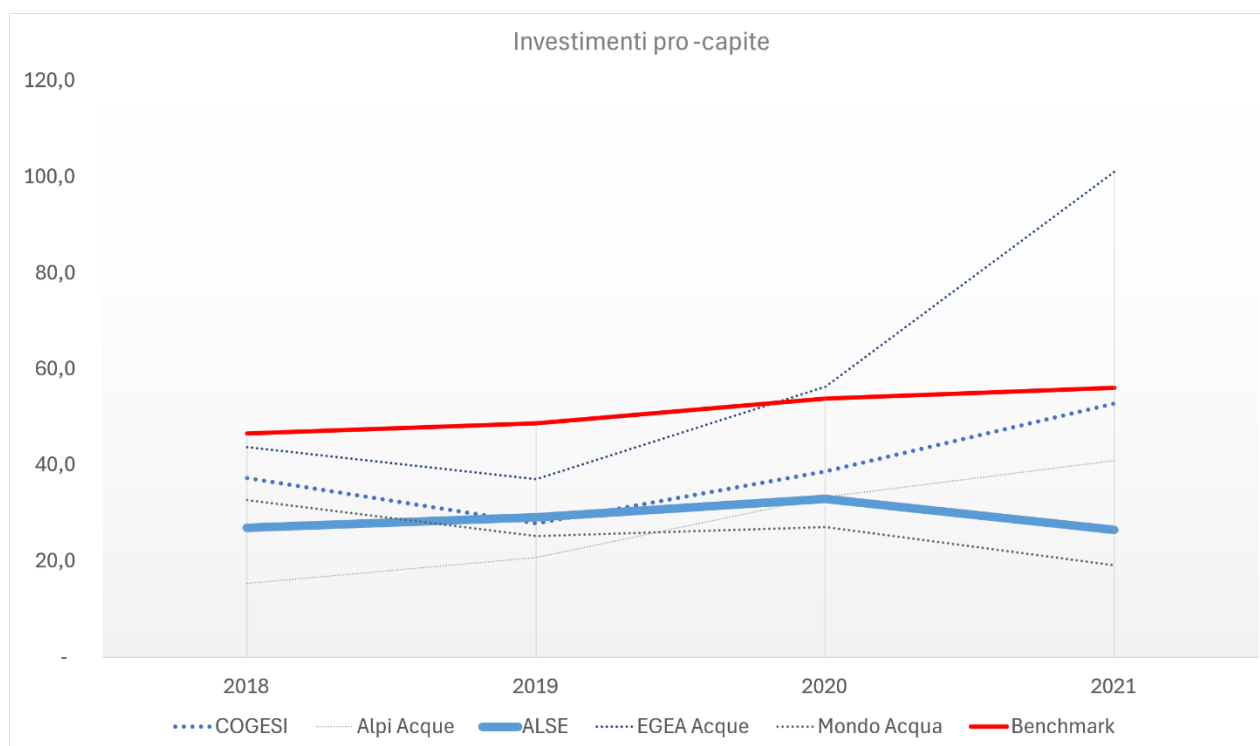
ALSE	2018	2019	2020	2021	2018-2021
INVESTIMENTI PIANIFICATI LORDO CFP	473.000	375.000	148.800	259.000	1.255.800
INVESTIMENTI CONSUNTIVI LORDO CFP	227.280	241.631	267.007	212.385	948.303
TASSO REALIZZAZIONE	48%	64%	179%	82%	76%
Popolazione ponderata	8.429	8.295	8.091	8.019	8.208
Investimenti procapite	26,97	29,13	33,00	26,48	28,88

Rispetto alle altre gestioni operanti in ATO4, la gestione ALSE risulta tra le meno performanti in termini di rispetto della pianificazione, pur con un tasso di realizzazione medio (76%) con elevate variabilità annuali.

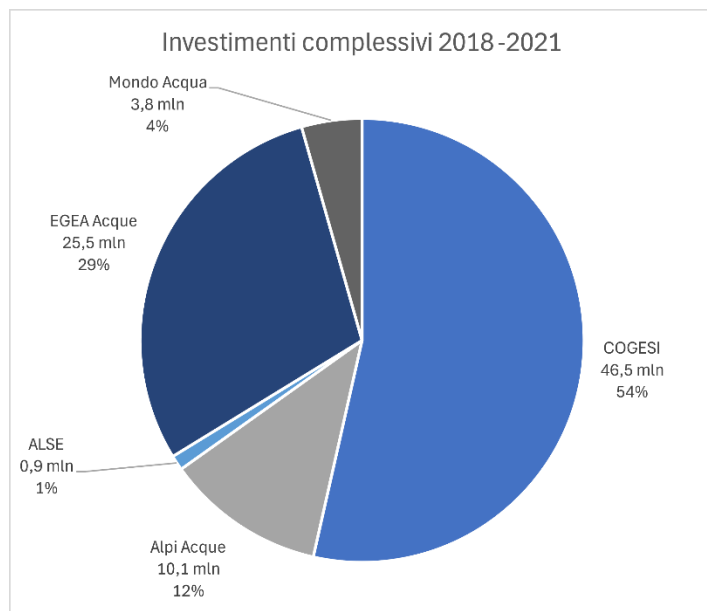
³ Blue Book 2023, insieme delle gestioni industriali.



Anche il livello di investimenti procapite raggiunto da ALSE nel periodo 2018-2021, inizialmente in linea con le medie d'ambito, si è progressivamente discostato da quello raggiunto dalle gestioni più performanti, restando sostanzialmente stabile a fronte di una crescita di queste ultime. Al 2021, è risultato superiore solo al valore raggiunto dal gestore Mondo Acqua.



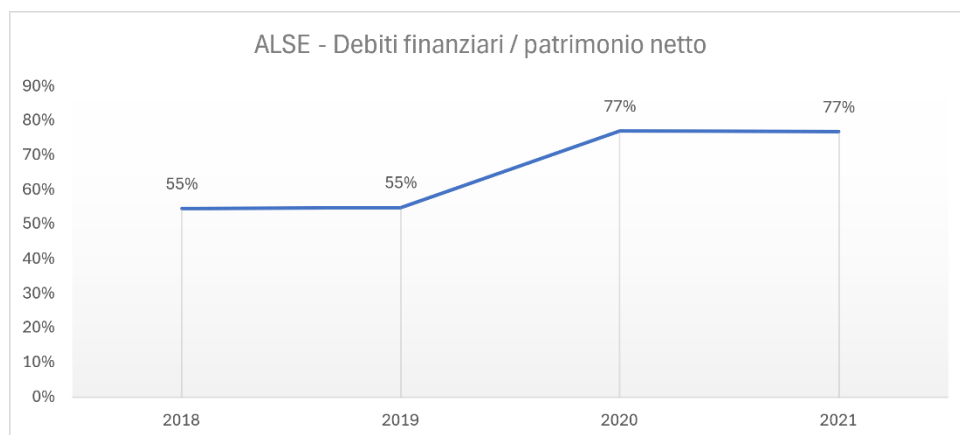
In termini assoluti, ALSE copre una parte residuale del monte investimenti complessivo sul servizio idrico integrato in ATO4, con meno di 1 milione nel periodo 2018-2021, pari all'1% del volume complessivo investito in Provincia.



Con il consolidamento della gestione unica d'ambito si auspica il miglioramento dei livelli di investimento, con allineamento progressivo ai benchmark nazionali e zonali, anche per il territorio oggi gestito da ALSE.

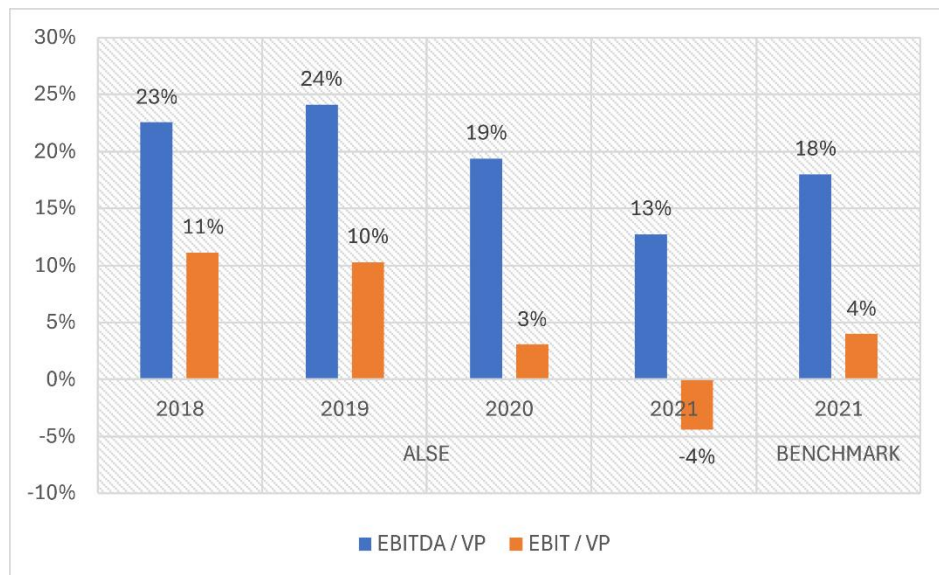
C. Equilibrio patrimoniale della gestione

ALSE presenta, nel quadriennio 2018-2021, un peggioramento della propria posizione patrimoniale, con un'incidenza dell'indebitamento finanziario rispetto al patrimonio netto in aumento dal 55% al 77%, valore comunque al di sotto della soglia di attenzione, e frutto di valori limitati in termini assoluti, per le ridotte dimensioni della gestione.



D. Sostenibilità economica della gestione

La marginalità economica della gestione ALSE, misurata in termini di EBITDA e EBIT rispetto al valore della produzione, presenta un'elevata variabilità inter-annuale, nel quadro di un peggioramento del quadro complessivo di redditività, mediamente in linea con i benchmark di riferimento (gestori di piccole dimensioni), ma con valori negli anni più recenti (2021, in particolare) inferiori ai parametri di mercato.



7.4 GESTORE DI FATTO EGEA ACQUE S.p.A.

A. Sostenibilità tariffaria.

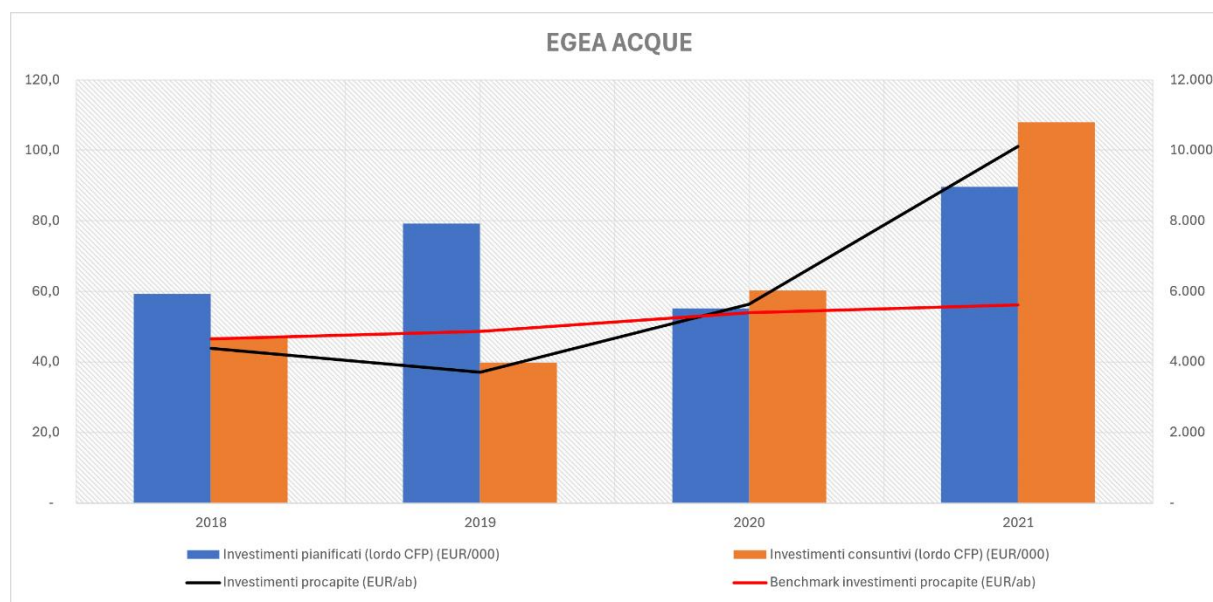
Il livello tariffario medio praticato da EGEA Acque è tra i più elevati in ATO4, con una spesa media dell'utente domestico residente "tipo" (200 metri cubi annui di consumo, nucleo familiare di tre componenti) superiore a quella sostenuta negli altri capoluoghi di provincia della Regione Piemonte, inclusa Cuneo (bacino tariffario A di COGESI). Tale elemento dovrà essere tenuto in debita considerazione nel processo di futura convergenza tariffaria a scala provinciale e condurrà, con tutta probabilità, ad adeguamenti tariffari nel bacino inferiori a quelli medi di ATO4, via via deliberati dall'Ente di Governo d'Ambito.



B. Livello degli investimenti.

EGEA Acque presenta un livello di raggiungimento degli obiettivi di pianificazione in tema di investimenti piuttosto variabile nel quadriennio 2018-2021, con valori pienamente soddisfacenti nel biennio 2020-2021 e performance inferiori negli anni precedenti, pur con un buon livello medio, allineato a quello raggiunto dalla gestione unica affidataria in ATO4. Il

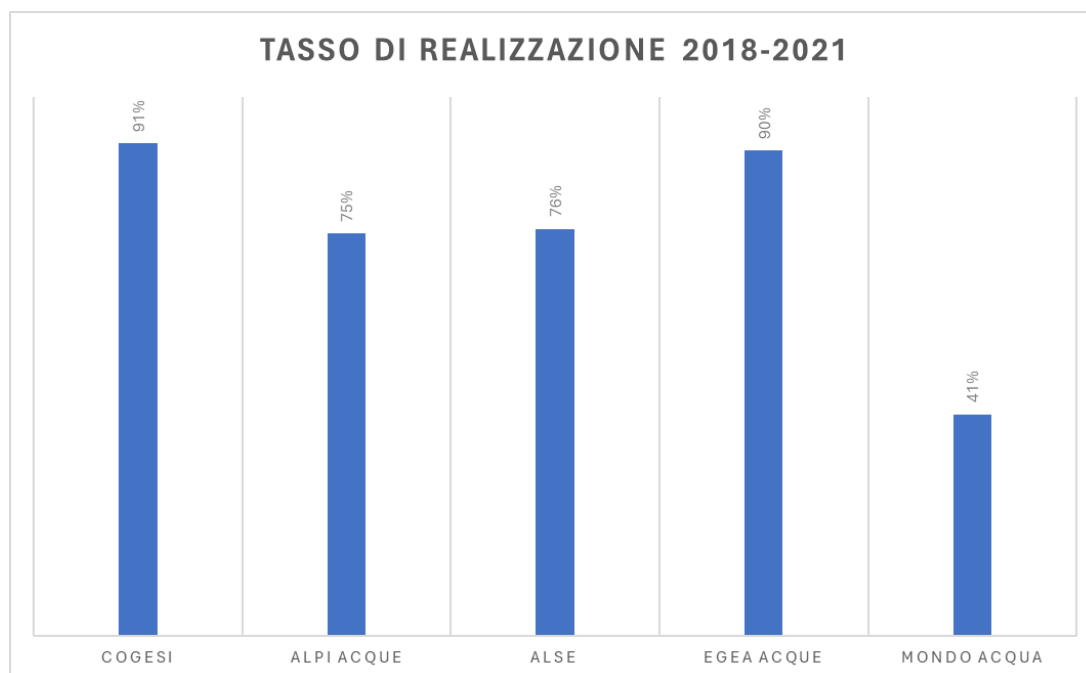
livello medio pro-capite è sensibilmente in crescita, avendo superato (di poco nel 2020, ampiamente nel 2021) il valore medio nazionale (56,1 Euro/abitante⁴) assunto quale benchmark di riferimento.



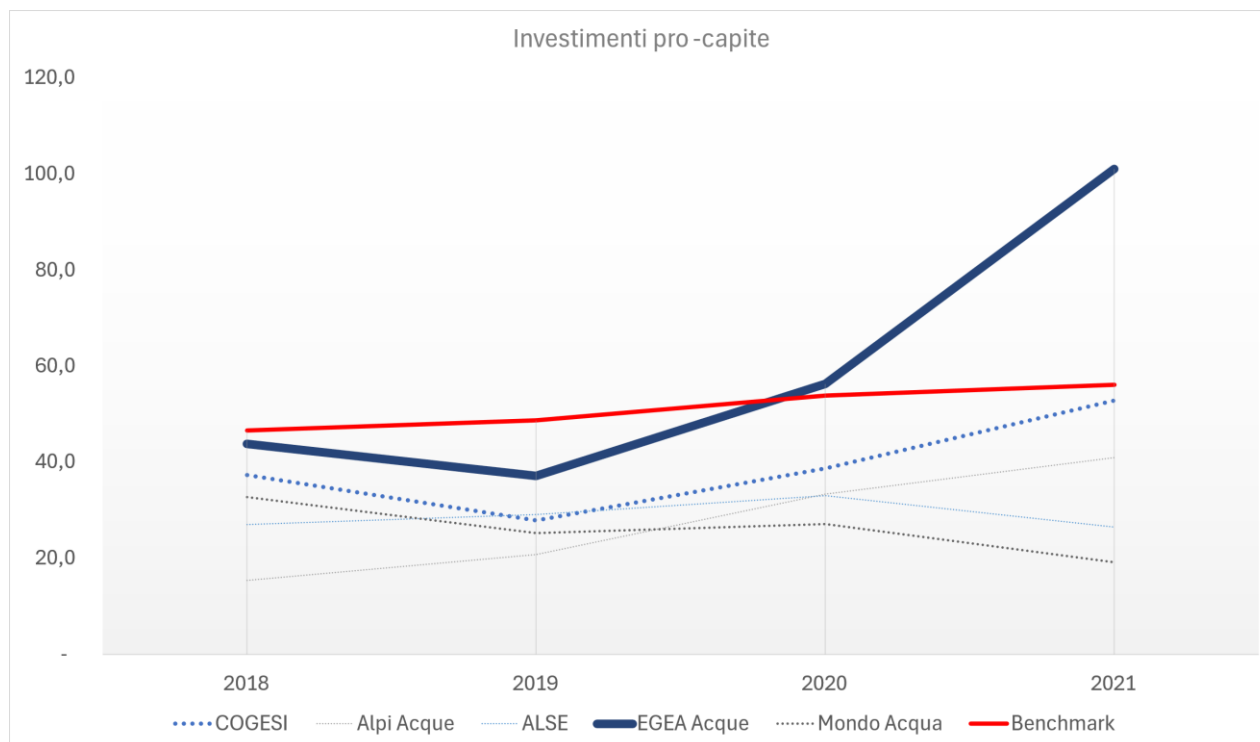
EGEA Acque	2018	2019	2020	2021	2018-2021
INVESTIMENTI PIANIFICATI LORDO CFP	5.937.01	7.920.95	5.513.37		28.337.24
	4	2	8	8.965.902	6
INVESTIMENTI CONSUNTIVI LORDO CFP	4.700.41	3.983.13	6.032.52	10.788.79	25.504.86
	2	2	8	2	4
TASSO REALIZZAZIONE	79%	50%	109%	120%	90%
Popolazione ponderata	107.382	107.331	107.104	106.710	107.132
Investimenti procapite	43,77	37,11	56,32	101,10	59,52

Rispetto alle altre gestioni operanti in ATO4, la gestione EGEA Acque risulta tra le più performanti in termini di rispetto della pianificazione, pur con un tasso di realizzazione medio (90%) con elevate variabilità annuali.

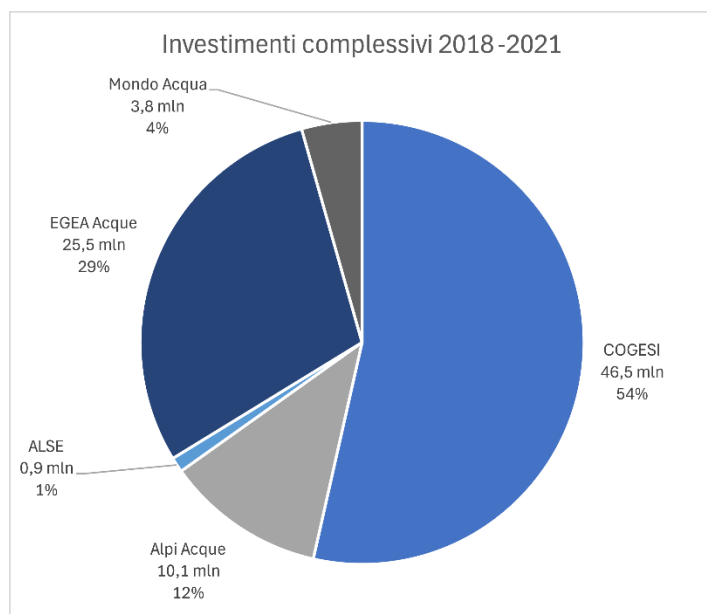
⁴ Blue Book 2023, insieme delle gestioni industriali.



Il livello di investimenti procapite raggiunto da EGEE Acque nel periodo 2018-2021, inizialmente in linea con le medie d'ambito, è progressivamente cresciuto, risultando largamente superiore a quello raggiunto dalle altre gestioni di ATO4.

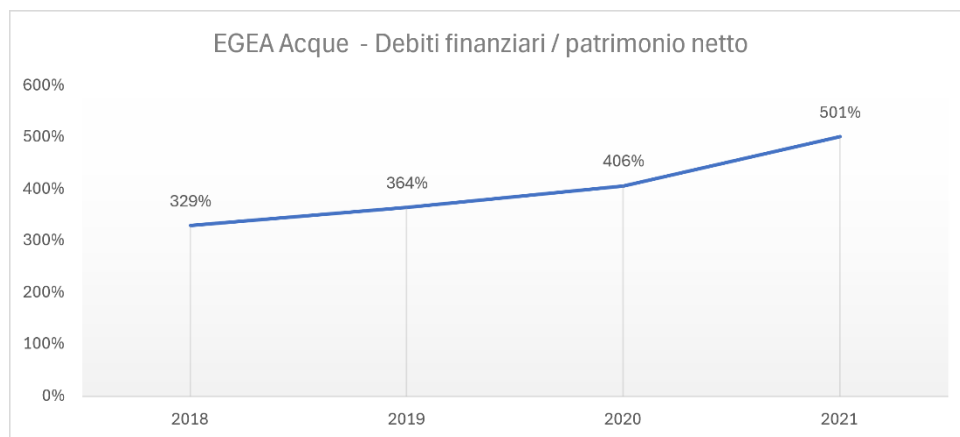


In termini assoluti, EGEE Acque copre una parte significativa del monte investimenti complessivo sul servizio idrico integrato in ATO4, con oltre 25 milioni nel periodo 2018-2021, pari al 29% del volume complessivo investito in Provincia.



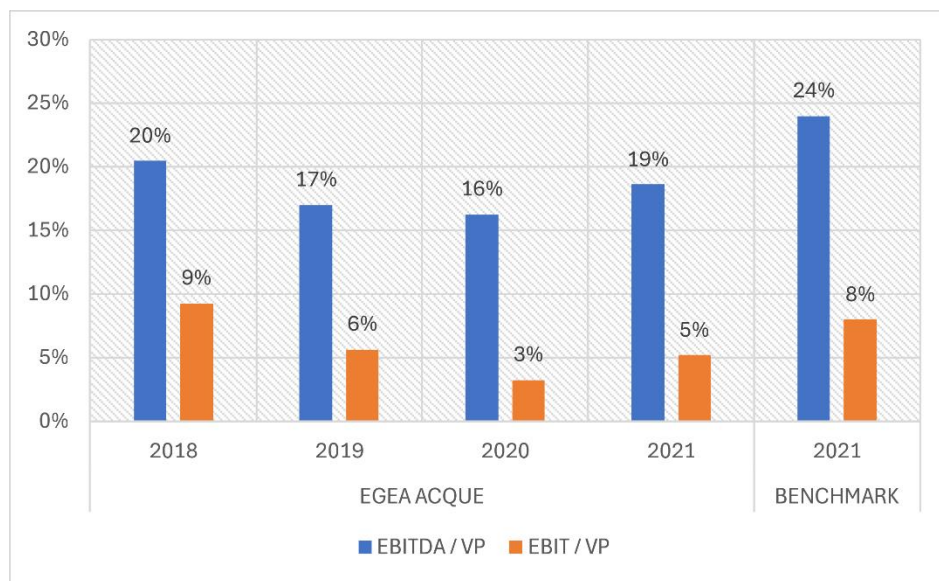
C. Equilibrio patrimoniale della gestione

EGEA Acque presenta, nel quadriennio 2018-2021, un significativo peggioramento della propria posizione patrimoniale, con un'incidenza dell'indebitamento finanziario (esposizione sia verso la capogruppo sia verso il sistema bancario) rispetto al patrimonio netto in aumento dal 329% al 501%, valori che richiedono una particolare attenzione in fase di monitoraggio e verifica dell'equilibrio economico-finanziario della gestione.



D. Sostenibilità economica della gestione

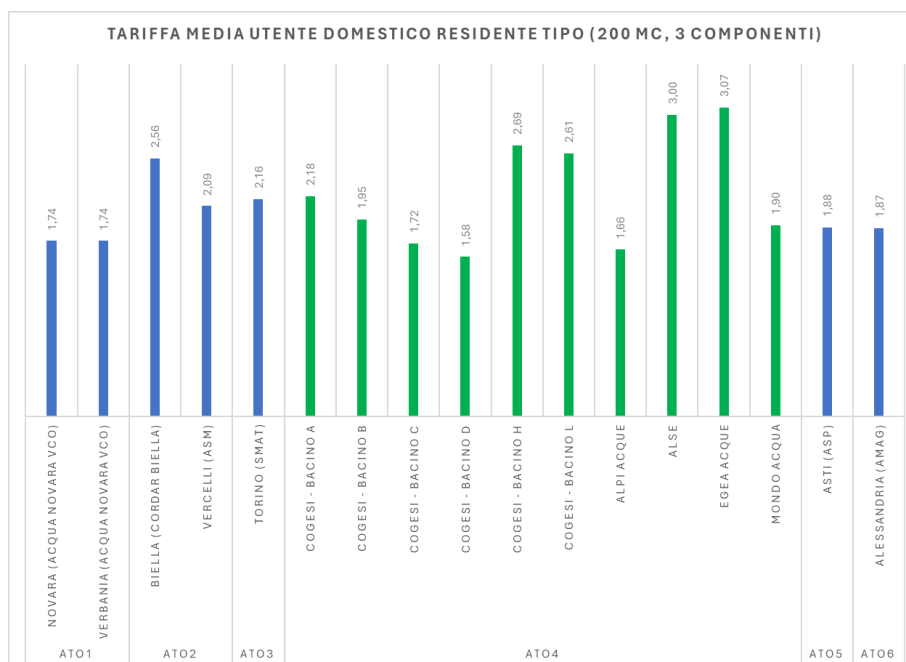
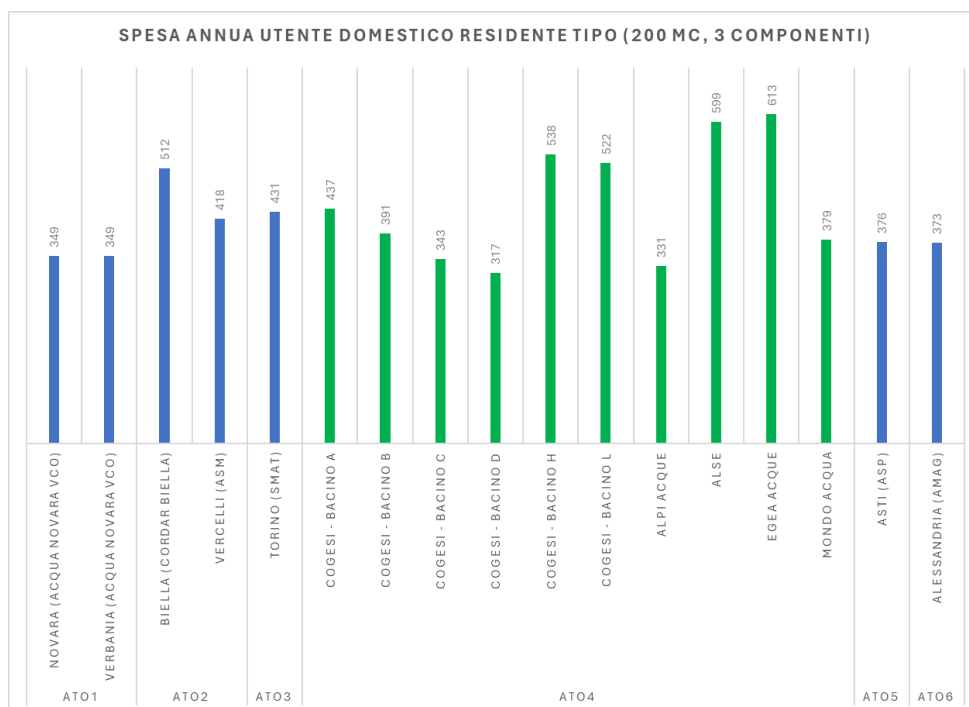
La marginalità economica della gestione EGEA Acque, misurata in termini di EBITDA e EBIT rispetto al valore della produzione, risulta di poco inferiore allineata ai benchmark di riferimento (gestori di medie dimensioni), con valori in riduzione fra il 2018 e il 2020 e in parziale recupero nel 2021.



7.5 GESTORE DI FATTO MONDO ACQUA S.p.A.

A. Sostenibilità tariffaria.

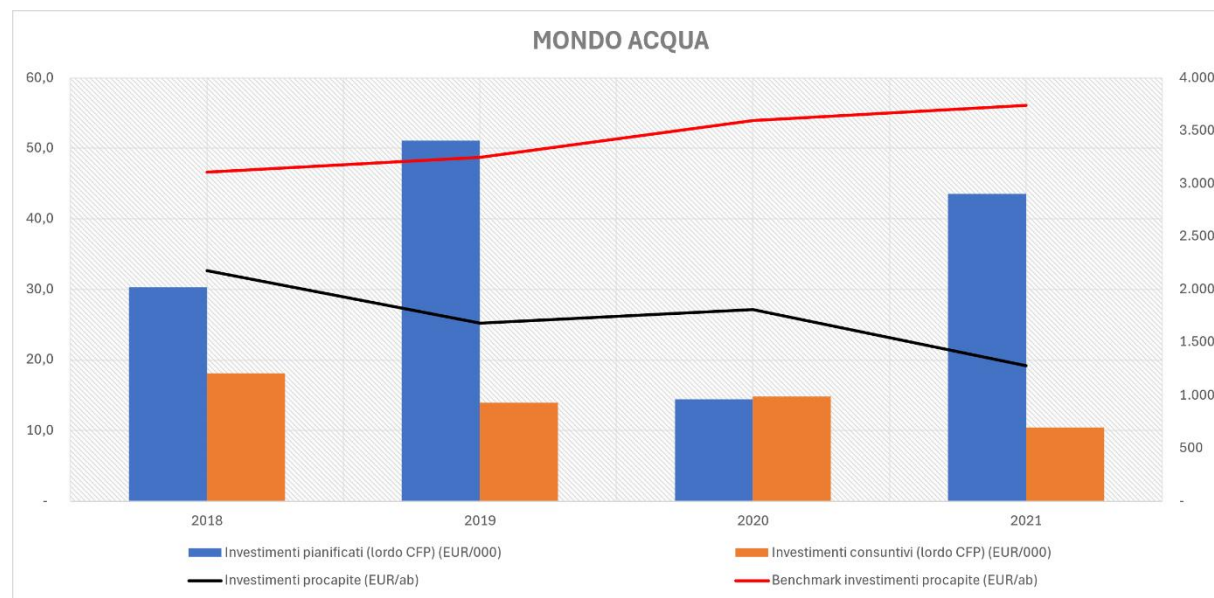
Il livello tariffario medio praticato da Mondo Acqua risulta allineato a quello di alcuni dei capoluoghi di provincia della Regione Piemonte, con una spesa media dell'utente domestico residente "tipo" (200 metri cubi annui di consumo, nucleo familiare di tre componenti) analoga a quella di Asti, Alessandria, Novara, Verbania e inferiore a quella di Torino, Biella e Vercelli e del principale bacino tariffario COGESI (A, comprendente la Città di Cuneo). Il livello tariffario Mondo Acqua è allineato invece ad altri bacini tariffari significativi di COGESI, elemento che potrà certamente favorire la convergenza futura su scala provinciale.



B. Livello degli investimenti.

Mondo Acqua presenta un livello di raggiungimento degli obiettivi di pianificazione in tema di investimenti piuttosto variabile nel quadriennio 2018-2021, su valori generalmente insoddisfacenti, tranne che per l'anno 2020, in cui il rispetto della pianificazione è stato pienamente raggiunto. Il livello medio pro-capite è, caso unico in ATO4, in diminuzione, su

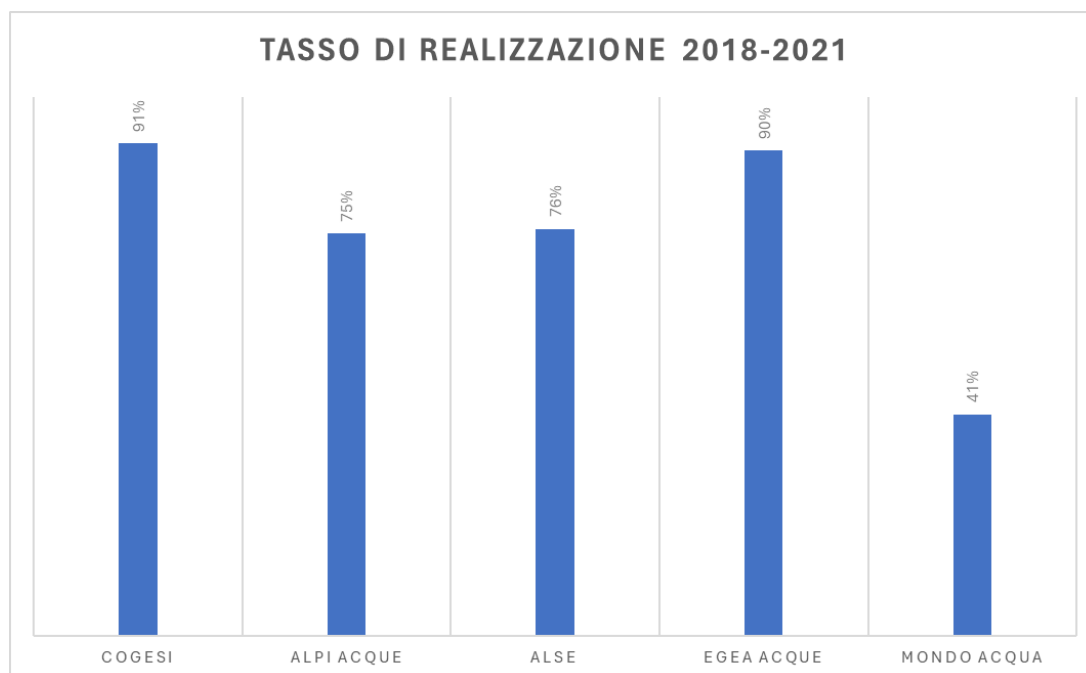
valori molto distanti dal valore medio nazionale (56,1 Euro/abitante⁵) assunto quale benchmark di riferimento.



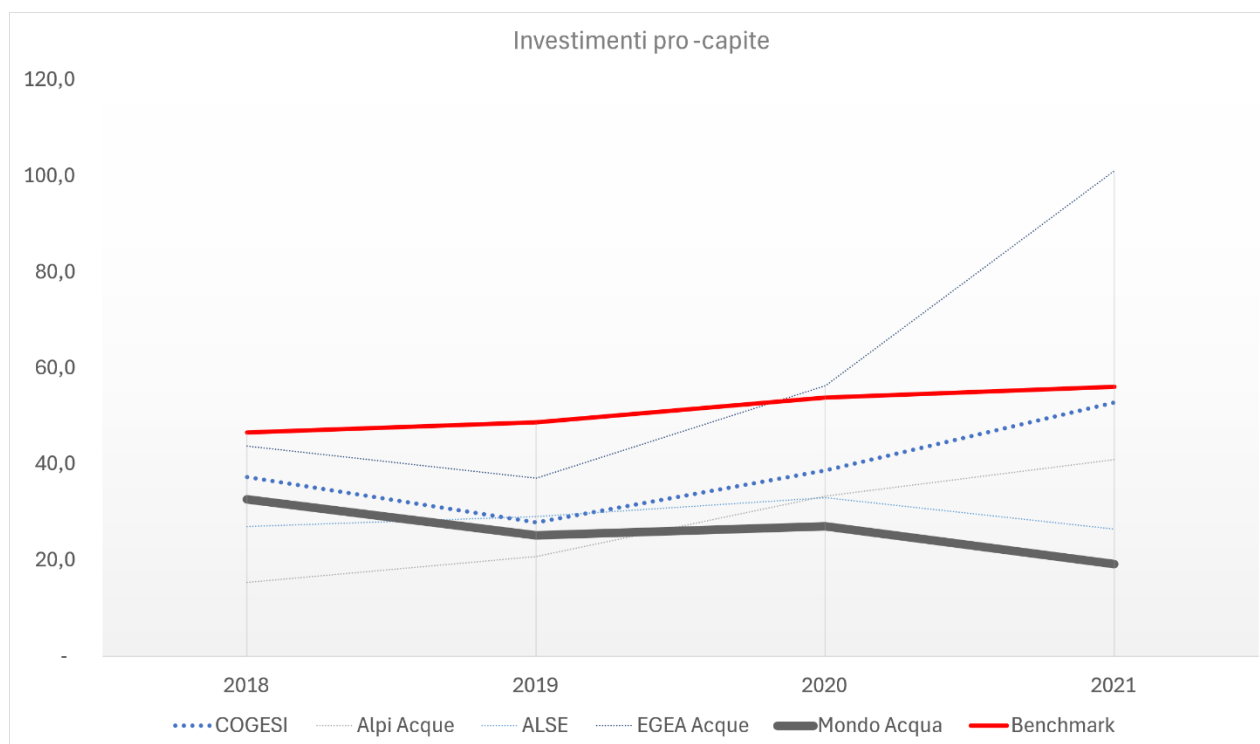
Mondo Acqua	2018	2019	2020	2021	2018-2021
INVESTIMENTI PIANIFICATI LORDO CFP	2.022.000	3.408.000	963.002	2.901.493	9.294.495
INVESTIMENTI CONSUNTIVI LORDO CFP	1.206.418	928.530	986.599	695.222	3.816.769
TASSO REALIZZAZIONE	60%	27%	102%	24%	41%
Popolazione ponderata	36.907	36.858	36.404	36.299	36.617
Investimenti procapite	32,69	25,19	27,10	19,15	26,06

Rispetto alle altre gestioni operanti in ATO4, la gestione Mondo Acqua risulta la meno performante in termini di rispetto della pianificazione, pur con un tasso di realizzazione medio (41%) con elevate variabilità annuali.

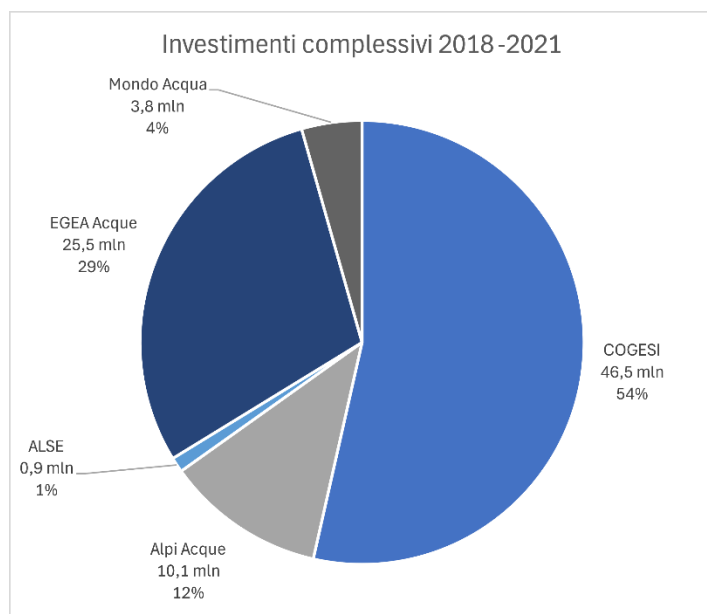
⁵ Blue Book 2023, insieme delle gestioni industriali.



Il livello di investimenti procapite raggiunto da Mondo Acqua nel periodo 2018-2021, inizialmente in linea con le medie d'ambito, si è progressivamente ridotto, risultando a fine periodo largamente inferiore a quello raggiunto dalle altre gestioni di ATO4.

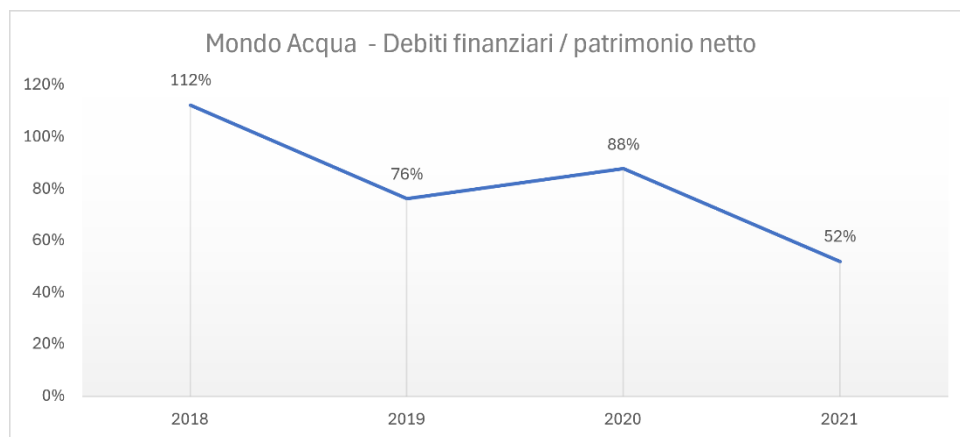


In termini assoluti, Mondo Acqua copre una parte minoritaria del monte investimenti complessivo sul servizio idrico integrato in ATO4, con poco meno di 4 milioni nel periodo 2018-2021, pari al 4% del volume complessivo investito in Provincia.



C. Equilibrio patrimoniale della gestione

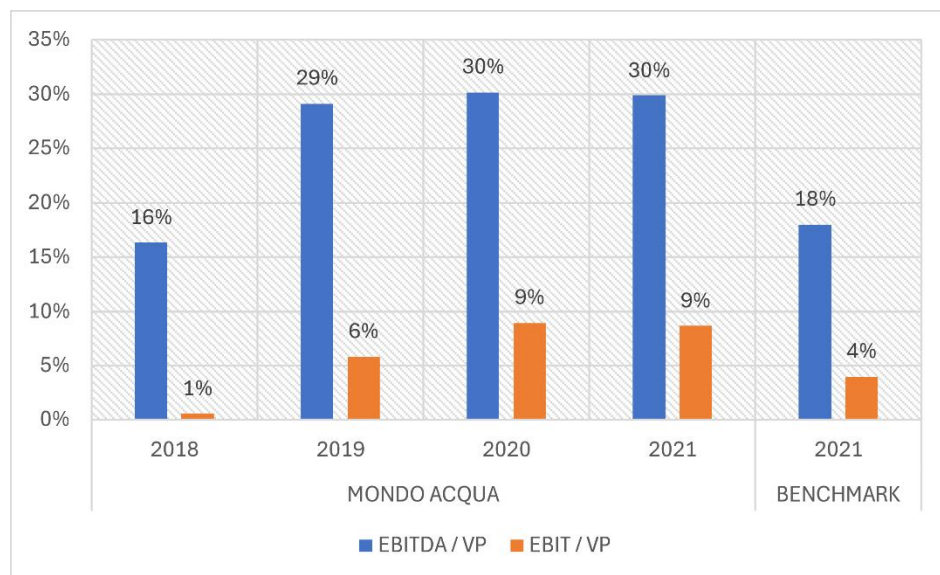
Mondo Acqua presenta, nel quadriennio 2018-2021, un significativo miglioramento della propria posizione patrimoniale, con un'incidenza dell'indebitamento finanziario (esposizione sia verso la capogruppo sia verso il sistema bancario) rispetto al patrimonio netto in riduzione dal 112% al 52%, essendo rientrata all'interno di parametri di sostenibilità e al di sotto della soglia di allarme per l'equilibrio economico-finanziario della gestione.



D. Sostenibilità economica della gestione

La marginalità economica della gestione Mondo Acqua, misurata in termini di EBITDA e EBIT rispetto al valore della produzione, risulta generalmente superiore ai benchmark di riferimento (gestori di piccole dimensioni); il valore del 2021 è da considerarsi suscettibile di

revisione, in quanto basato su un conto economico regolatorio di preconsuntivo (utilizzato per la predisposizione tariffaria MTI-3 aggiornamento 2022-2023).



8. CONSIDERAZIONI FINALI

Il governo del Sistema Idrico Integrato cuneese sta per concludere il periodo di convergenza dei gestori cessati, e in salvaguardia fino alla liquidazione del Valore Residuo, iniziato con l'affidamento in house a Cogesi del 2019.

Con le Deliberazioni n. 8 e n. 9 del 4 giugno 2023 e n. 24 e n. 25 del 15 novembre 2023 sono stati fissati i termini del 31 dicembre 2023 per Mondo Acqua e del 15 maggio 2024 per Egea Acque, Alpi Acque e Alse per la pubblicizzazione con estromissione dei soci privati e con successiva adesione alla Consortile Cogesi o per la liquidazione del Valore Residuo da parte di Cogesi stessa ad ognuno dei gestori cessati.

Dal 2024 si potrà apprezzare in modo compiuto la ricaduta in termini di economicità, efficienza ed efficacia di un effettivo Gestore Unico d'Ambito titolare di tutti i segmenti del SII. Nella situazione attuale di ancora parziale frammentazione è comunque possibile individuare gli elementi di carattere quantitativo che consentono una valutazione delle prestazioni della società affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO4 Cuneese secondo il modello dell'in-house providing sotto i profili della Qualità del Servizio definita nei due aspetti della Qualità del Tecnica e della Qualità Contrattuale, così come definite dalle disposizioni regolatorie di Arera. La richiamata frammentazione consente altresì un'analisi comparativa delle prestazioni tra i gestori operanti sul territorio e destinati a confluire nella società consortile Coesi.

La scelta di utilizzare i modelli deliberati da Arera per la valutazione della Qualità del Servizio di competenza di Egato4 consente di acquisire un set di indicatori oggettivi, condivisi nella prassi regolatoria e capaci di costituire la base di analisi comparative, soprattutto a seguito dell'introduzione dei meccanismi di premio/sanzione di recente applicazione.

In tale quadro di valutazione, ai fini della valutazione della Qualità Tecnica, si è riportata la situazione degli indicatori per ciascun gestore e per i due bienni 2018/19 e 2020/21. Questa rappresentazione consente di evidenziare che dal biennio 2018-19 al biennio 2020-21:

- per il Gestore COGESI Srl si ha avuto un miglioramento per il macroindicatore M6;
- per il Gestore Mondo Acqua S.p.A. si ha avuto un peggioramento per i macroindicatori M1 e M3;
- per il Gestore Alpi Acque S.p.A. si ha avuto un miglioramento per il macroindicatore M12 e peggioramento per il macroindicatore M6;
- per il Gestore Egea S.p.A. si ha avuto un peggioramento del macroindicatore M6;
- per il Gestore Alse si ha avuto un peggioramento per il macroindicatore M3 e un miglioramento del macroindicatore M6.

Ma il miglior livello di sintesi è rappresentato dagli “ESITI VALUTAZIONE QUALITÀ TECNICA” di cui alla Delib. 477/2023/R/IDR di ARERA, che, successivamente al caricamento da parte di EGATO 4 sul portale RQTI, ha eseguito l’istruttoria determinando le premialità/penalità da attribuire ad ogni gestore; di seguito viene riprodotto uno stralcio della tabella n. 27 dell’allegato B alla Delibera 477/2023.

TAV. 27 - Ammontare massimo della penalità ai sensi del comma 29.4 RQTI

Id ATO_Gestore	ATO	Gestore	Penale totale biennio 2020-2021 (€)	di cui da decurtare dal VRG (€)	di cui da accantonare (€)
104_12905	ATO 4 - CUNEO	ALPI ACQUE	23.464	22.310	1.154
104_12911	ATO 4 - CUNEO	ALTA LANGA SERVIZI S.P.A.	12.125	90	12.035
104_12938	ATO 4 - CUNEO	Tecnoedil S.p.A.	230.732	54.196	176.535
104_13500	ATO 4 - CUNEO	MONDO ACQUA	9.341	5.886	3.455
104_30324	ATO 4 - CUNEO	CONSORZIO GESTORI SERVIZI IDRICI S.C.R.L.	433	-	433

Risulta evidente che, in un quadro che consente ampi spazi di miglioramento, il Gestore affidatario in house Cogesi ha raggiunto risultati apprezzabili rispetto agli altri gestori operanti sul territorio e, in generale, anche nel confronto con la pluralità dei gestori nazionali, in un contesto peraltro penalizzante per la dimensione territoriale servita, per la bassa densità abitativa e per la conformazione morfologica che vede più della metà del territorio collocata in aree montane e collinari.

La valutazione della Qualità contrattuale come definita dalla regolazione nazionale sconta il fatto che, mentre per la Qualità Tecnica è stato possibile costruire dati consolidati a livello di consortile fin dal 2018 aggregando i dati dei singoli Soci Operativi, per la Qualità Contrattuale tale aggregazione non è stata possibile e questo ha portato all’impossibilità di costruire la base di calcolo del 2018, come documentato ad Arera dalla Consortile Cogesi con comunicazione, protocollo 375 del 15/02/2023:

“Per quanto riguarda la prima osservazione, «mancato invio dei dati relativi ai macro-indicatori di qualità contrattuale per l’anno base 2018»: La scrivente società consortile Consorzio Gestori Servizi Idrici srl - CO.GE.S.I. srl – è affidataria della gestione del Servizio idrico dell’Ambito cuneese in qualità di Gestore Unico a far tempo dal 01/07/2019, a seguito di affidamento deliberato dalla Conferenza degli EELL partecipanti all’EGATO4 Cuneese con Delibera n. 6 del 27-03-2019; conseguentemente i dati relativi alla Qualità contrattuale Anno 2018 sono stati raccolti e aggiornati sulla specifica piattaforma ARERA dai Soci di COGESI, gestori affidatari

fino alla data del 30/06/2019, e nello specifico esclusivamente dai Soci ACDA SpA e SISI Srl; in quanto i Soci CALSO SpA e Infernotto Acqua Srl erano esentati dalla compilazione poiché gestori di un bacino inferiore ai 50.000 abitanti”.

E' evidente che con i prossimi periodi regolatori, queste situazioni si normalizzeranno rendendo possibile la compiuta misurazione di tutti gli indicatori di Qualità contrattuale.

Per quanto attiene l'analisi dell'andamento economico del gestore affidatario e dei gestori cessati salvaguardati, si sono osservati i seguenti elementi: a) sostenibilità finanziaria, b) livello degli investimenti, c) equilibrio patrimoniale della gestione, d) sostenibilità economica della gestione.

Per quanto rileva per gli obiettivi di questa relazione, il Gestore affidatario in house Cogesi presenta per ogni elemento osservato valori in linea con i benchmark di mercato e tale evidenza non potrà che rafforzarsi con il pieno raggiungimento degli obiettivi di aggregazione in atto. Gli effetti di economia di scala, la riduzione dei costi oggi duplicati in ragione dell'esistenza di diversi soggetti societari, la generazione di efficienze derivanti da una governance unica avranno ripercussioni positive dell'economicità complessiva del servizio che potranno essere misurate con il confronto dei dati evolutivi rispetto a quelli qui riportati, utilizzabili come futura base di calcolo.

Infine, per quanto attiene agli aspetti tariffari il processo aggregativo consentirà, di raggiungere l'obiettivo di convergenza tariffaria sul territorio dell'Ambito, superando, in tempi compatibili con il mantenimento di condizioni di sostenibilità della spesa per l'utente finale, l'attuale frammentazione delle articolazioni tariffarie”.