



Ricognizione periodica
della situazione gestionale
dei servizi pubblici locali di
rilevanza economica ai
sensi del D.Lgs.
23/12/2022 n. 201

EGATO6 "Alessandrino"

Novembre 2023

REDAZIONE :

UFFICIO PIANIFICAZIONE E
CONTROLLO EGATO6

Ing. RUGGIERO Giuseppe

DIRETTORE DELL'EGATO6

Ing. SIMONI Adriano



INDICE

INDICE	1
INTRODUZIONE	2
1 INFORMAZIONI SULLA GESTIONE	4
1.1 Perimetro della gestione e servizi forniti	4
1.1.1 Informazioni sulle gestioni interessate da processi di aggregazione	6
1.1.2 Informazioni sulle gestioni non conformi alla normativa pro tempore vigente	8
1. COSTI DI RIFERIMENTO DEI SERVIZI	10
2. PIANO ECONOMICO FINANZIARIO	15
2.1 Piano tariffario	18
2.2 Schema di conto economico	19
2.3 Rendiconto finanziario	20
3. INDICATORI E I LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ DEI SERVIZI	21
3.1 Indicatori	21
3.2 Livelli minimi di qualità dei servizi	23

Introduzione

La presente relazione è stata redatta in ottemperanza al D.Lgs. 23/12/2022 n. 201 *“Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica”* avente ad oggetto la disciplina generale dei servizi di interesse economico generale prestati a livello locale stabilendo principi comuni, uniformi ed essenziali, in particolare le condizioni, anche economiche e finanziarie, per raggiungere e mantenere un alto livello di qualità, sicurezza e accessibilità, la parità di trattamento nell’accesso universale e i diritti dei cittadini e degli utenti. Le finalità sono quelle di individuare le funzioni fondamentali di indirizzo, controllo e regolazione degli enti locali relative ai servizi di interesse economico generale di livello locale, al fine di assicurare l’omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale e territoriale.

L’articolo 7 del suddetto decreto prevede che *“Nei servizi pubblici locali a rete le autorità di regolazione individuano, per gli ambiti di competenza, i costi di riferimento dei servizi, lo schema tipo di piano economico-finanziario, gli indicatori e i livelli minimi di qualità dei servizi,*”

Relativamente alla definizione di *“Servizio pubblico locale a rete”* il testo lo definisce come *“...i servizi di interesse economico generale di livello locale che sono suscettibili di essere organizzati tramite reti strutturali o collegamenti funzionali necessari tra le sedi di produzione o di svolgimento della prestazione oggetto di servizio, sottoposti a regolazione ad opera di un’autorità indipendente;”* nei quali si ritiene rientri il Servizio Idrico Integrato e per il quale l’EGATO risulta essere l’autorità di regolazione, ai sensi del 152/2006 (che dispone che gli Enti Locali debbano organizzare il Servizio Idrico Integrato nelle forme e nei modi di cui al D.Lgs. 18.08.2000 n. 267), della Legge Regionale 20 gennaio 1997 n° 13 (*“Delimitazione degli Ambiti Territoriali Ottimali per l’organizzazione del Servizio Idrico Integrato e disciplinadelle forme e dei modi di cooperazione tra gli Enti Locali ai sensi della Legge 05/01/1994 n° 36)* e della Legge Regionale 24 maggio 2012 n. 7 (che ha confermato in capo agli enti locali, ai sensi dell’art. 142 del Decreto Legislativo 3 aprile 2006 n. 152, le funzioni di organizzazione del servizio idrico integrato) e secondo quanto previsto dalla Convenzione istitutiva dell’Ente di governo d’Ambito per l’organizzazione del servizio idrico integrato, approvata e sottoscritta da parte di tutti gli Enti Locali costituenti l’A.T.O. 6 *“Alessandrino”*.

L’articolo 30 del Decreto prevede che *“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, 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 all'affidamento a società in house , oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.*” e che *“La ricognizione 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. “*

L' articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016 - Razionalizzazione periodica delle partecipazioni pubbliche prevede al comma 1 che *“le amministrazioni pubbliche effettuano annualmente, con proprio provvedimento, un'analisi dell'assetto complessivo delle società in cui detengono partecipazioni, dirette o indirette, predisponendo, ove ricorrano i presuppostiun piano di riassetto per la loro razionalizzazione, fusione o soppressione, anche mediante messa in liquidazione o cessione”*

La Relazione sarà suddivisa in capitoli secondo quanto previsto dall'articolo 7 del D.Lgs. 23/12/2022 n. 201 :

1. costi di riferimento dei servizi nel quale si esamineranno le tariffe applicate agli utenti per tipologia di servizio e di utenza
2. lo schema tipo di piano economico-finanziario nel quale si esaminano i criteri utilizzati per la redazione del PEF allegato all'ultima predisposizione tariffaria
3. gli indicatori e i livelli minimi di qualità dei servizi previsti dalla normativa ARERA

1 INFORMAZIONI SULLA GESTIONE

Dal 2003 al 2020 la gestione del SII nell'EGATO6 è stata caratterizzata oltre che da una rilevante riduzione del numero dei soggetti gestori anche da un considerevole aumento del perimetro gestionale; la popolazione gestita, pesata per servizio, è passata da essere il 76,1 % al 99,4% (Dato ISTAT 2013).

Il coincidente effetto del Decreto Legge 12 Settembre 2014 n. 133, convertito dalla Legge 11 Novembre 2014 n. 164 (Sblocca Italia), e della Delibera 664/2015/R/IDR "Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI – 2" hanno notevolmente modificato l'assetto gestionale nell'EGATO6 variando sia il perimetro gestionale sia il numero dei soggetti gestori.

1.1 PERIMETRO DELLA GESTIONE E SERVIZI FORNITI

Il Decreto Legge - Sblocca Italia - ha introdotto importanti novità in materia di Servizio idrico integrato; l'articolo 7 al comma 1 interviene modificando le disposizioni del Dlgs 152/06 (art. 153) riguardante le infrastrutture idriche, che nella versione attuale stabilisce :

“ Le infrastrutture idriche di proprietà degli enti locali ai sensi dell'articolo 143 sono affidate in concessione d'uso gratuita, per tutta la durata della gestione, al gestore del servizio idrico integrato, il quale ne assume i relativi oneri nei termini previsti dalla convenzione e dal relativo disciplinare. Gli enti locali proprietari provvedono in tal senso entro il termine perentorio di sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente disposizione, salvo eventuali quote residue di ammortamento relative anche ad interventi di manutenzione. Nelle ipotesi di cui all'articolo 172, comma 1, gli enti locali provvedono alla data di decorrenza dell'affidamento del servizio idrico integrato. Qualora gli enti locali non provvedano entro i termini prescritti, si applica quanto previsto dal comma 4, dell'articolo 172. La violazione della presente disposizione comporta responsabilità erariale.”

Sulla base del suddetto precetto normativo gli Enti locali che gestivano in economia il SII o parte di esso hanno provveduto in parte ad assegnare le infrastrutture idriche di proprietà in concessione d'uso gratuita al gestore del Servizio Idrico Integrato.

Al fine di assicurare la massima collaborazione l'Autorità d'Ambito aveva inviato una nota, in data 15/01/2015, a tutti i Sindaci interessati dal citato provvedimento invitandoli a prendere contatti con gli Uffici o direttamente con i gestori del SII, per la definizione di un programma per il passaggio della gestione.

La Regione Piemonte con nota. del 16/03/2015, in merito agli affidamenti del SII alla luce delle novità introdotte dal D.L: 133/2014, confermava l'obbligatorietà della partecipazione dei

Comuni all'Ente di governo d'Ambito individuato dalla Regione nonché l'obbligo giuridico da parte degli Enti Locali di affidare in concessione d'uso gratuito le infrastrutture idriche al gestore.

Nel corso del mese di Aprile 2015 è stata condotta una indagine informativa presso i Comuni che svolgono in economia diretta tutto o parte del SII per conoscere la reale volontà dei Sindaci in merito alla cessione dei Servizi così come previsto dalla Normativa.

Con Prot. 1729 del 19/01/2016 la Regione Piemonte, in esito della seduta della Conferenza Regionale dell'Ambiente del 18/12/2015 ha provveduto ad acquisire i dati relativi alle gestioni in essere al fine di procedere all'intervento sostitutivo regionale nei confronti degli Enti Locali inadempienti all'obbligo di conferimento delle infrastrutture idriche di proprietà al gestore del SII.

In data 28 Settembre 2016 la Regione Piemonte, prima di dar corso alla potestà sostitutiva, al fine di valutare i profili di rilievo sulla questione e di condividere la soluzione più idonea alla corretta attuazione dei disposti di legge, aveva convocato una riunione presso la Direzione Ambiente. Viste le diverse posizioni espresse dai sindaci, in tale sede, si è data la possibilità di presentare una memoria scritta con la quale formalizzare la volontà del comune in tal senso sulla quale la Regione Piemonte valuterà la legittimità o meno.

Facendo seguito alla riunione del 28 Settembre, l'EGATO6, con nota n. 1201 del 06/10/2016, si è resa disponibile ad analizzare congiuntamente ai soggetti interessati le posizioni dei singoli Comuni in merito alla gestione in essere.

Nelle settimane successive si sono tenuti diversi incontri con tali soggetti per esaminare le problematiche relative al passaggio della gestione e definirne le modalità.

Nel corso del 2017 è proseguita l'attività da parte di EGATO6 di analisi delle singole posizioni dei Comuni istituendo più tavoli di incontro per concordare le modalità e i tempi del passaggio delle Gestioni in economia residue, tale attività ha permesso di chiudere definitivamente il passaggio di Gestione nei Comuni di Montegioco, S. Sebastiano Curone e Volpeglino e della chiusura del Consorzio Acquedotto Madonna della Rocchetta.

Nel corso del 2018 l'attività chiusura delle residuali gestioni in economia è proseguita con il passaggio della gestione dei servizi di acquedotto e fognatura del Comune di Cassano Spinola e dei servizi di fognatura e depurazione del Comune di Sezzadio ed il passaggio delle gestioni del SII nei Comuni di Ovada e Strevi da Irete spa a Gestione Acqua Spa.

Nel corso del 2019 sono cessate le gestioni IRETI del servizio di acquedotto dei Comuni di Alice Bel colle, Ricaldone, Visone passate ad AMAG reti idriche e Sezzadio passata a Gestione acqua.

Nel corso del 2020 non sono cessate le residuali gestioni in economia, ma sono avvenuti alcuni passaggi di gestione tra diversi soggetti affidatari:

- Comune di Montegioco passato da Comuni Riuniti a Gestione Acqua

- Comune di Villaromagnano passato da Comuni Riuniti a Gestione Acqua

Nel corso del 2021 sono avvenuti i seguenti passaggi di gestione:

- Comune di Alluvioni – Piovera in seguito ad aggregazione del Comune la gestione è passata da Gestione Acqua ad AMAG
- Comune di Mongiardino Ligure il quale ha ceduto il servizio di Fognatura e depurazione a Gestione Acqua

1.1.1 INFORMAZIONI SULLE GESTIONI INTERESSATE DA PROCESSI DI AGGREGAZIONE

L'articolo 10 della Delibera 664/2015/R/IDR dell'ARERA "Casi di esclusione dall'aggiornamento tariffario" cita testualmente :

“ sono esclusi dall'aggiornamento tariffario i gestori diversi dal gestore d'ambito, cessati ex lege, che esercitano il servizio in assenza di un titolo giuridico conforme alla disciplina pro tempore vigente, in violazione di quanto previsto dall'art. 172 del d.lgs. 152/06, come individuati tramite ricognizione svolta dagli Enti di governo dell'ambito o dagli altri soggetti competenti e trasmessa all'Autorità.”

Relativamente al regime affidatario attualmente in essere, con Deliberazione n. 36 del 02 Dicembre 2004 la Conferenza dell'A.ATO/6 aveva provveduto ad individuare nel Gestore Unico d'ambito il modello organizzativo gestionale definitivo per l'erogazione del SII nell'intero ATO/6, affidando la titolarità della gestione del SII a decorrere dal 01/01/2005, fino al 31/12/2022 ai seguenti soggetti affidatari:

- **AMAG RETI IDRICHE S.p.A.** di Alessandria società a capitale interamente pubblico;
- **GESTIONE ACQUA Srl** di Cassano Spinola, (poi divenuta Spa nel 2005) società di capitale interamente controllata dalle società pubbliche e/o a capitale maggioritario pubblico, (AMIAS, ASMT e ACOS)
- **Comuni Riuniti Belforte Monferrato Srl**, società a capitale interamente pubblico

Nel corso del 2018, è stata avviata una lunga fase di confronto con gli EE.LL. di riferimento e i soggetti gestori approssimandosi la data di termine concessione al fine di individuare la miglior soluzione. A seguito di approfondite analisi i 3 gestori, congiuntamente, hanno presentato un'istanza con la quale veniva richiesto l'estensione del termine dell'affidamento del SII al 31/12/2034 al fine di garantire le condizioni di equilibrio economico finanziario, a seguito di nuove e ingenti necessità di investimento, e del processo di integrazione aziendale. Alla proposta è stato allegato un nuovo piano di investimenti per la messa in sicurezza del sistema di

approvvigionamento, redatto a seguito dell'emergenza idrica per scongiurare il ripetersi di situazioni emergenziali, con una previsione di investimento di 40 €/ab anno, decisamente superiore a quanto previsto dalla programmazione d'ambito e dato in linea con le eccellenze gestionali a livello nazionale. L'istanza prevedeva inoltre un preciso percorso aggregativo contenuto in un piano di integrazione aziendale allegato all'istanza di prosecuzione con il quale i gestori si impegnavano nella costituzione di una società consortile che entro il 30/06/2021 sarebbe subentrata ai gestori esistenti quale titolare della gestione del SII, fatta salva la possibilità di utilizzare i soci per l'operatività gestionale.

Con Deliberazione n. 37 del 20/12/2018, la Conferenza dell'Egato6 ha approvato l'estensione del termine dell'affidamento al 31/12/2034, condizionando tale termine all'effettiva realizzazione di quanto previsto dal piano degli investimenti ed al rispetto delle tempistiche del piano di aggregazione aziendale allegati all'istanza e stabilendo che la costituenda società consortile dovesse presentare alla Conferenza dell'Egato6 entro il 30/09/2021 apposita e dettagliata relazione circa l'effettivo rispetto delle condizioni.

Nel corso del 2019 è stato avviato un serrato confronto da parte dei Gestori con il sistema creditizio per verificare la possibilità di ottenere i finanziamenti necessari alla realizzazione del piano di investimenti concordato.

A seguito di tali approfondimenti i gestori hanno presentato una nuova istanza di revisione dei termini della precedente deliberazione per agevolare l'ottenimento dal sistema creditizio dei finanziamenti necessari a realizzare le opere previste dal piano degli investimenti, allegando un nuovo piano di aziendale che prevedeva la costituzione, in alternativa alla società consortile, di un contratto di Rete di imprese con soggettività giuridica ai sensi dell'art. 3, comma 4 ter, del D.L. 10 febbraio 2009 n. 5 convertito in Legge 9 aprile 2009 n. 33. Dopo attenta valutazione l'Egato6 ha considerato che la rete di impresa con soggettività giuridica consegue finalità e determina effetti sostanzialmente equipollenti a quelli producibili dalla società consortile, già contemplata nella precedente Deliberazione 37/2018.

Con la Deliberazione n. 21 del 5/11/2019 la Conferenza dell'Egato6 ha preso atto della nuova istanza, con la quale i gestori del SII hanno chiesto una revisione integrativa a quanto stabilito dalla

Deliberazione dell'Egato6 n. 37/2018 e ha approvato la proposta dei tre gestori di costituire, in luogo della società consortile, una Rete di Imprese con soggettività giuridica ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 4-ter, D.L. 10 febbraio 2009 n. 5 convertito in Legge 9 aprile 2009 n. 33 e ss. quale strumento di aggregazione dei gestori medesimi, come previsto dal contratto di rete già sottoscritto dalle parti in data 04/11/2019. Inoltre è stato stabilito che La rete di impresa costituita dovesse presentare alla Conferenza dell'Egato6 entro il 31/12/19 uno specifico Piano indicante fasi e tempistiche di attuazione del processo di aggregazione aziendale nel soggetto unico, "Rete di impresa soggetto giuridico", al quale l'Egato6 possa trasferire la titolarità della

Concessione, previa espressione di parere favorevole da parte di tutti gli istituti di credito con i quali a quella data i gestori avranno in essere linee di credito di qualsiasi natura.

Infine con successiva Deliberazione n. 27 del 20/12/2019, la Conferenza dell'Egato6 ha approvato il Piano di Integrazione aziendale indicante fasi e tempistiche del processo di aggregazione aziendale trasmesso dalla Rete di Impresa AGC, dando atto che con il suddetto piano i gestori del SII e la Rete di Impresa AGC hanno adempiuto a quanto previsto dal punto 4 della Deliberazione della Conferenza dell'Egato6 n. 21 del 05/11/2019.

I dati necessari alla presente determinazione tariffaria sono stati forniti in modo unitario da parte della rete aggregando i dati dei 3 soggetti facenti parte.

Contestualmente all'interno dell'ATO6 opera un altro soggetto, la Società Valle Orba Depurazione srl, il quale gestisce l'impianto di depurazione nel Comune di Basaluzzo a cui giungono i reflui dei Comuni di Basaluzzo, Capriata d'Orba, Castelletto d'Orba, Predosa, Silvano d'Orba, Casaleggio Boiro, Francavilla Bisio, Fresonara, Gavi, Lerma, Montaldeo, Mornese, Pasturana, Roccagrimalda, San Cristoforo, Tagliolo Monferrato, Tassarolo.

La fatturazione del servizio di Depurazione viene effettuato ad utenze industriali e ad altri soggetti affidatari del Servizio Idrico Integrato nell'ATO6 (Gestione Acqua e Comuni Riuniti); facendo riferimento alle definizioni dell'allegato A alla Delibera 664 dell'AEEGsi, dove il soggetto grossista si configura come "il soggetto che eroga ad altri soggetti, diversi dagli utenti finali domestici, il servizio di captazione e/o adduzione e/o distribuzione e/o potabilizzazione e/o fornitura di acqua all'ingrosso e/o i servizi di fognatura e depurazione.....", si è ritenuto corretto inserirlo in tale casistica ai fini tariffari. Attualmente è in corso, con l'ausilio della Regione Piemonte, una verifica sulla legittimità di riconoscere tale soggetto come grossista; nel caso in cui tale procedimento porterà ad esito positivo, si procederà al calcolo di un moltiplicatore tariffario ad hoc.

1.1.2 INFORMAZIONI SULLE GESTIONI NON CONFORMI ALLA NORMATIVA PRO TEMPORE VIGENTE

Come precedente descritto nel capitolo relativo al perimetro gestionale, sul territorio dell'EGATO6 rimangono alcune gestioni non ancora riconosciute contrattualmente per le quali è in corso una verifica a livello regionale sulla possibilità di riconoscerne la gestione. Tali soggetti, qui di seguito elencati, sono residuali rispetto alla gestione complessiva del SII, e consistono in poco più di 2.000 abitanti :

Comuni che hanno richiesto la prosecuzione della Gestione in economia ai sensi dell' Art. 147 co. 2 bis lett. a)

- Carrosio(SII)

Comuni che hanno richiesto la prosecuzione della Gestione in economia ai sensi dell' Art. 148, co. 5 del d.lgs. 152/2006

- Costa Vescovato (SII)
- Voltaggio (SII)

Comuni in cui la sostanziale assenza di infrastrutture pubbliche (situazione impiantistica estremamente disagiata determinata dalla presenza di numerosi acquedotti privati e consortili) e l'esiguità del numero di abitanti (circa un centinaio per Comune) la cessione del servizio non consentirebbe un effettivo miglioramento della qualità del servizio offerto alle utenze

- Carrega Ligure (SII)
- Mongiardino Ligure (Acquedotto)
- Roccaforte Ligure (SII)

Comuni che gestiscono in economia il servizio e non hanno presentato alcuna richiesta di prosecuzione della Gestione

- Spineto Scrivia (Fognatura)

1. Costi di riferimento dei servizi

Con Delibera n° 35-2022 "Esame e approvazione determinazione tariffaria anni 2022/2023 e Piano economico Finanziario (PEF)" l'EGATO6 ha approvato il Moltiplicatore tariffario del Servizio Idrico Integrato per gli anni 2022 e 2023. Tale coefficiente di incremento tariffario ha determinato i nuovi corrispettivi da applicare alle utenze secondo il seguente schema.

La struttura tariffaria nell'EGATO 6 è composta da 2 ambiti tariffari uno comprensivo dei Comuni ricadenti in Comunità Montana (EGATO6 Comuni Montani) cui spetta uno sconto tariffario del 5% e uno comprendente i restanti Comuni in cui vige la tariffa così come determinata.

Con Delibera 665/2017/R/IDR del 28 Settembre 2017 "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (tisci), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti" è stata modificata la struttura tariffaria con la definizione delle nuove tipologie di utenza; qui di seguito l'articolazione tariffaria modificata che è stata applicata nell'EGATO6

TARIFE EGATO6		U.d.m.	2022 NEW		2023	
			Aumento annuale		Aumento annuale	
			1,07091	5,000%	1,124	5,000%
Utenze domestiche						
utenze domestiche residenti (tariffa pro capite)	-Canone di fruizione acquedotto	€/ anno	18,302		19,218	
	-Tariffa agevolata, per consumi da 0 a 20 mc/a	€/ mc	0,570		0,598	
	-Tariffa base, per consumi da 20 a 50 mc/a	€/ mc	0,978		1,027	
	-l eccedenza, per consumi da 50 a 80 mc/a	€/ mc	1,241		1,303	
	-ll eccedenza, per consumi oltre 80 mc/a	€/ mc	1,634		1,716	
	-Canone di fruizione fognatura	€/ anno	4,745		4,982	
	-Tariffa fognatura	€/ mc	0,211		0,221	
	-Canone di fruizione depurazione	€/ anno	10,846		11,388	
	-Tariffa depurazione	€/ mc	0,477		0,501	
utenze domestiche non residenti	-Canone di fruizione acquedotto	€/ anno	18,302		19,218	
	-Tariffa base, per consumi da 0 a 150 mc/a	€/ mc	0,978		1,027	
	-l eccedenza, per consumi da 150 a 240 mc/a	€/ mc	1,241		1,303	
	-ll eccedenza, per consumi oltre 240 mc/a	€/ mc	1,634		1,716	
	-Canone di fruizione fognatura	€/ anno	4,745		4,982	
	-Tariffa fognatura	€/ mc	0,211		0,221	
	-Canone di fruizione depurazione	€/ anno	10,846		11,388	
	-Tariffa depurazione	€/ mc	0,477		0,501	

TARIFFE EGATO6		U.d.m.	2022 NEW		2023	
			Aumento annuale		Aumento annuale	
			1,07091	5,000%	1,124	5,000%
Utenze commerciali, artigianali e industriali						
utenze artigianali e commerciali	-Canone di fruizione acquedotto	€/anno	36,605		38,435	
	-Tariffa base, per consumi da 0 a 150 mc/a	€/mc	0,978		1,027	
	-I eccedenza, per consumi da 150 a 240 mc/a	€/mc	1,634		1,716	
	-II eccedenza, per consumi oltre 240 mc/a	€/mc	1,771		1,859	
	-Canone di fruizione fognatura	€/anno	9,490		9,965	
	-Tariffa fognatura	€/mc	0,412		0,432	
	-Canone di fruizione depurazione	€/anno	21,692		22,776	
	-Tariffa depurazione	€/mc	0,917		0,963	
utenze industriali	-Canone di fruizione acquedotto	€/anno	36,605		38,435	
	-Tariffa base, per consumi da 0 a 150 mc/a	€/mc	0,978		1,027	
	-I eccedenza, per consumi da 150 a 240 mc/a	€/mc	1,634		1,716	
	-II eccedenza, per consumi oltre 240 mc/a	€/mc	1,771		1,859	
	-Canone di fruizione fognatura	€/anno	9,490		9,965	
	-Tariffa fognatura	€/mc	0,412		0,432	
	-Canone di fruizione depurazione	€/anno	21,692		22,776	
	-Tariffa depurazione	€/mc	0,917		0,963	
Utenze agricole zootecniche						
utenze agricole zootecniche	-Canone di fruizione del S.I.I.	€/anno	36,605		38,435	
	- 50% della Tariffa base senza limite di consumo	€/mc	0,489		0,513	
	-Canone di fruizione fognatura	€/anno	9,490		9,965	
	-Tariffa fognatura	€/mc	0,127		0,133	
	-Canone di fruizione depurazione	€/anno	21,692		22,776	
	-Tariffa depurazione	€/mc	0,290		0,304	

TARIFFE EGATO6		U.d.m.	2022 NEW		2023	
			Aumento annuale		Aumento annuale	
			1,07091	5,000%	1,124	5,000%
Utenze pubbliche						
utenze pubbliche	-Canone di fruizione acquedotto	€/anno	18,302		19,218	
	- Tariffa base senza limite di consumo	€/mc	0,978		1,027	
	-Canone di fruizione fognatura	€/anno	4,745		4,982	
	-Tariffa fognatura	€/mc	0,254		0,266	
	-Canone di fruizione depurazione	€/anno	10,846		11,388	
	-Tariffa depurazione	€/mc	0,579		0,608	
FOGNATURA E DEPURAZIONE UTENZE INDUSTRIALI (TICSI)						
utenze industriali	Q_f = Quota fissa	€/anno	124,793		131,032	
	Td_{cap} = Tariffa di capacità	€/mc	0,00021		0,000225	
	Tf_{ind} = Tariffa di fognatura	€/mc	0,311		0,327	
	Td_{ind} = Tariffa di depurazione	€/mc	0,364		0,382	
FOGNATURA E DEPURAZIONE UTENZE INDUSTRIALI (Vecchio met)						
utenze industriali	Q = canone di fruizione del servizio	€/anno	121,850		127,942	
	F = coefficiente di costo del servizio di fognatura	€/mc	0,450		0,473	
	D = coefficiente di costo del servizio di depurazione					
	- per i primi 2.000 mc scaricati	€/mc	0,521		0,547	
	- per i volumi eccedenti i 2.000 mc	€/mc	0,830		0,872	
	db = coefficiente di costo medio annuale dei trattamenti secondari	€/mc	0,225		0,237	
	df = coefficiente di costo medio annuale del trattamento e smaltimento dei fanghi primari	€/mc	0,184		0,193	
	dv	€/mc	0,184		0,193	

TARIFFE EGATO6		U.d.m.	2022 NEW		2023	
			Aumento annuale		Aumento annuale	
			1,07091	5,000%	1,124	5,000%
FOGNATURA E DEPURAZIONE ACQUE DI PRIMA PIOGGIA						
tariffe acque di prima pioggia e lavaggio aree esterne	<i>TF = canone di fruizione del servizio di fognatura e depurazione</i>	€/anno	31,182		32,741	
	<i>F = coefficiente di costo del servizio di fognatura</i>	€/mc	0,459		0,482	
	<i>CD = coefficiente di costo del servizio di depurazione</i>	€/mc	1,049		1,102	
ALTRE TIPOLOGIE DI UTENZE						
USI PRIVATI DI ACQUA POTABILE (Piscine, ecc.)	-Canone di fruizione acquedotto	€/anno	36,605		38,435	
	-Tariffa acquedotto	€/mc	1,771		1,859	
	-Canone di fruizione fognatura	€/anno	9,490		9,965	
	-Tariffa fognatura	€/mc	0,412		0,432	
	-Canone di fruizione depurazione	€/anno	21,692		22,776	
	-Tariffa depurazione	€/mc	0,917		0,963	
BOCCHE ANTINCENDIO	-Canone di fruizione del S.I.I	€/anno	67,787		71,176	
	-Tariffa base, per consumi da 0 a 150 mc/a	€/mc	0,978		1,027	
	-I eccedenza, per consumi da 150 a 240 mc/a	€/mc	1,634		1,716	
	-II eccedenza, per consumi oltre 240 mc/a	€/mc	1,771		1,859	
	-Tariffa fognatura	€/mc	0,412		0,432	
	-Tariffa depurazione	€/mc	0,917		0,963	

Per un consumo medio di 165 mc/anno un utenza domestica pagherebbe il seguente importo (IVA esclusa) :

TARIFE EGATO6		U.d.m.	2022	2023
			5,00%	5,00%
Utenze domestiche				
utenze domestiche residenti	-Canone di fruizione acquedotto	€ / anno	18,3025	19,2176
	-Tariffa agevolata, per consumi da 0 a 60 mc/a	€ / mc	0,5699	0,5984
	-Tariffa base, per consumi da 60 a 150 mc/a	€ / mc	0,9778	1,0267
	-I eccedenza, per consumi da 150 a 240 mc/a	€ / mc	1,2411	1,3031
	-II eccedenza, per consumi oltre 240 mc/a	€ / mc	1,6344	1,7161
	-Canone di fruizione fognatura	€ / anno	4,7451	4,9823
	-Tariffa fognatura	€ / mc	0,2109	0,2214
	-Canone di fruizione depurazione	€ / anno	10,8459	11,3882
	-Tariffa depurazione	€ / mc	0,4773	0,5011
CONSUO MEDIO mc / ut. Dom. / anno	IMPORTO BOLLETTA UTENZA DOMESTICA	€	288,25	302,66
165				

2. Piano economico finanziario

Ai fini della redazione del Conto economico, del rendiconto finanziario e del piano tariffario all'interno del file messo a disposizione dall'ANEA sono state fatte le seguenti valutazioni :

1. Ammortamento finanziario

Non si è ritenuto di ricorrere all'ammortamento finanziario

2. Corrispettivi proprietari

SI è inserito il valore di MT e di AC per il periodo 2024-fine affidamento pari a quello del tool di calcolo

3. CAPEX

Inserita la % incidenza ERC pari a quella del 2023 presente nel tool fino a fine affidamento

4. Delta Cuit Capex

Calcolato Delta Cuit Capex considerando una riduzione annua pari al 3,5% ricavato dalla media della riduzione del biennio

5. OPsocial

Mantenuti costanti e pari al valore del 2023 il valore degli Opsocial per il mantenimento o l'introduzione di eventuali agevolazioni migliorative

6. % RES e %ENV

Mantenute costanti e pari al valore del 2023 le percentuali relative all'incidenza Res ed ENV

7. Interventi sulle componenti tariffarie del periodo 2024-fine affidamento

Inserito l'aumento degli opex end fino a fine affidamento (vedi relazione).

8. Rcpost 2023 nelle annualità del periodo 2024-fine affidamento

Inserito un importo dei conguagli nullo fino a fine affidamento

9. Aliquota IRAP

Il tool di calcolo inserisce un'aliquota del 3,9 % ritenuto corretto.

10. Giorni di dilazione creditori/debitori

a) Credito

Il tool di calcolo inserisce un numero di giorni pari a 90 sui seguenti ricavi :

- Ricavi da Tariffa SII (al netto del FONI)
- Contributi di allacciamento
- Altri ricavi SII
- Ricavi da Altre Attività Idriche

Relativamente ai crediti sui ricavi da tariffa si è ritenuto più consono un numero di giorni pari a 120.

b) Debito

Il tool di calcolo inserisce un numero di giorni pari a 60 sui seguenti ricavi :

- Costi Operativi (al netto del costo del personale) 60
- Investimenti 60

Relativamente ai debiti sugli investimenti si è ritenuto più consono un numero di giorni pari a 90.

11. Aliquote IVA

a) IVA a debito

Il tool di calcolo inserisce un'aliquota del 10 % sui seguenti ricavi :

- Ricavi da Tariffa SII (al netto del FONI)
- Contributi di allacciamento
- Altri ricavi SII
- Ricavi da Altre Attività Idriche

b) IVA a credito

Il tool di calcolo inserisce le seguenti aliquote :

Costi Operativi (al netto del costo del personale e del FONI) 22%

Investimenti 22%

Si è ritenuto più corretto inserire un'aliquota pari al 15% sugli investimenti per tener conto delle opere di urbanizzazione primaria in cui l'IVA è al 10%.

12. Condizioni finanziarie e piano di rimborso nuovi finanziamenti

Il tool di calcolo inserisce le seguenti percentuali, ritenute corrette:

SIMULAZIONE FINANZIAMENTO

[menu](#)

Condizioni finanziarie e piano di rimborso nuovi finanziamenti	su nuovo fin	su fin pregressi
Debt Service Cover Ratio (DSCR)	1,30	1,00
Tasso Base	1,00%	
Margine (Spread)	2,00%	
Tasso interesse annuale complessivo	3,00%	

13. Patrimonio netto iniziale

Il patrimonio netto esistente alla chiusura dell'esercizio 2021 è pari a 97.279.018 € così suddiviso :

	2021
AMAG RETI IDRICHE	73.618.271 €
GESTIONE ACQUA	23.326.967 €
COMUNI RIUNITI	333.780 €

14. Programma degli interventi

Le valutazioni fatte per la redazione del Programma degli interventi (foglio PDI del tool di calcolo del PEF) sono le seguenti :

LIC pregressi

Si è considerata un LIC antecedente il 2020 (30,3 M€) pari a quello 2019 sulla base delle stime fornite dai soggetti gestori.

Nuovi Investimenti – Contributi

Gli importi inseriti nella tabella relativa agli investimenti sono quelli ricompresi all'interno del Programma degli Investimenti del tool MTI-3. Nella tabella Nuovi investimenti si sono inseriti gli importi di avanzamento lavori, in quelli relativi ai contributi si sono inseriti unicamente gli importi per cui c'è già un provvedimento di assegnazione con un ipotetico sviluppo temporale pari all'avanzamento lavori.

2.2 SCHEMA DI CONTO ECONOMICO

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
CONTO ECONOMICO															
Voce Conto Economico															
UdM															
Ricavi da tariffe	euro		48.287.798	48.542.998	45.688.616	47.711.763	48.115.401	48.721.021	50.428.530	51.222.264	51.428.159	51.712.126	51.502.577	51.818.174	51.632.996
Contributi di allacciamento	euro														
Altri ricavi SII	euro														
Ricavi da Altre Attività Idriche	euro		4.615.062	3.862.108	4.621.867	5.692.623	6.092.837	6.332.382	6.546.211	6.620.557	7.007.659	7.092.392	7.288.758	7.443.242	7.089.287
			2.408.379	1.705.124	1.870.183	1.733.998	1.648.066	1.660.657	1.653.871	1.684.041	1.866.472	1.705.827	1.710.446	1.721.754	1.544.478
Totale Ricavi	euro		55.311.238	54.111.230	51.980.666	55.138.384	55.856.394	56.714.060	58.628.611	59.526.862	60.132.208	60.510.235	60.590.780	60.963.280	60.265.762
Costi Operativi (al netto del costo del personale)	euro		33.230.959	33.132.435	32.518.569	32.518.569	32.518.569	32.518.569	32.518.569	32.518.569	32.518.569	32.518.569	32.518.569	32.518.569	32.518.569
Costo del personale	euro		10.597.239	10.597.239	10.597.239	10.597.239	10.597.239	10.597.239	10.597.239	10.597.239	10.597.239	10.597.239	10.597.239	10.597.239	10.597.239
Totale Costi	euro		43.828.197	43.729.674	43.115.808										
MOI	euro		11.483.041	10.381.556	8.844.858	12.022.576	12.740.896	13.598.252	15.512.804	16.411.054	17.016.400	17.394.527	17.365.972	17.867.402	17.440.956
Ammortamenti	euro		5.018.007	5.354.325	6.059.392	7.207.714	8.780.539	9.611.163	10.057.311	10.256.207	10.516.504	10.788.971	10.759.067	10.664.874	10.694.192
Reddito Operativo	euro		6.485.034	5.027.231	2.785.466	4.814.862	3.959.950	3.987.090	5.455.493	6.115.847	6.499.977	6.606.556	6.826.906	7.006.520	6.465.764
Interessi passivi	euro				193.126	307.384	411.116	744.699	1.008.294	1.194.391	1.197.174	1.214.853	1.222.044	1.170.354	1.057.066
Risultato ante imposte	euro		6.485.034	5.027.231	2.592.339	4.507.478	3.548.842	3.242.191	4.447.199	4.961.456	5.302.803	5.390.693	5.404.862	5.836.164	5.408.698
IRES	euro		1.551.608	1.206.536	622.161	1.081.795	851.722	778.126	1.057.328	1.150.750	1.272.673	1.293.766	1.297.167	1.400.697	1.298.087
IRAP	euro		252.136	196.062	108.633	187.780	154.438	155.495	212.764	238.518	263.499	257.617	258.449	273.355	252.105
Totale imposte	euro		1.803.745	1.402.598	730.795	1.269.574	1.006.161	933.622	1.280.092	1.429.268	1.526.172	1.551.383	1.556.616	1.673.941	1.550.292
Risultato di esercizio	euro		4.681.290	3.624.634	1.861.545	3.237.904	2.542.682	2.308.568	3.167.107	3.532.189	3.716.631	3.839.310	3.840.246	4.162.223	3.858.405

2.3 RENDICONTO FINANZIARIO

RENDICONTO FINANZIARIO		ANNO 2020	ANNO 2021	ANNO 2022	ANNO 2023	ANNO 2024	ANNO 2025	ANNO 2026	ANNO 2027	ANNO 2028	ANNO 2029	ANNO 2030	ANNO 2031	ANNO 2032	ANNO 2033	ANNO 2034
Voce - Rendiconto Finanziario																
UIM																
Ricavi da Tariffe SII (al netto dei FONII)	euro															
Contributi di allacciamento	euro	51.291.506	52.388.400	45.669.816	47.711.763	48.115.401	48.721.021	50.428.530	51.222.864	51.428.199	51.712.126	51.922.577	51.819.174	51.532.999		
Altri ricavi SII	euro	2.151.979	1.875.341	1.635.835	1.905.990	1.811.524	1.625.385	1.817.905	1.651.069	1.694.041	1.694.472	1.705.827	1.710.448	1.721.754	1.544.478	
Ricavi da Altre Attività Mitiche	euro	55.851.765	55.949.864	49.174.634	51.351.741	51.574.991	52.207.043	53.900.306	54.757.273	54.999.302	55.592.967	55.993.114	55.402.534	54.805.140		
Costi operativi	euro	43.828.197	43.729.674	43.115.808	43.115.808	43.115.808	43.115.808	43.115.808	43.115.808	43.115.808	43.115.808	43.115.808	43.115.808	43.115.808	43.115.808	43.115.808
COSTI OPERATIVI MONETARI	euro	43.828.197	43.729.674	43.115.808	43.115.808	43.115.808	43.115.808	43.115.808	43.115.808	43.115.808	43.115.808	43.115.808	43.115.808	43.115.808	43.115.808	43.115.808
Imposte	euro	1.803.745	1.402.998	730.795	1.269.574	1.006.161	933.622	1.200.092	1.429.269	1.429.268	1.526.172	1.551.383	1.555.895	1.673.541	1.591.252	
IMPOSTE	euro	1.803.745	1.402.998	730.795	1.269.574	1.006.161	933.622	1.200.092	1.429.269	1.429.268	1.526.172	1.551.383	1.555.895	1.673.541	1.591.252	
FLUSSI DI CASSA ECONOMICO	euro	10.219.822	10.817.993	5.228.031	6.966.359	7.453.023	8.157.613	9.504.406	10.212.296	10.347.382	10.471.890	10.642.785	10.700.000	10.700.000		
Variazioni circolanti commerciali	euro	3.388.837	3.388.837	4.287.160	-60.256	-2.704.310	-3.769.376	-1.512.917	-171.873	51.999	-412.473	-1.100.835	-44.236	-557.716		
Variazioni credito IVA	euro	5.885.176	5.654.986	4.917.483	5.135.174	5.167.499	5.220.704	5.390.031	5.475.737	5.498.936	5.529.297	5.529.311	5.543.353	5.487.514		
Variazione debito IVA	euro	9.842.395	11.188.339	12.093.729	12.471.938	11.092.733	9.218.437	8.742.736	8.893.547	8.933.547	8.722.487	8.101.649	8.142.040	7.768.785		
FLUSSI DI CASSA OPERATIVO	euro	13.806.669	8.611.877	18.465.199	1.483.919	-1.186.521	300.502	4.638.784	6.703.555	7.814.770	7.620.194	6.728.848	7.999.756	7.999.756		
Investimenti con utilizzo del FONII	euro	1.610.684	4.668.518	10.166.778	10.267.022	6.990.592	6.795.917	4.861.536	5.076.423	5.205.082	5.314.876	5.678.833	5.745.629	4.257.885		
Altri investimenti	euro	12.093.216	21.486.171	22.924.181	25.395.329	19.437.061	7.126.429	6.142.995	6.405.661	6.405.661	5.301.199	799.250	1.003.738	4.257.885		
FLUSSO DI CASSA ANTE FONII FINANZIAMENTO	euro	-97.241	-17.543.812	-14.626.759	-34.118.432	-20.604.174	-13.531.843	-6.112.219	-4.515.262	-4.674.973	-4.595.971	-251.755	1.253.392	3.132.245		
FonII	euro	1.610.684	4.668.518	10.166.778	10.267.022	6.990.592	6.795.917	4.861.536	5.076.423	5.205.082	5.314.876	5.678.833	5.745.629	4.257.885		
Eventuale anticipazione da CSEA	euro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Erogazione debito finanziario a breve	euro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Erogazione debito finanziario medio - lungo termine	euro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Erogazione comulti pubblici	euro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Apporto capitale sociale	euro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FLUSSO DI CASSA DISPONIBILE PER RIMBORSI	euro	1.513.444	7.066.400	307.384	411.116	744.899	1.008.294	1.554.891	1.154.891	1.154.891	1.154.891	1.154.891	1.154.891	1.154.891	1.154.891	1.154.891
Rimborso quota capitale per finanziamenti pregressi	euro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rimborso quota interessi per finanziamenti pregressi	euro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rimborso quota capitale per nuovi finanziamenti	euro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rimborso quota interessi per nuovi finanziamenti	euro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Eventuale restituzione a CSEA	euro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALE SERVIZIO DEL DEBITO	euro	1.513.444	7.066.400	307.384	411.116	744.899	1.008.294	1.554.891	1.154.891	1.154.891	1.154.891	1.154.891	1.154.891	1.154.891	1.154.891	1.154.891
FLUSSO DI CASSA DISPONIBILE POST SERVIZIO DEL DEBITO	euro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Valore residuo a fine concessione	euro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Stock di debito non imborso a fine affluimento (Capitale + interessi)	euro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

3.Indicatori e i livelli minimi di qualità dei servizi

3.1 INDICATORI

Il provvedimento ARERA 917/2017/R/idr definisce livelli minimi ed obiettivi qualità tecnica nel servizio idrico integrato, mediante l'introduzione di:

- i) standard specifici da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente,
- ii) standard generali che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio
- iii) prerequisiti, che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali.

Per quanto riguarda i prerequisiti, l'Autorità ha previsto che venissero escluse dal meccanismo incentivante:

- a) le gestioni che non risultino essere dotate degli strumenti attuativi necessari per adempiere agli obblighi di verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano mediante l'effettuazione dei controlli previsti dal d.lgs. 31/01;
- b) le gestioni che operino negli agglomerati oggetto delle condanne della Corte di Giustizia Europea pronunciate il 19 luglio 2012 (causa C-565/10) e il 10 aprile 2014 (causa C-85/13) - in materia di raccolta, trattamento e scarico delle acque reflue- e non ancora dichiarati conformi alla direttiva 91/271/CEE;
- c) le gestioni per le quali non si disponga di dati tecnici affidabili, cioè rispondenti ai criteri declinati di completezza, correttezza e coerenza, nonché conformità alle soglie massime di stima, ove previste;

Relativamente gli Standard specifici l'Autorità individua:

- a) un valore della "Durata massima della singola sospensione programmata" (S1) pari a 24 ore;
- b) un valore del "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile" (S2) pari a 48 ore;
- c) un valore del "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" (S3) pari a 48 ore;
- d) le modalità di riconoscimento degli indennizzi automatici agli utenti nel caso di mancato rispetto degli standard specifici sopra indicati e la possibilità di istanza motivata qualora l'onere generato possa compromettere la continuità gestionale del servizio;

Gli standard generali di qualità, sono stati classificati in sei macro-indicatori, che consentono di definire un percorso di miglioramento progressivo articolato in target evolutivi differenziati in

funzione del livello di partenza di ciascun operatore, integrati, laddove necessario, con indicatori semplici. Con riferimento ai macro-indicatori sono stati introdotti i seguenti :

- **macro-indicatore M1 - “Perdite idriche”** (cui è associato l’obiettivo di contenimento delle dispersioni, con efficace presidio dell’infrastruttura acquedottistica), definito tenendo congiuntamente conto sia delle perdite idriche lineari (individuate dal rapporto tra perdite idriche totali e lunghezza complessiva della rete di acquedotto), sia delle perdite percentuali (come rapporto tra perdite idriche totali e volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto);

- **macro-indicatore M2 - “Interruzioni del servizio”** (cui è associato l’obiettivo di mantenimento della continuità del servizio, anche attraverso una idonea configurazione delle fonti di approvvigionamento), definito come rapporto tra la somma delle durate delle interruzioni annue (ciascuna pesata per il numero di utenti finali, anche indiretti, interessati dalla interruzione stessa) e il numero totale di utenti finali serviti dal gestore

- **macro-indicatore M3 - “Qualità dell’acqua erogata”** (cui è associato l’obiettivo di una adeguata qualità della risorsa destinata al consumo umano), definito, secondo una logica multi-stadio, tenendo conto:

i) dell’incidenza delle ordinanze di non potabilità, attenuando l’obiettivo di assoluta assenza delle medesime;

ii) del tasso di campioni da controlli interni non conformi;

iii) del tasso di parametri da controlli interni non conformi;

- **macro-indicatore M4 - “Adeguatezza del sistema fognario”** (cui è associato l’obiettivo di minimizzare l’impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue), definito - anch’esso secondo una logica multi-stadio - considerando:

i) la frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura, attenuando l’obiettivo di assoluta assenza dei medesimi;

ii) l’adeguatezza normativa degli scaricatori di piena;

iii) il controllo degli scaricatori di piena;

- **macro-indicatore M5 - “Smaltimento fanghi in discarica”** (cui è associato l’obiettivo di minimizzare l’impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea fanghi), definito come rapporto tra la quota dei fanghi di depurazione misurata in sostanza secca smaltita in discarica e la quantità di fanghi di depurazione misurata in sostanza secca complessivamente prodotta;

- **macro-indicatore M6 - “Qualità dell’acqua depurata”** (cui è associato l’obiettivo di minimizzare l’impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea acque), definito come tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata;

Al seguente link è possibile consultare le performance del gestore di riferimento :

<https://www.arera.it/it/dati/QTSII.htm>

3.2 LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il provvedimento ARERA 655/2015/R/idr definisce livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per 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.

Qui di seguito la 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 allacci 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 ⁵⁰	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 ¹⁰	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	30 euro
		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

Al seguente link è possibile consultare le performance del gestore di riferimento :

<https://www.arera.it/it/dati/RQSII.htm>