

**CONSIGLIO DI BACINO
“VENETO ORIENTALE”**

**RELAZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO –
QUALITÀ TECNICA
Anno raccolta 2020**



ALTO TREVIGIANO SERVIZI

LUGLIO 2020

SOMMARIO

1. CARATTERISTICHE DELLA GESTIONE E DEL TERRITORIO	1
1.1 Perimetro della gestione e servizi forniti	1
1.2 Caratteristiche del territorio.....	1
1.3 Quadro Normativo Regionale di riferimento	1
2. PREREQUISITI	1
2.1 Disponibilità e affidabilità dei dati di misura dei volumi.....	1
2.2 Conformità alla normativa sulla qualità dell'acqua distribuita agli utenti	2
2.3 Conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane	2
2.4 Disponibilità e affidabilità dei dati di qualità tecnica	3
3. STANDARD GENERALI DI QUALITÀ TECNICA	3
3.1 M1 – Perdite idriche	3
3.2 M2 – Interruzioni del servizio	5
3.3 M3 – Qualità dell'acqua erogata	6
3.4 M4 – Adeguatezza del sistema fognario.....	7
3.5 M5 – Smaltimento fanghi in discarica	9
3.6 M6 – Qualità dell'acqua depurata	10
4. STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ TECNICA	12
4.1 Standard specifico S1	12
4.2 Standard specifico S2	12
4.3 Standard specifico S3	13
5. ULTERIORI ELEMENTI INFORMATIVI.....	14

Sezione I – Dati di qualità tecnica per gli anni 2017, 2018 e 2019

Preso atto della dichiarazione del legale rappresentante di Alto Trevigiano Servizi S.r.l. (**ATS o Gestore**), attestante la veridicità dei dati rilevanti ai fini della disciplina della Qualità tecnica, nel seguito si illustrano sinteticamente gli esiti dell'attività - compiuta dall'Ente di governo dell'ambito - di verifica e validazione delle informazioni fornite dal Gestore medesimo, indicando le eventuali modifiche o integrazioni apportate secondo criteri funzionali alla definizione di una base informativa completa, coerente e congrua.

1. CARATTERISTICHE DELLA GESTIONE E DEL TERRITORIO

1.1 *Perimetro della gestione e servizi forniti*

Dal 01/07/2019 Alto Trevigiano Servizi S.r.l. ha in gestione diretta un depuratore sito nel Comune di Paese (TV). Tale variazione di perimetro non ha particolari influenze nei dati RQTI in quanto i dati tecnici inerenti tale depuratore erano già ricompresi nella precedente raccolta dati (comunicata in sede di aggiornamento biennale 2018-2019 ex Delibera 918/2017).

1.2 *Caratteristiche del territorio*

Non ci sono significative modifiche da comunicare.

1.3 *Quadro Normativo Regionale di riferimento*

Non ci sono significative modifiche da comunicare.

2. PREREQUISITI

2.1 *Disponibilità e affidabilità dei dati di misura dei volumi*

Il prerequisito di cui all'art. 20 della RQTI risulta rispettato. In base alle informazioni ed ai dati in possesso del Gestore relativi agli anni 2018 e 2019, la percentuale di volumi misurata e non stimata, è pari a:

	anno 2018	anno 2019
% volumi di processo	91,0%	91,2%
% volumi di utenza	97,4%	97,4%

Per quanto concerne i volumi di utenza fatturati nell'anno 2019 si è proceduto ad una stima, basata su vari fattori tra cui *in primis* il consumo medio per utenza registrato negli anni precedenti e la numerosità degli utenti. Non è stato possibile fornire un dato certo in quanto, a partire dal 23/12/2019, è iniziato un processo di cambio *software* inerente il sistema di bollettazione. Il cambio sistema, rallentato dalla pandemia Covid-19, ha influito nel processo di importazione delle letture e dell'emissione delle fatture a saldo. Tutto il processo si dovrebbe finalizzare entro la fine dell'anno in corso.

In via preliminare e nelle more di successivi affinamenti/verifiche, i volumi di utenza 2019 misurati si stimano quindi percentualmente pari a quelli dell'anno precedente, potendo comunque ritenersi certamente superiori al 90%.

2.2 Conformità alla normativa sulla qualità dell'acqua distribuita agli utenti

Ai sensi dell'art. 21 della RQTI, il Gestore risulta:

Prescrizione	SI	NO	N.A.
a) essersi dotato delle procedure per l'adempimento agli obblighi di verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano ai sensi del D. Lgs. 31/2001 e s.m.i.;	x		
b) aver applicato le richiamate procedure	X		
c) aver ottemperato alle disposizioni regionali eventualmente emanate in materia	X		
d) aver eseguito il numero minimo annuale di controlli interni eseguiti, ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 31/2001 e s.m.i.	x		
	N. 1.268 (2018) N. 1.254 (2019)		

2.3 Conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane

Nel territorio gestito da ATS non sono presenti 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 data 30/10/2019 è arrivata comunicazione da parte della Regione Veneto che la Corte di Giustizia dell'Unione Europea, a seguito di ricorso da parte della Comunità Europea, ha risolto la situazione degli unici due agglomerati coinvolti nel contenzioso comunitario 2014/2059 (causa C-668/19). Pertanto, nel territorio gestito da ATS non risultano presenti agglomerati oggetto della procedura di infrazione 2014/2059.

2.4 Disponibilità e affidabilità dei dati di qualità tecnica

Stante la larga prevalenza dei dati disponibili relativamente ad indicatori e grandezze della RQTI, come riportati nei fogli QT-Acquedotto, QT-Fognatura, QT-Depurazione e QT-Altri dati della RQTI_2020, si può concludere che il Gestore sia in possesso del prerequisito ex art. 23 della RQTI, in quanto l'Ente di Governo d'Ambito non ha messo in luce sostanziali carenze nella disponibilità e affidabilità dei dati di qualità tecnica.

3. STANDARD GENERALI DI QUALITÀ TECNICA

3.1 M1 – Perdite idriche

Riepilogo:

	M1a	M1b
Anno di riferimento	2017	
Valore indicatore	28,09	61,84%

		M1a	M1b	M1
2018	Classe macro-indicatore			E
	Obiettivo di miglioramento			-6% di M1a annuo
	Valore obiettivo	26,41		
	Valore indicatore	25,26	56,94%	
	G1.1			92,9%
2019	Classe macro-indicatore			E
	Obiettivo di miglioramento			-6% di M1a annuo
	Valore obiettivo	24,82		
	Valore indicatore	23,84	54,99%	
	G1.1			93,1%

In particolare, in merito alla determinazione di M1 il Gestore ha specificato che:

- ATS vende ed acquista acqua ad/da altri gestori del S.I.I.. In particolare vende acqua potabile al Gestore ETRA S.p.A. per il Comune di Romano d'Ezzelino, direttamente dalla rete di adduzione per un totale di 67.946 mc nell'anno 2018 e di 68.235 mc

nell'anno 2019. Vende inoltre acqua dalla rete di distribuzione al Gestore Piave Servizi S.p.A. (volumi non rilevanti). Infine viene acquistata acqua potabile dal Gestore BIM-GSP, per i Comuni di Quero-Vas, Segusino e Valdobbiadene, con immissione diretta nella rete di distribuzione: 1.635.385 mc nell'anno 2018 e 1.438.084 mc nell'anno 2019;

- sono state eseguite alcune stime dei volumi erogati nei casi di mancanza, rottura o malfunzionamento temporaneo dei misuratori di portata. I volumi relativi al macro-indicatore M1 sono stati calcolati mediante la somma dei contributi determinati dal bilancio idrico secondo le Linee Guida ARERA ex Determina 5/2016-DSID. Nello specifico sono stati calcolati:

$$WLA2 = WA5+WA8-WA9-WA10-WA11$$

$$WL = WD8-WD9;$$

- WPem è stato calcolato considerando che:
 - o nel caso in cui il calcolo del volume complessivo relativo all'anno a derivasse da una prima lettura dell'anno $a+1$ effettuata dopo il 31 gennaio, per uno specifico punto di processo è stata presa a riferimento la quota parte del volume complessivo riferita al periodo precedente all'ultima lettura dell'anno a ;
 - o nel caso in cui il calcolo del volume complessivo relativo all'anno a derivasse da una lettura effettuata entro il 31 gennaio dell'anno $a+1$, per quel punto di processo WPem è stato valorizzato pari a WPtot.

Pertanto il WPem così calcolato risulta essere:

	2018	2019
WPem	71.670.216	70.013.184

WUem, benché basato sulle stesse considerazioni espresse al precedente alinea, è un dato al momento disponibile solamente per l'annualità 2018 (29.167.909,91mc). Il dato 2019 non risulta disponibile per la stessa motivazione riportata al paragrafo 2.1 (rallentamento del cambio gestionale a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19).

Per quanto concerne l'andamento degli indicatori M1a ed M1b, si denota un miglioramento nel biennio considerato. Tale prestazione ha come driver le seguenti attività:

- ricerca e riparazione delle perdite con sistemi tradizionali e innovativi;
- controllo delle fonti di approvvigionamento;
- attività di distrettualizzazione e verifica delle pressioni nelle reti.

3.2 M2 – Interruzioni del servizio

Riepilogo:

	M2
Anno riferimento	nd
Valore macro-indicatore	nd

		M2
2018	Valore macro-indicatore	0,82
	Obiettivo di miglioramento	mantenimento
	Classe macro-indicatore	A
	G2.1	142,9%
2019	Valore macro-indicatore	0,72
	Obiettivo di miglioramento	mantenimento
	Classe macro-indicatore	A
	G2.1	144,8%

In particolare, in merito alla determinazione di M2 il Gestore ha specificato che:

- il Software CRM gestisce le utenze del servizio idrico e da tale sistema vengono estratti i conteggi delle forniture attive nell'anno di competenza;
- per l'anno 2018 la raccolta dei dati è stata effettuata seguendo le indicazioni della RQTI, utilizzando un foglio in Excel per la raccolta dei dati;
- per ogni interruzione sono stati riportati i dati inerenti le sospensioni dell'erogazione (orario di inizio e fine), il tipo di interruzione e il metodo di preavviso;
- le zone e le utenze coinvolte sono state ricavate dal programma CRM, riportando il codice di tracciabilità (richiesta ODL) per risolvere il problema e l'elenco delle forniture attive coinvolte nella chiusura;
- il totale delle utenze è stato ricavato sempre dal programma CRM delle forniture attive;
- il file Excel è stato importato poi in CRM quando è stata attivata la funzionalità di Registro RQTI;

- dal 2019 ogni interruzione del servizio idrico è stata registrata direttamente con il Software CRM, con cui vengono gestiti anche gli interventi di riparazione guasti e gestione degli avvisi di sospensione programmata del servizio. Il software calcola automaticamente gli utenti coinvolti, la durata dell'interruzione, la durata del preavviso ed eventuali indennizzi.

3.3 M3 – Qualità dell'acqua erogata

Riepilogo:

	M3a	M3b	M3c
Anno riferimento	2017		
Valore macro-indicatore	0,000%	1,58%	0,06%

		M3a	M3b	M3c	M3
2018	Classe macro-indicatore				C
	Obiettivo di miglioramento				Classe precedente in 2 anni
	Valore obiettivo	-	1,04%	-	
	Valore indicatore	0,003%	4,05%	0,42%	
	G3.1				0,02
	G3.2				0,00%
2019	Classe macro-indicatore				C
	Obiettivo di miglioramento				Classe precedente in 2 anni
	Valore obiettivo	-	0,50%	-	
	Valore indicatore	0,000%	4,14%	0,23%	
	G3.1				0,02
	G3.2				0,00%

In relazione alla costruzione del macro-indicatore M3, il Gestore specifica che:

- relativamente al calcolo di M3a, le ordinanze di non potabilità relative agli anni 2018 e 2019 sono state emesse dai Comuni di Quero-Vas e Castello di Godego in relazione a due eventi verificatisi nell'ottobre 2018 nel Comune di Quero-Vas a seguito dell'evento

“Vaia” e a giugno 2019 nel Comune di Castello di Godego a causa di immissione accidentale di acqua non potabile all'interno della rete di distribuzione. I dati relativi al numero di utenti interessati e durata sono stati ricavati dai *database* aziendali;

- ai fini del calcolo dell'indicatore M3b e dell'indicatore M3c, non sono stati esclusi dal conteggio campioni eseguiti, se non quelli effettuati su acqua grezza prima del trattamento di disinfezione, ovvero tutti quei campioni eseguiti in fase di captazione prima della disinfezione che non rappresentano l'acqua erogata all'utenza. Sono stati esclusi inoltre tutti i campioni eseguiti in fase di collaudo delle nuove condotte in quanto non a servizio dell'utenza;
- per il calcolo dell'indicatore G3.1 sono stati considerati esclusivamente i campioni eseguiti sul comparto distribuzione ovvero a valle delle reti e degli impianti di adduzione. Pertanto sono stati considerati tutti i campioni eseguiti su stacchi predisposti lungo le reti di distribuzione, nelle vicinanze degli allacci d'utenza, presso i serbatoi posti in distribuzione e alle fontane pubbliche.
- il modello *Water Safety Plan* (WSP - compresi utenti indiretti) è tutt'oggi in via di implementazione. Come da normativa, durante l'anno 2019 è stato formato il personale tecnico che procederà allo studio e alla stesura dei piani. Ad oggi sono stati individuati 16 differenti piani che suddividono il territorio in base all'omogeneità dell'acqua distribuita, ma nessuno di questi è ancora stato approvato dell'ISS/Ministero della Salute. ATS sta collaborando con la Regione Veneto ed altri gestori del Servizio Idrico Integrato al fine di ottenere delle linee guida comuni per l'adozione dei piani. ATS sta implementando le proprie procedure aziendali e formando il personale secondo quanto previsto dalle linee guida dell'ISS (ISTISAN 14/21).

Non esiste un vero e proprio accordo tra Gestore e Autorità Sanitaria Locale ma si è comunque in costante comunicazione per il monitoraggio della rete e delle fonti (anche a seguito delle disposizioni sulla radioattività). Non esistono altre particolari prescrizioni.

3.4 **M4 – Adeguatezza del sistema fognario**

Riepilogo:

	M4a	M4b	M4c
Anno riferimento	2017		
Valore macro-indicatore	0,38	94,77%	0,00%

		M4a	M4b	M4c	M4
2018	Classe macro-indicatore				D
	Obiettivo di miglioramento				-10% di M4b annuo
	Valore obiettivo	-	85,29%	-	
	Valore indicatore	0,89	93,06%	0,00%	
	G4.1				3,77
2019	Classe macro-indicatore				D
	Obiettivo di miglioramento				-10% di M4b annuo
	Valore obiettivo	-	76,76%	-	
	Valore indicatore	0,95	91,91%	0,00%	
	G4.1				7,93

In relazione alla costruzione del macro-indicatore M4, il Gestore specifica che:

- per il calcolo dell'indicatore M4a, sono stati considerati come episodi di allagamento o di sversamento gli eventi segnalati dalle amministrazioni comunali, direttamente dagli utenti o tramite segnalazioni interne da parte di colleghi di altri settori che evidenziano la presenza di una fuoriuscita di refluo fognario dai chiusini stradali in corso, o già cessata quando restavano presenti in suolo pubblico e/o privato tracce evidenti della fuoriuscita (es. fanghiglia, carta igienica, bastoncini cotonati...). Il tutto è stato sempre accertato con sopralluogo in sito per la verifica della segnalazione ed è stato attivato il servizio di auto espurgo per la pulizia dall'area. Il tecnico referente, sentito l'operatore presente in campo e analizzata la documentazione video fotografica raccolta, ha fatto le opportune valutazioni e, come riportato nelle Indicazioni Operative Condivise Anea-Utilitalia (Aprile 2018), ha attribuito le caratteristiche di allagamento o sversamento nei casi previsti, aggiornando il relativo Registro;
- per il calcolo dell'indicatore M4b, sono stati considerati adeguati gli sfioratori di piena (n. 173) che rispondono ai requisiti di regolazione della portata (tutti) e di trattenuta dei solidi (14 su 173 nel 2019) con i criteri stabiliti ai sensi dell'art. 33, commi 1 e 4 del Piano di Tutela delle Acque della Regione Veneto, redatto ai sensi dell'art. 121 del D.Lgs. 152/2006 (Norme Tecniche di Attuazione - Allegato A3 DCR 107/2009 e s.m.i.);
- i criteri per la determinazione dell'indicatore G4.1 (rotture annue di fognatura per chilometro di rete ispezionata) sono stati determinati seguendo le Indicazioni Operative Condivise Anea-Utilitalia. Il numero di rotture riscontrate è stato calcolato contando il numero di interventi di riparazione su fognatura eseguiti nell'anno. La lunghezza della rete soggetta ad ispezioni risulta somma della rete sottoposta ad attività di caratterizzazione con rilievo plano-altimetrico e della rete soggetta ad ispezione per sopralluoghi ordinari e/o straordinari che prevedono apertura dei chiusini stradali con videoripresa del pozzetto.

Nel territorio gestito non sono presenti agglomerati in procedura di infrazione o EUPilot con riferimento al servizio di fognatura.

Infine si riporta che nell'anno 2016, entro il termine previsto dalla norma, è stata svolta la ricognizione degli sfioratori di piena nel territorio gestito ed è stato redatto il progetto con piano economico di adeguamento suddiviso per lotti annui funzionali e riportato nel documento "Redazione dell'indagine di funzionalità e del progetto con piano economico di adeguamento degli sfioratori di piena delle reti fognarie di tipo misto", approvato dal Consiglio di Bacino Veneto Orientale con Deliberazione n. 2 del 18/01/2017 (prot. 018 e successivi aggiornamenti) - anno 2018 Deliberazione n. 18 del 16/04/2019 (prot. 366) - e - anno 2019 Determinazione n. 5 del 23/01/2020. Il programma di adeguamento pluriennale è stato suddiviso in 9 lotti annuali funzionali ed è stato recepito dalla Regione Veneto con Decreto n. 277 del 07/08/2018. Sono in corso i lavori per la realizzazione degli interventi dei primi tre lotti funzionali. È previsto il completamento del piano entro l'anno 2025.

3.5 M5 – Smaltimento fanghi in discarica

Riepilogo:

	$MF_{tq, disc}$ ($\sum MF_{tq, disc, imp}$)	%SS _{tot}	M5
Anno riferimento	2017		
Valore indicatore	3.022,10	18,98%	14,04%

		$MF_{tq, disc}$ ($\sum MF_{tq, disc, imp}$)	%SS _{tot}	M5
2018	Classe macro-indicatore			A
	Obiettivo di miglioramento			mantenimento
	Valore obiettivo	-		-
	Valore indicatore	106,26	19,02%	0,55%
	G5.1			16,525
	G5.2			45,14%
2019	Classe macro-indicatore			A
	Obiettivo di miglioramento			mantenimento
	Valore obiettivo	-		-
	Valore indicatore	49,80	19,38%	0,24%
	G5.1			0
	G5.2			45,61%

In particolare, in merito alla determinazione di M5 il Gestore ha specificato che le grandezze utili al calcolo del macro-indicatore M5 sono state ottenute a partire dai dati registrati relativi agli impianti di depurazione presso i quali è stato smaltito fango biologico CER 190805, presso un centro di conferimento esterno ad Alto Trevigiano Servizi.

Per quanto attiene la determinazione di G5.1 (*assenza di agglomerati oggetto della procedura di infrazione 2014/2059*) valgono le considerazioni riportate al precedente par. 2.3, mentre per la determinazione di G5.2 (*copertura del servizio di depurazione rispetto all'utenza di acquedotto*) si è fatto riferimento a quanto presente nella banca dati utenze del Gestore.

Nel territorio gestito non sono presenti agglomerati in procedura di infrazione o EUPilot con riferimento al servizio di fognatura

3.6 M6 – Qualità dell'acqua depurata

Riepilogo:

	M6
Anno riferimento	2017
Valore macro-indicatore	8,46%

		M6
2018	Classe macro-indicatore	C
	Obiettivo di miglioramento	-15% di M6 annuo
	Valore obiettivo	7,19%
	Valore macro-indicatore	5,93%
	G6.1	6,92%
	G6.2	708
	G6.3	1,05%
2019	Classe macro-indicatore	B
	Obiettivo di miglioramento	-10% di M6 annuo
	Valore obiettivo	6,11%
	Valore macro-indicatore	4,34%
	G6.1	4,62%
	G6.2	715
	G6.3	0,51%

In particolare, in merito alla determinazione di M6 il Gestore ha specificato che in relazione agli elementi informativi emersi in fase di raccolta dati 2016-2017 nell'ambito dell'aggiornamento biennale 2018-2019 ex Delibera 918/2017:

- $\sum C_{imp,DEP-cnc}$ - Numero di campioni eseguiti dal gestore sulle acque reflue scaricate dagli impianti di depurazione con superamento di almeno un limite per i parametri di cui alle tabelle 1 e 2, ai sensi del comma 19.3 della RQTI. La verifica del superamento di tali parametri è stata effettuata sui campioni che presentano tutti e 5 i parametri previsti dalle tabelle, considerando i limiti puntuali dei parametri della tabella 1 dell'Allegato 5 alla Parte Terza del D.Lgs. 152/2006 includendo anche quelli ammessi dal medesimo decreto, mentre i parametri di cui alla tabella 2 (azoto totale e fosforo totale) sono valori puntuali e non la media annua come previsto dal D.Lgs. 152/2006. Si informa che le attuali autorizzazioni all'esercizio e allo scarico rilasciate dalle Province di Treviso, Belluno e Vicenza e Regione del Veneto per gli impianti di depurazione con potenzialità superiore a 2.000 A.E. non prevedono l'applicazione dei limiti di azoto totale e fosforo se è raggiunto a livello regionale l'abbattimento del 75% del carico di azoto e fosforo. Ad oggi tali livelli di abbattimento sono sempre stati raggiunti;
- G 6.1 e G 6.2:
 - $\sum C_{imp,DEP-tot3}$ - Numero di campioni eseguiti dal gestore sulle acque reflue scaricate dagli impianti di depurazione con analisi anche dei parametri di tabella 3, in aggiunta ai parametri delle tabelle 1 e 2. Per quanto riguarda questo indicatore, i valori sono stati determinati a partire dal piano analitico predisposto dalla società considerando i campioni che presentano tutti i parametri di cui alle tabelle 1, 2 e 3;
 - $\sum C_{imp,DEP-cnc3}$ - Numero di campioni eseguiti dal gestore sulle acque reflue scaricate dagli impianti di depurazione con superamento di almeno un limite dei parametri di cui alle tabelle 1, 2 e 3 ai sensi dei commi 19.3 e 19.6 della RQTI. Questo indicatore è stato determinato con riferimento ai campioni che presentano tutti i parametri previsti dalle tabelle 1, 2 e 3 del D.Lgs. 152/2006;
- G 6.3:
 - $\sum P_{imp,DEP-tot}$ - Numero parametri analizzati nei campioni eseguiti dal gestore sulle acque reflue scaricate dagli impianti di depurazione con riferimento alle tabelle 1, 2, 3, ovvero a tabella 4. Questo indicatore è stato determinato conteggiando il numero dei parametri previsti nei campioni considerati;
 - $\sum P_{imp,DEP-cnc}$ - Numero parametri con superamento dei limiti di tabelle 1, 2 e 3, ovvero di tabella 4, nei campioni eseguiti dal gestore sulle acque reflue scaricate dagli impianti di depurazione. Questo indicatore è stato determinato considerando il numero di campioni che presentano un superamento dei limiti previsti dalle tabelle 1, 2 e 3 del D.Lgs. 152/2006. Per quanto riguarda i limiti di tabella 3, considerato che le autorizzazioni richiedono il rispetto dei limiti previsti dal PTA/2009, sono stati considerati i parametri presenti in autorizzazione ricompresi nella tabella 3 dell'Allegato 5 alla Parte Terza del D.Lgs. 152/2006, nonché i limiti dei singoli parametri previsti dalla tabella 3 stessa.

4. STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ TECNICA

4.1 Standard specifico S1

S1 - Durata massima della singola sospensione programmata		>24h	>48h	>72h	utenti equivalenti*
2018	n. utenti con sospensioni superiori alla durata massima	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritti all'indennizzo	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	
2019	n. utenti con sospensioni superiori alla durata massima	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritti all'indennizzo	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	

* gli utenti si contano tante volte quanti sono i mancati rispetti dello standard (o tempistiche analoghe)

Come previsto dall'art. 9.7 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017, le grandezze sottese alla costruzione del macro-indicatore M2 e degli indicatori S1/S2/S3 sono ad oggi rilevate con le medesime modalità in precedenza descritte per il macro-indicatore M2 stesso.

4.2 Standard specifico S2

S2 – Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile		>48h	>96h	>144h	utenti equivalenti*
2018	n. utenti con tempi superiori al massimo consentito	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritti all'indennizzo	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	
2019	n. utenti con tempi superiori al massimo consentito	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritti all'indennizzo	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	

* gli utenti si contano tante volte quanti sono i mancati rispetti dello standard (o tempistiche analoghe)

4.3 **Standard specifico S3**

S3 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura		<48h	<24h	<16h	utenti equivalenti*
2018	n. utenti con tempi inferiori al minimo consentito	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritti all'indennizzo	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	
2019	n. utenti con tempi inferiori al minimo consentito	158	8	0	166
	n. utenti aventi diritti all'indennizzo	158	8	0	166
	importo totale indennizzi erogati (€)	0		0	

* gli utenti si contano tante volte quanti sono i mancati rispetti dello standard (o tempistiche analoghe)

Il Gestore, nella prima fase dall'emanazione della delibera ARERA 655/2015/R/IDR, ha rivisto i processi aziendali per renderli conformi ai dettami del provvedimento dell'Autorità relativi alla qualità contrattuale. Si è quindi investito nell'acquisto di un software gestionale (CRM) e nel suo settaggio conforme e aderente ai processi aziendali revisionati (*go live* di progetto: gennaio 2017). Il progetto prevedeva, tra l'altro, l'implementazione di un modulo, integrato con il CRM ed il gestionale aziendale, dedicato alla fatturazione attiva (dicembre 2019 – maggio 2020). Lo sforzo, ancora in via di ultimazione e perfezionamento, vista anche la situazione emergenziale dovuta al COVID-19 che di fatto ha impedito un confronto puntuale ed agevole tra azienda e consulenti, ad oggi non consente l'erogazione automatica degli indennizzi, che risultano essere pagati solo in parte.

Il secondo trimestre del 2020 prevede il consolidamento del software di bollettazione, e quindi, dalla seconda parte dell'anno, gli sforzi si concentreranno nel creare gli automatismi che permetteranno di completare l'erogazione degli indennizzi maturati dall'utenza.

5. ULTERIORI ELEMENTI INFORMATIVI

Con riferimento ai dati 2016-2017 comunicati in sede di approvazione da parte dell'Autorità dell'aggiornamento biennale 2018-2019 ai sensi della Delibera 918/2017 e della Delibera 917/2017 (cfr. Delibera del 26 marzo 2019 n. 113/2019/R/idr), per completezza e correttezza dell'informativa fornita, il Gestore ha comunicato le seguenti variazioni dei dati 2017, che comunque non comportano alcun impatto sul calcolo dei macro-indicatori né sulla definizione degli obiettivi (trattasi di semplici refusi in fase di compilazione).

Le variazioni in oggetto sono :

Dati 2017	Valore precedente	Valore rettificato
Ndep₂₀₀₀	20	22
N*	20	22
N*_{Tab2}	3	22
N*_{Tab3}	20	22
$\sum C_{imp,DEP-cnc,T1}$	1	0
$\sum C_{imp,DEP-cnc,T2}$	60	59

Si fa peraltro presente che i dati 2018-2019 riportati nel file RQTI_2020 e richiamati nella presente Relazione di accompagnamento sono, in linea generale e data la notevole base informativa, suscettibili di possibili affinamenti e/o rettifiche per effetto di eventuali ulteriori verifiche ed attività di ricontrollo periodico, che ci si riserva del caso di comunicare per opportuno aggiornamento della base dati.