

# **Manuale d'uso per la raccolta dati: Qualità contrattuale del SII**

---

*Versione 5.0*

*8 febbraio 2021*

# INDICE

<b>1</b>	<b>Annotazioni generali .....</b>	<b>4</b>
1.1	Tempistiche.....	7
1.2	Chi deve fornire i dati .....	7
1.3	Chi può accedere al sistema.....	9
1.4	Specifiche integrative .....	9
<b>2</b>	<b>Accesso alla raccolta .....</b>	<b>11</b>
<b>3</b>	<b>Funzionalità comuni nella raccolta dati.....</b>	<b>15</b>
3.1	Barra di navigazione .....	15
3.2	Elenco Configurazioni .....	16
3.3	Salvataggio maschere.....	18
3.4	Genera pdf .....	18
3.5	Il Caricamento Massivo.....	19
3.5.1	Il Caricamento Massivo tramite xls .....	19
3.5.2	Caricamento massivo tramite xml.....	21
3.6	Invio definitivo .....	24
3.7	Campo note.....	26
3.8	Controllo sui dati .....	27
3.9	Rettifica .....	27
3.10	Extra-time .....	28
<b>4</b>	<b>Maschere da compilare .....</b>	<b>28</b>
4.1	Copertina.....	28
4.2	Comuni serviti al 31/12/2020.....	30
4.3	Alberatura e criteri generali del sistema di raccolta dati.....	33
4.4	Prestazioni richieste, prestazioni eseguite nel 2020 e completamento delle dichiarazioni 2019, 2018 e precedenti .....	38
4.5	Numero utenze.....	41

4.6	Approfondimenti sulle maschere relative agli Indicatori Specifici.....	42
4.6.1	Controlli di consistenza dei dati .....	45
4.6.2	Indicatori Specifici relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni .....	48
4.6.3	Indicatori Specifici relativi ai tempi di risposta a reclami e richieste scritte di informazioni .....	51
4.6.4	Indicatori Specifici relativi alla periodicità di fatturazione .....	53
4.6.5	Indicatori Specifici relativi al tempo di intervento sul misuratore.....	55
4.6.6	Indicatori Specifici relativi al tempo di verifica del livello di pressione .....	56
4.7	Approfondimenti sulle maschere relative agli Indicatori Generali .....	57
4.7.1	Indicatori Generali relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni.....	61
4.7.2	Indicatori Generali relativi al tempo massimo di attesa agli sportelli e al CPI.....	63
4.7.3	Indicatori Generali relativi al tempo medio di attesa agli sportelli .....	64
4.7.4	Indicatori Generali relativi ai servizi telefonici .....	66
4.8	Standard Aggiuntivi .....	67
4.8.1	Standard Aggiuntivi Specifici .....	68
4.8.2	Standard Aggiuntivi Generali .....	70
4.9	Riepilogo per Macro-indicatori – AS 2020.....	73
4.9.1	Calcolo dei valori di $N^c$ e $N^{nc}$ per gli indicatori semplici n. 38, 39, 40 e 41 della Tavola 1 del RQSII .....	76
4.10	Indennizzi REMSI .....	78
4.11	Dichiarazione di veridicità (Gestore) e Relazione di validazione (EGA).....	80
<b>5</b>	<b>Richiesta di informazioni .....</b>	<b>84</b>

## 1 Annotazioni generali

### Premessa

L'articolo 1, comma 1, della legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95) dispone che l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) ha *“la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei servizi di pubblica utilità (...), nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità (...) e la diffusione sull'intero territorio nazionale, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori”*.

In particolare, l'articolo 2, comma 12, lettera h) della legge 481/95 stabilisce che l'Autorità *“emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente (...)”*.

Il medesimo articolo 2, al comma 12, lettera g), prevede inoltre che l'Autorità *“controlla lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio (...)”*.

Con la deliberazione 655/2015/R/IDR<sup>1</sup> e il relativo allegato A recante *“Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”* (di seguito: RQSII), l'Autorità ha introdotto standard specifici e generali di qualità omogenei sul territorio nazionale per le prestazioni contrattuali da assicurare all'utenza oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell'utenza medesima.

Con la deliberazione 547/2019/R/IDR, inoltre, l'Autorità, al fine di rafforzare le misure volte ad assicurare la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio all'utenza in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, ha aggiornato la disciplina relativa alla regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR, anche introducendo un nuovo meccanismo di incentivazione (Titolo XIII del RQSII) basato su Macro-indicatori, nonché norme specifiche in tema di prescrizione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni. Con la

---

<sup>1</sup> Come modificata dalla deliberazione 5 maggio 2016, 217/2016/R/IDR, recante *“Avvio di procedimento per la valutazione di istanze in materia di qualità contrattuale e integrazione della RQSII”*.

medesima deliberazione, al fine di implementare il nuovo meccanismo di incentivazione, è stato previsto che a partire dal 2020 siano soggetti agli obblighi di comunicazione dei dati tutti i Gestori del SII, anche quelli che servono un numero di abitanti pari o inferiore a 50.000<sup>2</sup>, e sono stati modificati alcuni aspetti inerenti alle modalità di registrazione e comunicazione dei dati relativi alle prestazioni erogate a partire dal 1 gennaio 2020<sup>3</sup>, che hanno impatti a partire dalla presente raccolta dati.

Ai sensi dell'art. 77 del RQSII, come aggiornato e integrato dalla deliberazione 547/2019/R/IDR, il Gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'Ambito (di seguito: EGA), entro il 15 marzo di ogni anno, per ciascuna tipologia di uso (domestico e diverso dal domestico), il numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, nonché tutte le informazioni e i dati di cui all'articolo 77 del RQSII.

In particolare, tale comunicazione ha ad oggetto gli standard di qualità contrattuale previsti e registrati dal Gestore per ciascun Ambito Territoriale Ottimale gestito. I gestori dovranno altresì comunicare i dati relativi agli standard specifici e generali di qualità ulteriori e/o migliorativi rispetto a quelli definiti dal RQSII, disposti ai sensi dell'art. 69, comma 1, del RQSII (si veda al riguardo il paragrafo 4.5).

I Gestori sono tenuti altresì a fornire il riepilogo delle prestazioni eseguite nella medesima annualità 2020 relativamente ai Macro-indicatori di qualità contrattuale (si rimanda al riguardo al paragrafo 4.9)<sup>4</sup>. Si precisa che tutti i Gestori sono tenuti a compilare tale riepilogo e, in particolare, che i Gestori che applicano standard migliorativi all'utenza, sono tenuti a riclassificare, esclusivamente in questa maschera, il numero di prestazioni eseguite entro/oltre lo standard con riferimento al livello minimo previsto dal RQSII, in coerenza con quanto disposto dal comma 77.8 del medesimo RQSII.

**Ricordando, inoltre, che con il comma 6.1 della deliberazione 59/2020/R/com, l'Autorità aveva chiarito che *“il mancato rispetto di standard di qualità contrattuale (...) connesso***

---

<sup>2</sup> Tali soggetti, fino alla raccolta dati relativa alle prestazioni 2018, erano esentati dai soli obblighi di comunicazione, pur essendo comunque tenuti a registrare i dati relativi alle prestazioni di qualità contrattuale in conformità a quanto previsto dall'articolo 75 del RQSII.

<sup>3</sup> Le *“Modifiche e integrazioni all'Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR”*, recate dalla citata deliberazione 547/2019/R/IDR, trovano applicazione a decorrere dal 1 gennaio 2020 e, sulla base delle medesime, i gestori sono tenuti (entro il 1 luglio 2020) ad adeguare le modalità di registrazione delle informazioni e dei dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale.

<sup>4</sup> Si rammenta che per ciascun macro-indicatore, gli obiettivi (di mantenimento o di miglioramento) previsti per il 2020 e il 2021 (individuati sulla base di quanto da ultimo stabilito dal comma 2.1 della deliberazione 235/2020/R/IDR) verranno valutati, ai fini dell'applicazione dei fattori premiali o di penalizzazione nell'anno 2022, tenuto conto del livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021, ai sensi di quanto disposto dal comma 2.2 della deliberazione da ultimo citata.

**all'emergenza epidemiologica da COVID-19 può essere ricondotto alle "cause di forza maggiore" di cui al comma 71.1, lett. a), della RQSII<sup>5</sup>, si precisa che, qualora il Gestore abbia registrato tale casistica, il nesso di causalità deve essere adeguatamente descritto e motivato nel campo note presente nelle diverse maschere di raccolta dati. Fermo restando in capo all'operatore l'onere di provare le richiamate circostanze integranti la forza maggiore, agli EGA è richiesto di effettuare al riguardo verifiche, anche a campione, volte in particolare ad accertare (sulla base della documentazione e delle informazioni prodotte dal gestore medesimo) che le eventuali misure di contenimento e contrasto alla diffusione del virus adottate dall'operatore abbiano effettivamente impedito o ritardato il gestore nel rispettare lo standard di qualità (nesso causale).**

**A partire dalla presente edizione della raccolta, infine, i Gestori sono tenuti a comunicare i dati relativi alla rendicontazione degli indennizzi per mancato rispetto della regolazione in tema di morosità previsti all'articolo 10 del REMSI<sup>5</sup>.**

**ATTENZIONE: la compilazione (con "Invio definitivo") delle maschere presenti nella piattaforma resa disponibile dall'Autorità per la raccolta dei dati di qualità contrattuale costituisce l'unica modalità che permette di ottemperare agli obblighi di comunicazione di cui all'art. 77 del RQSII e all'art. 11 del REMSI.**

Il flusso informativo associato alla raccolta dati:

- potrà essere utilizzato per effettuare le verifiche, di cui al Titolo XII del RQSII, volte ad accertare la veridicità dei dati e delle informazioni comunicati dai gestori ai fini del rispetto delle disposizioni del RQSII;
- potrà essere utilizzato per la pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi ai sensi dell'articolo 77.7 del RQSII, in continuità con quanto avvenuto per i dati relativi alle annualità 2017, 2018 e 2019;
- consentirà all'Autorità di disporre di tutte le informazioni necessarie per integrare ed eventualmente affinare o modificare la regolazione della qualità contrattuale del SII e per l'acquisizione di dati statistici utilizzabili anche ai fini della stesura della Relazione annuale.

---

<sup>5</sup> Regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato, Allegato A alla deliberazione 311/2019/R/idr, come successivamente modificata e integrata, da ultimo con la deliberazione 221/2020/R/idr.

## 1.1 Tempistiche

I dati richiesti dovranno essere inviati dal Gestore entro il 15 marzo 2021 (I fase della raccolta), coerentemente con quanto previsto dall'articolo 77, comma 1, del RQSII. Successivamente all'invio da parte del Gestore, l'EGA potrà visualizzare i dati di qualità effettuando sugli stessi gli opportuni approfondimenti (anche richiedendo ulteriori elementi informativi al Gestore) e controlli di congruenza, segnalando eventuali anomalie e/o difformità riscontrate, secondo le specifiche e le modalità che verranno illustrate nei paragrafi che seguono (in primis tempestivamente al Gestore in modo che questi richieda la riapertura per rettifica). La raccolta per gli EGA (II fase della raccolta) si concluderà il 26 aprile 2021.

## 1.2 Chi deve fornire i dati

Devono partecipare alla rilevazione i Gestori che, alla data del 31 dicembre 2020, gestivano il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi di acquedotto (comparto distribuzione), fognatura nera e mista, depurazione, come dichiarati in Anagrafica Operatori ARERA, in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestivano in economia, relativamente agli utenti finali del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione caratterizzati da una delle tipologie d'uso individuate all'articolo 1 del RQSII:

- uso domestico (art. 2 del TICSII);
- uso diverso dal domestico (art. 8 del TICSII).

Dovranno altresì partecipare alla raccolta dati i Gestori che, attivi alla data del 31 dicembre 2020, abbiano gestito il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono anche per un periodo di tempo inferiore all'anno solare di riferimento (1 gennaio – 31 dicembre 2020) cui si riferisce la presente raccolta.

Secondo quanto disposto dall'art. 1, comma 3, della deliberazione 547/2019/R/IDR, a partire dall'anno 2020 tutti i gestori sono tenuti all'obbligo di comunicazione dei dati, anche quelli che

servono un numero di abitanti pari o inferiore a 50.000, che erano in precedenza esentati da tale obbligo<sup>6</sup>.

Sono pertanto esclusi dalla presente raccolta dati unicamente i soggetti che non erogano alcun servizio idrico all'utenza finale come, ad esempio, i soggetti che effettuano la sola fatturazione per conto di altri Gestori e i Gestori "all'ingrosso" di singoli servizi.

Devono altresì partecipare alla rilevazione tutti gli EGA (di cui all'articolo 147 comma 1 del d.lgs. 152/06), i quali sono tenuti ad effettuare i controlli di congruità, rispetto alle informazioni in loro possesso (fatta salva la facoltà degli EGA di richiedere ulteriori approfondimenti), sui dati comunicati dal Gestore, verificando in particolare le condizioni eventualmente dichiarate per le deroghe e il rispetto da parte di quest'ultimo degli eventuali standard aggiuntivi e/o migliorativi, qualora previsti, segnalando all'Autorità eventuali criticità.

Ove fossero intervenute, nell'anno  $n-1$  e  $n-2$ <sup>7</sup>, variazioni del perimetro di attività, ovvero variazioni del territorio gestito (cessioni, fusioni e acquisizioni societarie, ecc.), rispetto al periodo a cui fanno riferimento i dati da trasmettere (2020), e il Gestore cessato abbia garantito l'applicazione degli standard minimi previsti dal RQSII, ivi inclusi gli obblighi di registrazione dei dati, il Gestore attivo alla data del 31 dicembre 2020 è tenuto a dichiarare e conciliare i dati della precedente gestione in base a criteri di ragionevolezza e verificabilità, fornendone adeguato riscontro tramite un file da caricare nella maschera "standard aggiuntivi". In tal caso, quindi, sarà il Gestore subentrante a fornire i dati relativi al Gestore cessato. Viceversa, qualora il Gestore cessato non abbia garantito all'utenza gli standard previsti dal RQSII e fornito al Gestore subentrante un registro delle prestazioni conforme agli articoli 75 e 76 del RQSII, quest'ultimo potrà comunicare i dati di qualità contrattuale con esclusivo riferimento al territorio gestito antecedentemente al perfezionamento dell'acquisizione. In questo caso il gestore dovrà:

- deselezionare dalla maschera "Comuni serviti al 31/12/2020", per la quale si rimanda al successivo paragrafo 4.2, i Comuni non ricompresi nella dichiarazione dei dati di qualità contrattuale relativi all'anno 2020;

---

<sup>6</sup> Tale esenzione era prevista dal comma 1.2 della deliberazione 655/2015/R/IDR; in ogni caso, come sopra anticipato, anche tali Gestori erano già tenuti ad ottemperare all'obbligo di registrazione e conservazione dei dati di qualità per un periodo non inferiore a cinque anni solari successivi a quello di registrazione. Con riferimento alla precedente edizione della presente raccolta, erano esentati anche i Gestori che avevano ricevuto apposita deroga dall'Autorità ai sensi del comma 6.2 della deliberazione 810/2016/R/com, in quanto aventi sede legale o operativa nel cratere degli eccezionali eventi sismici dei giorni 24 agosto 2016 e successivi.

<sup>7</sup> Ossia nei due anni precedenti l'anno  $n$  "2021" di apertura della raccolta dati.



- predisporre una relazione dettagliata, condivisa e sottoscritta anche dall'Ente di governo dell'ambito competente, relativamente al territorio e alle utenze esclusi dal perimetro di analisi, alle motivazioni per le quali per cause non imputabili al Gestore non è stato possibile garantire a tali utenze gli standard previsti dal RQSII - o gli standard migliorativi e/o aggiuntivi — e per le quali non è stato possibile procedere alla riconciliazione dei dati del Gestore cessato; tale relazione deve altresì contenere il dettaglio delle tempistiche entro le quali il Gestore si impegna a garantire a tali utenti gli standard previsti dal RQSII;
- fornire nella maschera relativa alle utenze servite il numero degli utenti relativamente ai quali vengono dichiarati i dati, indicando nel campo note della medesima maschera il numero di utenti non ricompresi nella rendicontazione.

Le modifiche intervenute dovranno essere comunicate tempestivamente all'Anagrafica Operatori e agli uffici dell'Autorità.

### **1.3 Chi può accedere al sistema**

Possono accedere al sistema solo gli EGA e i Gestori del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, che risultano accreditati presso l'Anagrafica Operatori dell'Autorità (<https://www.arera.it/it/anagrafica.htm>) e che risultano attivi alla data del 31/12/2020. Al sistema di raccolta dati possono accedere unicamente il rappresentante legale del Gestore, ovvero il rappresentante dell'EGA, e le persone da questi eventualmente delegate per la raccolta ed il caricamento dei dati.

Per delegare personale del proprio Ente/Società al caricamento dei dati, è necessario che il rappresentante legale utilizzi la funzionalità "Gestione utenze" dell'Anagrafica Operatori.

### **1.4 Specifiche integrative**

La prima compilazione delle maschere dovrà essere effettuata dal Gestore. Una volta concluso il caricamento delle informazioni della copertina - tramite la quale il Gestore può dichiarare di essere derogato da talune previsioni del RQSII (si veda il successivo paragrafo 4.1) - e dei dati da parte di quest'ultimo (tramite il bottone "*Invio definitivo*" presente nella scheda "Gestore" e descritto al paragrafo 3.6), l'EGA potrà visualizzare i dati presenti nelle maschere e procedere alla conferma e alle verifiche di congruità sulle medesime informazioni e dati, anche effettuando ulteriori

approfondimenti con il Gestore per verificare la veridicità delle dichiarazioni. L'EGA potrà fornire eventuali osservazioni sui dati dichiarati dal Gestore, segnalando all'Autorità eventuali criticità o incongruenze, utilizzando l'apposito campo note nella maschera "Relazione di validazione" (si veda il paragrafo 4.11). Nella stessa maschera sarà inoltre possibile provvedere all'*upload* di un file nel quale dovranno essere forniti ulteriori elementi circa le verifiche effettuate. In particolare, si chiede all'EGA di verificare:

- le compilazioni dalle quali risulti che la maggioranza delle prestazioni fuori standard viene imputata a causa di forza maggiore o all'utente finale o a terzi, verificando tra l'altro la sussistenza di queste ultime, e in particolare, per la presente edizione della raccolta, il caso in cui il Gestore abbia individuato l'emergenza epidemiologica da COVID-19 quale causa di forza maggiore;
- la coerenza tra i dati dichiarati nelle diverse edizioni della raccolta verificando che le prestazioni non concluse nel 2019, dichiarate con la precedente edizione della raccolta dati, abbiano trovato esecuzione nel corso del 2020, o ancora che gli indennizzi maturati nelle annualità precedenti e non ancora fatturati al 31/12/2019, siano stati erogati nel corso del 2020;
- la completezza e congruità dei dati dichiarati relativamente agli indennizzi per mancato rispetto della regolazione della morosità.

A seguito dell'*"Invio definitivo"* da parte dell'EGA (tramite il bottone *"Invio definitivo"* presente nella scheda "Ente d'Ambito" e descritto al paragrafo 3.6), eventuali osservazioni formulate dall'EGA saranno visibili anche al Gestore.

E' necessario che l'*"Invio definitivo"* del Gestore sia effettuato entro la data indicata in premessa (15 marzo 2021), al fine di permettere all'EGA di eseguire i propri controlli sui dati e di adempiere alla trasmissione dei medesimi all'Autorità entro i tempi previsti. Qualora il Gestore non abbia effettuato l'*"Invio definitivo"* entro la data prevista, l'EGA non potrà effettuare in autonomia l'invio dei dati. Tuttavia, qualora siano stati approvati standard ulteriori e/o migliorativi e il Gestore non abbia adempiuto all'obbligo di invio dei dati, l'EGA potrà compilare la maschera "Relazione di validazione" e provvedere all'*upload* di un file nel quale potranno essere indicati gli standard aggiuntivi di qualità approvati e concordati con il Gestore, nonché il rispetto da parte di quest'ultimo dei livelli migliorativi di qualità eventualmente previsti.

Sia il Gestore che l'EGA devono compilare l'apposita sezione "Dichiarazione di veridicità" nella quale trovano rispettivamente la maschera "Dichiarazione di veridicità" e la maschera "Relazione di validazione" al fine di attestare:

- per il Gestore la veridicità dei dati riportati;
- per l'EGA la conformità/coerenza delle informazioni della copertina e della maschera Comuni, nonché dei dati dichiarati dal Gestore con altri dati in possesso dell'EGA medesimo.

**Al fine di mettere a disposizione dell'Autorità una base informativa completa, coerente e congrua entro la data di chiusura della raccolta (26 aprile 2021), si richiede all'EGA che ravvisi la necessità che il Gestore rettifichi o integri i dati forniti nel corso della I fase della raccolta, di attivarsi affinché il Gestore formuli tempestivamente richiesta di riapertura della compilazione in modalità "Rettifica" (vedi successivo paragrafo 3.9).**

Tutte le informazioni trasmesse devono essere conservate dal Gestore per un periodo non inferiore a cinque anni solari, in conformità a quanto disposto dall'articolo 76, comma 1, lettera c) del RQSII, relativamente alle informazioni e ai dati di cui al registro informatico, e devono essere rese accessibili su richiesta dell'Autorità.

## 2 Accesso alla raccolta

Per accedere alla raccolta "Qualità contrattuale del SII", occorre autenticarsi inserendo i propri dati nell'apposita sezione del sito <https://rd.arera.it/raccolte-dati2/>.

Il primo passo consiste nella selezione della modalità di accesso tra le due disponibili, come riportato nella seguente figura 2.1:

- Identità Digitale SPID (riquadro a sinistra)
- Carta Nazionale dei Servizi (CNS) o Credenziali (riquadro a destra)

**Come stabilito con la deliberazione 27 ottobre 2020, 404/2020/A, l'accesso tramite Credenziali ARERA sarà attivo sino al 30 Settembre 2021. Dal 1° Ottobre 2021 l'accesso potrà avvenire unicamente tramite SPID o CNS.**

Autenticazione con  
**LA TUA IDENTITA' DIGITALE "PASSWORD UNICA"**



Entra con SPID

SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale, è il sistema di accesso che consente di utilizzare, con un'identità digitale unica, i servizi online della Pubblica Amministrazione e dei privati accreditati.

Se sei già in possesso di un'identità digitale, accedi con le credenziali del tuo gestore. Se non hai ancora un'identità digitale, richiedila ad uno dei gestori.

[Maggiori informazioni](#)

[Non hai SPID?](#)

[Serve aiuto?](#)

Autenticazione con  
**CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI O CREDENZIALI**



Entra con CNS o credenziali

La **Carta Nazionale dei Servizi** è una Smart Card o una Business Key che contiene un "certificato digitale" di autenticazione personale.

Per l'accesso con **CNS** sono necessari:

- una Smart Card o una Business Key che risponda ai requisiti della **Carta Nazionale dei Servizi (CNS)**;
- **codice PIN** (Personal Identification Number) della CNS;
- un **lettore di Smart Card** e relativi **driver** di gestione.

Per l'accesso con **credenziali** sono necessari userid e password rilasciati al momento dell'iscrizione. L'accesso con credenziali sarà disponibile fino al **30/09/2021**.

**Figura 2.1: selezione della modalità di accesso**

Dopo avere fornito le credenziali si avrà accesso alla maschera di login.

Nome utente ×

Per favore inserisci lo username

Password 👁

Per favore inserisci la password

Accesso

🕒 Recupero password

#### Aiuto

Per chiarimenti e supporto di tipo tecnico:

Numero Verde  
**800.707.337**

dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30

*(dall'estero il numero da comporre è +39-080 3495580, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13 e dalle 14 alle 18.30)*

oppure:

[infoanagrafica@arera.it](mailto:infoanagrafica@arera.it) (indicare sempre la Ragione Sociale e la PIVA del soggetto per cui si sta scrivendo).

**Figura 2.2: pagina di login**

A seguito dell'autenticazione, l'operatore verrà indirizzato alla pagina "Elenco Raccolte", che mostra l'elenco delle raccolte dati a cui l'operatore è abilitato; tra queste troverà la presente raccolta "Qualità contrattuale del SII" (riquadro rosso in Figura 2.3).



**Figura 2.3: pagina "Elenco Raccolte"**

Nella medesima pagina, in alto a destra, sono mostrati nome e cognome della persona che ha effettuato l'accesso al sistema. Tale voce consente di disconnettersi dal sistema attraverso il bottone "Disconnetti" o di visualizzare, tramite il bottone "Dettaglio Utente" (Figura 2.4), le informazioni sull'operatore (Figura 2.5).



**Figura 2.4: sezione Utente**

Mario Rossi	
Nome	Mario
Cognome	Rossi
Ragione Sociale	ATT
Codice Fiscale Azienda	123123123123
Mail Legale Rappresentante	mail@mail.it
Partita Iva	123123123123
Id AeeG	3258

Close

**Figura 2.5: dettaglio Utente**

Cliccando sul link relativo alla raccolta (riquadro rosso in Figura 2.3), si accede alla pagina “*Elenco Edizioni*” (Figura 2.6), che contiene le informazioni generali sulla raccolta:

- Edizione (ovvero anno/periodo di riferimento dei dati);
- stato della raccolta (aperta o chiusa);
- periodo di svolgimento della raccolta (data di apertura e di chiusura).

🏠 > Qualità contrattuale del SII

## Elenco Edizioni

◀ Indietro

#▲	Nome Edizione	Stato	Data Apertura	Data Chiusura	Comunicazioni
1	Secondo semestre 2016	Chiusa	01-01-2017	01-06-2017	✉
2	Anno solare 2018	Chiusa	01-01-2018	11-06-2019	✉
3	Anno solare 2019	Aperta	01-01-2019	31-12-2021	✉
4	Anno solare 2020	Aperta	18-02-2020	16-03-2021	✉

**Figura 2.6: pagina “Elenco Edizioni”**

Il bottone “*Indietro*” ( riquadro giallo in Figura 2.6), presente da questo punto del sistema in ogni pagina, permette di tornare alla pagina precedente rispetto a quella in cui ci si trova in questo momento.

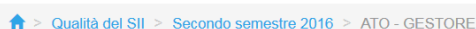
**ATTENZIONE: durante la navigazione all'interno del sistema, usare i bottoni presenti in maschera (per esempio: *Indietro*) e non quelli del browser.**

Come anticipato in Premessa, la raccolta dati relativa all'edizione “Anno solare 2020” riguarda i dati di qualità contrattuale del SII riferiti al periodo che va dal 1 gennaio 2020 al 31 dicembre 2020, che i gestori sono tenuti a registrare e a comunicare all'Autorità e all'EGA in ottemperanza a quanto disposto dalla deliberazione 655/2015/R/IDR e dal relativo RQSII, nonché i dati relativi alla rendicontazione degli indennizzi per mancato rispetto della regolazione in tema di morosità previsti all'articolo 10 del REMSI. La raccolta dati 2020 include altresì i dati relativi al completamento delle dichiarazioni rese nel 2020 e nel 2019 riferiti a prestazioni richieste rispettivamente nell'anno solare 2019 e 2018, nonché la rendicontazione di eventuali dati relativi a prestazioni richieste o indennizzi maturati nel 2017 e nel I secondo semestre 2016, come chiarito al successivo paragrafo 4.4.

## 3 Funzionalità comuni nella raccolta dati

### 3.1 Barra di navigazione

All'inizio di ogni pagina del sistema è presente una barra di navigazione che mostra in che sezione ci si trovi; i nomi delle sezioni sono dei link che permettono il rapido spostamento da una sezione ad un'altra.



[Home](#) > [Qualità del SII](#) > [Secondo semestre 2016](#) > [ATO - GESTORE](#)

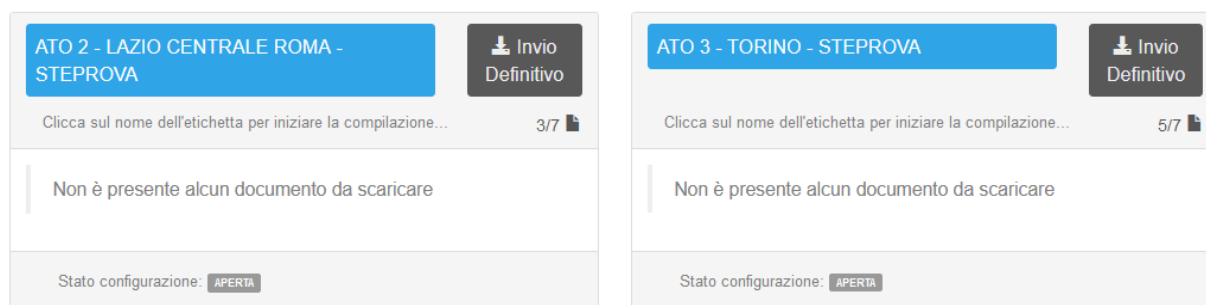
**Figura 3.1: barra di navigazione, ci si trova nell'elenco maschere**

## 3.2 Elenco Configurazioni

Accedendo all'edizione desiderata, viene visualizzata la pagina *"Elenco Configurazioni"*. Tale pagina visualizzerà un messaggio nel caso in cui non siano presenti configurazioni per il periodo (Figura 3.2); in alternativa saranno presenti tutte le configurazioni (Figura 3.3).



**Figura 3.2: elenco maschere senza configurazione**



**Figura 3.3: elenco configurazioni**

Le configurazioni sono rappresentate da diverse coppie ATO-Gestore (riquadri Figura 3.3). A ciascuna coppia ATO-Gestore è associata la lista di maschere da compilare, che verranno descritte in dettaglio nel seguito.

Al primo accesso alla raccolta, l'operatore troverà precaricate tutte le coppie ATO-Gestore e i relativi comuni serviti.



**Le configurazioni sono predisposte sulla base delle dichiarazioni presenti nell’Anagrafica Territoriale Idrica (ATID) al 31/12/2020. Pertanto, qualora il gestore dovesse riscontrare difformità rispetto all’effettivo assetto gestionale al 31/12/2020, non potrà modificare direttamente in maschera<sup>8</sup> la configurazione della raccolta ma dovrà effettuare le modifiche stesse unicamente tramite variazioni delle dichiarazioni in ATID (<https://rd.arera.it/atid/>).**

Eventuali modifiche apportate in ATID successivamente all’apertura della presente raccolta dati verranno recepite nella configurazione solo se relative ad un incremento di perimetro della gestione (ulteriori comuni gestiti e/o affidati). Si precisa che, nel caso il comune sia stato acquisito tramite una variazione societaria, è necessario registrare tale variazione prima in Anagrafica Operatori e successivamente in ATID.

Eventuali eliminazioni di comuni/ATO in ATID non vengono quindi recepite nella configurazione della presente raccolta dati, ma è possibile per il gestore indicare i comuni per i quali non vengono dichiarati dati di qualità contrattuale per l’anno solare 2020 (unitamente alla motivazione) tramite la maschera “Comuni serviti al 31/12/2020”, per la quale si rimanda al successivo paragrafo 4.2. Qualora la comunicazione dei dati non debba essere effettuata in relazione ad uno degli ATO presenti nella configurazione, occorre entrare nella medesima configurazione, deselezionare tutti i comuni presenti nella maschera “Comuni serviti al 31/12/2020” e procedere alla compilazione della dichiarazione di veridicità e all’invio definitivo; è questo il caso, ad esempio, del Gestore che serva un numero limitato di utenze che insistono nel territorio di un ATO adiacente a quello di pertinenza e che, ai fini della presenta raccolta, vengono considerate congiuntamente a quelle riferite all’ATO principale.

L’eventuale assenza di configurazioni al primo accesso alla raccolta è legata al fatto che il gestore non è collegato ad alcun comune in ATID in qualità di gestore/affidatario al 31/12/2020 delle attività di acquedotto-distribuzione, fognatura nera e mista o depurazione. Qualora il gestore sia soggetto all’obbligo di comunicazione dei dati di qualità contrattuale per l’anno 2020, potrà accedere alla compilazione delle maschere solo dopo aver modificato la propria dichiarazione in ATID.

Il bottone “*Manuale Utente*”, presente da questo punto del sistema in ogni pagina, permette di scaricare in qualsiasi momento un file pdf che contiene il presente “*Manuale d’uso per la raccolta*”.

---

<sup>8</sup> Con esclusivo riferimento alle configurazioni delle raccolte riferite al secondo semestre 2016 e all’anno solare 2017, tali informazioni sono generate sulla base di quanto dichiarato nella precedente edizione della raccolta “Qualità contrattuale del SII”, e, nel caso in cui occorra modificare le stesse, il gestore deve procedere come da istruzioni dettagliate al paragrafo 3.3 dell’edizione 2.0 del 14 marzo 2018 del Manuale d’uso alla raccolta dati (riferito all’anno solare 2017), scaricabile accedendo alla compilazione dell’Anno solare 2017.

### 3.3 Salvataggio maschere

In fondo ad ogni maschera sono presenti i bottoni:



**Figura 3.4: bottoni presenti nelle maschere**

- SALVA: permette il salvataggio totale dei dati imputati. Il bottone SALVA consente il salvataggio delle maschere solo se i dati imputati rispettano i controlli automatici previsti dal sistema.

**ATTENZIONE: i dati non vengono salvati automaticamente, bisogna sempre darne esplicita conferma attraverso il bottone SALVA o SALVABOZZA. Ogni volta che si rientra in una maschera saranno presenti i dati riferiti all'ultimo salvataggio effettuato.**

- SALVA BOZZA: permette di salvare una bozza della maschera. Eventuali controlli sui dati verranno ignorati, per poi essere effettuati in fase di salvataggio totale della maschera.
- ANNULLA e INDIETRO: permettono di tornare all'elenco delle maschere da compilare. Se si sono imputati dei dati nella maschera, questi NON verranno salvati automaticamente; pertanto ogni volta che si rientra nelle maschere saranno presenti i dati dell'ultimo salvataggio effettuato.

**ATTENZIONE: utilizzando il bottone SALVA BOZZA dopo aver modificato dei dati, la maschera assume lo stato "IN COMPILAZIONE".**

### 3.4 Genera pdf

In ogni maschera è presente il bottone Genera PDF; premendolo è possibile visualizzare e/o scaricare in qualsiasi momento un file pdf che riporta i dati inseriti fino a quel momento e il relativo stato della compilazione.



Genera PDF

**Figura 3.5: bottone genera PDF**

**ATTENZIONE:** Il pdf riporta sempre i dati relativi all'ultimo salvataggio effettuato dall'operatore. Pertanto, se viene usata la funzione "stampa pdf" prima di effettuare il salvataggio, il pdf risulterà contenere i dati precedenti all'ultimo salvataggio (e al limite sarà vuoto se i dati, pur visibili a video, non sono stati mai salvati). Il pdf è scaricabile anche prima che sia effettuato l'"*Invio definitivo*" dei dati.

### **3.5 Il Caricamento Massivo**

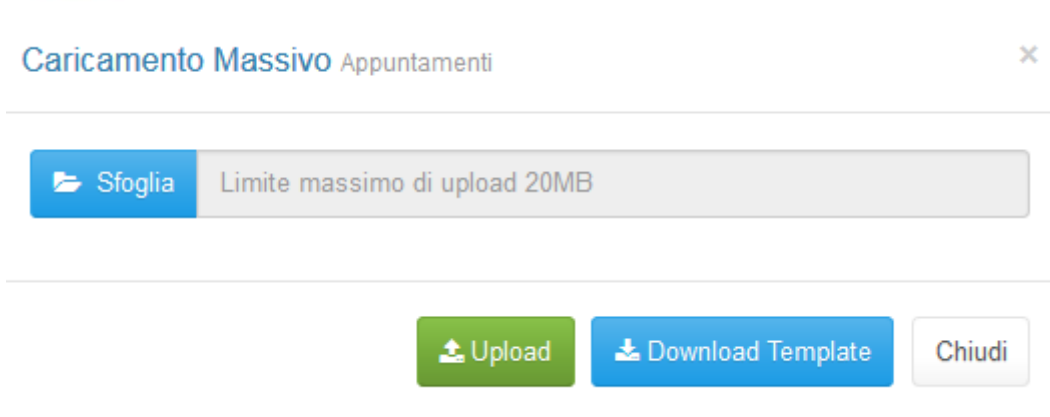
Per agevolare la compilazione delle maschere il sistema prevede la possibilità di utilizzare, in alternativa alla compilazione delle maschere, il Caricamento Massivo, che può essere effettuato nelle due modalità descritte nei paragrafi 3.5.1 e 3.5.2, rispettivamente dedicati al caricamento massivo tramite xls e al caricamento massivo tramite xml.

La differenza tra le due modalità, oltre al tipo di formato, è data dal fatto che il caricamento tramite file xml può essere effettuato per tutte le maschere degli Standard RQSII anche utilizzando un solo file.

**ATTENZIONE:** le maschere compilate con caricamento massivo, sia xls sia xml, sono salvate automaticamente in bozza. Occorre quindi entrare in ciascuna maschera compilata con caricamento massivo e procedere al salvataggio della stessa attraverso l'apposito bottone SALVA.

#### **3.5.1 Il Caricamento Massivo tramite xls**

Per utilizzare la modalità caricamento massivo tramite xls, è necessario premere il bottone "*Caricamenti Massivi (xls)*", che consentirà di visualizzare una maschera, come da immagine seguente.



**Figura 3.6: Caricamento Massivo (xls)**

Al fine di procedere al caricamento dei dati sarà necessario scaricare il *template* Excel (.xls), cliccando sul bottone *Download*. Il file scaricato conterrà (se presenti) i dati già caricati per le maschere.

Attualmente il file Excel contiene le medesime formule di calcolo previste nelle maschere ma non i controlli per gli standard migliorativi, che si attiveranno comunque al salvataggio della maschera successivo all'*upload*.

Per la compilazione del file, si richiede di seguire le regole scritte nel primo tab, "Legenda", di ogni *template*. Nei file .xls il campo note è presente in sola visualizzazione; eventuali note andranno pertanto inserite in maschera, prima o dopo l'*upload* del file.

Dopo la compilazione, il file dovrà essere caricato sul sistema. Cliccando sul bottone SFOGLIA, si apre una finestra da cui selezionare il documento Excel opportunamente compilato. Cliccando sul bottone *Upload* si carica il contenuto del file nel sistema.

Appena caricato il file, a video comparirà un messaggio che indica se l'*upload* del file è andato a buon fine.

**ATTENZIONE: questo non implica che il sistema abbia accettato e salvato i dati contenuti nel file.**

Entro pochi minuti si riceverà infatti un'*e-mail* per informare dell'avvenuto salvataggio dei dati inseriti o, qualora fossero stati riscontrati degli errori, il motivo del rifiuto e i valori eventualmente da correggere.

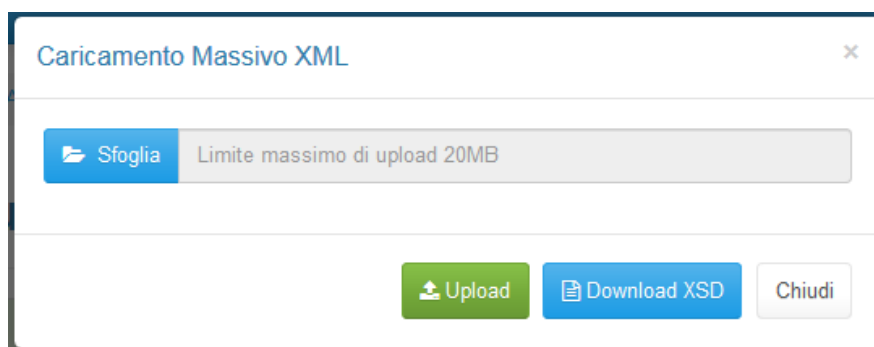
È possibile ripetere ogni caricamento più volte: ogni volta che un invio massivo va a buon fine i dati contenuti nel file Excel sovrascrivono i precedenti valori eventualmente dichiarati per quella maschera; se invece sono riscontrati errori o vincoli non rispettati, nessun nuovo dato viene salvato.

NOTA: i dati caricati attraverso questa funzionalità saranno visibili all'interno delle maschere solo dopo l'avvenuta ricezione dell'e-mail riguardante l'esito del caricamento.

### 3.5.2 Caricamento massivo tramite xml

Per utilizzare la modalità caricamento massivo tramite xml, è necessario scaricare il file xsd da usare per implementare il file xml.

Per scaricare il file xsd basta premere il bottone “*Caricamento Massivo XML*”. Il sistema presenterà una maschera come da immagine seguente:



**Figura 3.7: Caricamento Massivo (xml)**

Dopo la creazione e la compilazione del file xml è necessario validarlo, utilizzando il file xsd prima del caricamento a sistema.

Per caricare il file è necessario cliccare sul bottone SFOGLIA, dopo di che si apre una finestra dalla quale occorre selezionare il documento opportunamente compilato. Cliccando sul bottone Upload il contenuto del file viene caricato nel sistema.

Appena caricato il file, a video comparirà un messaggio che indica se l'upload del file è andato a buon fine.

**ATTENZIONE: questo non implica che il sistema abbia accettato e salvato i dati in esso contenuti. Entro pochi minuti si riceverà infatti un'e-mail per informare dell'avvenuto salvataggio dei dati inseriti o, qualora fossero stati riscontrati degli errori, il motivo del rifiuto e i valori eventualmente da correggere.**

È possibile caricare singolarmente ogni maschera e ripetere ogni caricamento più volte: ogni volta che un invio massivo va a buon fine i dati contenuti nel file sovrascrivono i precedenti valori eventualmente dichiarati per quella maschera; se invece sono riscontrati errori o vincoli non rispettati, nessun nuovo dato viene salvato.

Il file può essere utilizzato per compilare le maschere all'interno del gruppo "Standard RQSII", del gruppo "Standard Aggiuntivi", nonché a partire dalla presente edizione della raccolta, anche del "Riepilogo per Macro-indicatori" e per gli "Indennizzi REMSI". È possibile, inoltre, suddividere il caricamento in più file (da caricare uno per volta) ed utilizzare ogni file per dichiarare i dati per singole maschere o gruppi di maschere; ad esempio, volendo caricare i dati relativi allezione dell'allaccio idrico complesso - Esecuzione lavori" e "Fascia di puntualità per gli appuntamenti - Appuntamenti" il file dovrebbe contenere:

```
<!-- 30 - Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso - Esecuzione lavori --> <GeneraliTipo1 xmlns="">
  <idIndicatoreMaschera>30</idIndicatoreMaschera>
  <corpoPrestazioniGen1>
    <uso>5</uso>
    <numeroPrestazioniRichieste1>
      <numeroPrestazioniTotali>80</numeroPrestazioniTotali>
    </numeroPrestazioniRichieste1>
    <numeroPrestazioniRichieste1Eseguite1>15</numeroPrestazioniRichieste1Eseguite1>
    <numeroPrestazioniRichieste2Eseguite1>25</numeroPrestazioniRichieste2Eseguite1>
    <numeroPrestazioniRichieste3Eseguite1>10</numeroPrestazioniRichieste3Eseguite1>

    <prestazioniEseguite>
      <idPrestazione>1</idPrestazione>
      <numeroPrestazioniEseguite>25</numeroPrestazioniEseguite>
      <numeroCasiForzaMaggiore>5</numeroCasiForzaMaggiore>
      <numeroCasiImputabiliUtenteOTerzi>2</numeroCasiImputabiliUtenteOTerzi>
    </prestazioniEseguite>

    <prestazioniNonEseguite>
      <idPrestazione>2</idPrestazione>
      <diCuiAnnullate>9</diCuiAnnullate>
      <totaleImputabiliAlGestore>3</totaleImputabiliAlGestore>

  </prestazioniNonEseguite>
```

```
<prestazioniNonEseguite>
  <idPrestazione>3</idPrestazione>
  <diCuiAnnullate>5</diCuiAnnullate>
  <totaleImputabiliAlGestore>4</totaleImputabiliAlGestore>
</prestazioniNonEseguite>
```

```
</corpoPrestazioniGen1>
<corpoPrestazioniGen1>
  <uso>6</uso>
  </corpoPrestazioniGen1>
</GeneraliTipo1>
```

<!--1 – Fascia di puntualita per gli appuntamenti - Appuntamenti -->

```
<SpecificiTipo1
```

xmlns="">

```
<idIndicatoreMaschera>1</idIndicatoreMaschera>
```

```
<corpoPrestazioniSpec1>
```

```
<uso>5</uso>
```

```
<indennizzoAutomatico>30</indennizzoAutomatico>
```

```
<numeroPrestazioniRichieste1>100</numeroPrestazioniRichieste1>
```

```
<numeroPrestazioniRichieste1Eseguite1>55</numeroPrestazioniRichieste1Eseguite1>
```

```
<numeroPrestazioniRichieste2Eseguite1>35</numeroPrestazioniRichieste2Eseguite1>
```

```
<numeroPrestazioniRichieste3Eseguite1>20</numeroPrestazioniRichieste3Eseguite1>
```

```
<prestazioniEseguite>
```

```
<idPrestazione>1</idPrestazione>
```

```
<numeroPrestazioniEseguite>5</numeroPrestazioniEseguite>
```

```
<numeroCasiForzaMaggiore>2</numeroCasiForzaMaggiore>
```

```
<numeroCasiImputabiliUtenteOTerzi>3</numeroCasiImputabiliUtenteOTerzi>
```

```
</prestazioniEseguite>
```

```
<prestazioniEseguite>
```

```
<idPrestazione>2</idPrestazione>
```

```
<numeroPrestazioniEseguite>105</numeroPrestazioniEseguite>
```

```
<numeroCasiForzaMaggiore>2</numeroCasiForzaMaggiore>
```

```
<numeroCasiImputabiliUtenteOTerzi>3</numeroCasiImputabiliUtenteOTerzi>
```

```
<numeroMancatiIndennizziAltreMotivazioni>100</numeroMancatiIndennizziAltreMotivazioni>
```

```
</prestazioniEseguite>
```

```
<prestazioniNonEseguite>
```

```
<idPrestazione>1</idPrestazione>
```

```
<diCuiAnnullate>15</diCuiAnnullate>
```

```
</prestazioniNonEseguite>
```

```
</corpoPrestazioniSpec1>
```

```
</SpecificiTipo1>
```

**ATTENZIONE: per ogni maschera che viene compilata tramite il file xml è necessario indicare id maschera, id utenza (se presente) e tutti i dati che devono essere dichiarati anche se imputati in precedenza. I dati che non vengono imputati sono sovrascritti dal valore 0.**

NOTA: i dati caricati attraverso questa funzionalità saranno visibili all'interno delle maschere solo dopo l'avvenuta ricezione dell'e-mail riguardante l'esito del caricamento.

### 3.6 Invio definitivo

L'*Invio definitivo* è il momento in cui l'operatore comunica che la raccolta dati è completa, pienamente veritiera e i dati sono utilizzabili dall'Autorità per le finalità connesse ai compiti del regolatore. Questa edizione della raccolta "Qualità contrattuale SII" prevede due tipologie di *Invio definitivo*:

- L'*Invio definitivo* presente nella scheda "Gestore" e, di conseguenza, eseguito dal Gestore, che costituisce l'operazione mediante la quale esso mette a disposizione i propri dati all'EGA territorialmente competente; questa tipologia di invio non rappresenta la comunicazione dei dati all'Autorità, fatto salvo il caso di inerzia dell'EGA o di EGA non iscritto all'Anagrafica. L'*Invio definitivo* consente al Gestore di rispettare gli obblighi di comunicazione di cui all'articolo 77, comma 1, del RQSII;
- L'*Invio definitivo* presente nella scheda "Ente d'Ambito" e, di conseguenza, eseguito dall'EGA, che costituisce l'operazione mediante la quale i dati relativi a ciascuna coppia ATO-Gestore sono validati e comunicati all'Autorità.

Secondo le modalità di invio e comunicazione dei dati illustrate in premessa, è richiesto che siano i Gestori a provvedere alla compilazione delle maschere e che, in un secondo momento e entro i termini stabiliti dall'Autorità, gli EGA provvedano esclusivamente a verificare la congruenza dei dati ricevuti dal/i Gestore/i dell'ATO - effettuando gli opportuni controlli di coerenza sui medesimi, ivi inclusi quelli relativi agli eventuali standard ulteriori rispetto a quelli previsti dal RQSII - a confermare o meno la dichiarazione di copertina (come illustrato nel successivo paragrafo 4.1) e il contenuto della maschera "Comuni serviti al 31/12/2020". Infine, verrà richiesto agli EGA di compilare la maschera "Relazione di validazione" (come riportato nel successivo paragrafo 4.11).

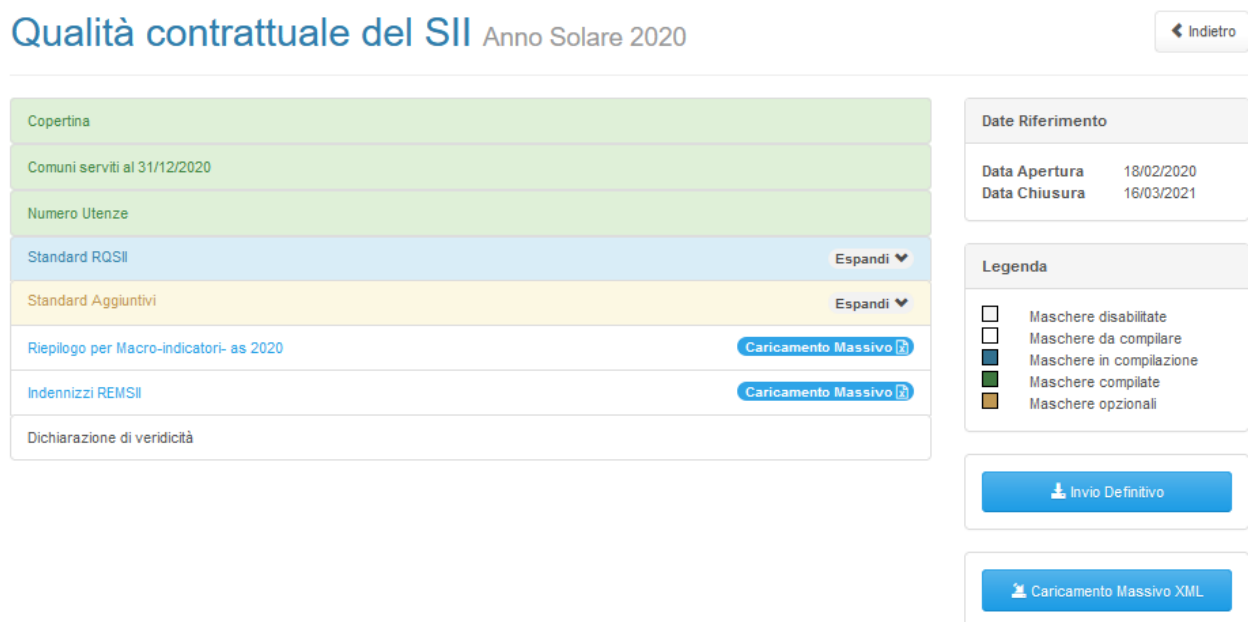


**ATTENZIONE: Dopo aver compilato la raccolta è necessario effettuare l'“Invio definitivo”, altrimenti i dati inseriti non saranno ritenuti validi.**

Nel caso in cui il Gestore non provveda all'“Invio definitivo” nei termini previsti, l'EGA territorialmente competente non potrà procedere alla compilazione dei dati relativi a quella coppia ATO-Gestore e, conseguentemente, al proprio “Invio definitivo”. Solo nel caso in cui il Gestore inadempiente applichi standard ulteriori e/o migliorativi approvati dall'Autorità, è richiesto all'EGA di compilare comunque la propria “Relazione di validazione” al fine di comunicare all'Autorità le informazioni riguardanti tali standard (si veda il paragrafo 4.9). In tal caso non sarà tecnicamente possibile per l'EGA effettuare un “Invio definitivo” ma sarà possibile comunque procedere al salvataggio della maschera.

Il bottone per effettuare l'“Invio definitivo” è presente sia nella pagina dell'elenco configurazioni (Figura 3.3) che all'interno di ogni configurazione.

L'“Invio definitivo” è possibile quando tutte le maschere abilitate e obbligatorie sono state interamente compilate.



**Qualità contrattuale del SII** Anno Solare 2020 ◀ Indietro

Copertina	
Comuni serviti al 31/12/2020	
Numero Utenze	
Standard RQSI	Espandi ▼
Standard Aggiuntivi	Espandi ▼
Riepilogo per Macro-indicatori- as 2020	<a href="#">Caricamento Massivo</a>
Indennizzi REMSII	<a href="#">Caricamento Massivo</a>
Dichiarazione di veridicità	

**Date Riferimento**

Data Apertura 18/02/2020  
Data Chiusura 16/03/2021

**Legenda**

- Maschere disabilitate
- Maschere da compilare
- Maschere in compilazione
- Maschere compilate
- Maschere opzionali

[Invio Definitivo](#)

[Caricamento Massivo XML](#)

**Figura 3.8: bottone INVIO DEFINITIVO**

E' possibile verificare che tutte le maschere siano complete controllando, ad esempio, l'indicazione del numero, rispetto al totale previsto, riportato sotto il bottone “Invio definitivo” nella pagina “Elenco Configurazioni”.

Una volta effettuato l'“*Invio definitivo*” il rappresentante legale della società, nel caso del Gestore, ovvero il rappresentante dell'Ente di governo dell'Ambito, nel caso dell'EGA, e i delegati abilitati alla raccolta ricevono un'email contenente la ricevuta dell'“*Invio definitivo*” appena effettuato. La ricevuta è anche scaricabile attraverso il *link* visibile nel riquadro rosso nella Figura 3.9.

**ATTENZIONE: ad “*Invio definitivo*” effettuato le maschere non sono più modificabili.**



**Figura 3.9: link ricevuta *Invio definitivo* all'interno dell'elenco configurazioni**

### 3.7 Campo note

Sul fondo di ciascuna maschera è riportato uno spazio che permette all'operatore di inserire, in forma di testo, eventuali note relative ai dati riportati nella medesima maschera, come per esempio l'utilizzo di metodi di stima per la produzione di alcuni dati. Tutte le informazioni ritenute utili per una migliore comprensione dei dati devono essere riportate nel relativo “Campo Note”. L'EGA potrà eventualmente formulare osservazioni ulteriori e/o commenti sui dati comunicati dal Gestore in un file di *upload* da allegare alla “Relazione di validazione” (si veda il paragrafo 4.11). Il campo note è compilabile unicamente in maschera ed è visualizzabile nei file di caricamento massivo xls in sola lettura.

### 3.8 Controllo sui dati

Al momento del salvataggio dei dati caricati, mediante il bottone “Salva”, il sistema esegue una serie di controlli sul formato dell'*input* e controlli specifici di consistenza del dato, ovvero controlli che escludono dati evidentemente errati. I controlli di consistenza specifici per ciascuna maschera sono descritti in dettaglio nei paragrafi seguenti. In caso di errore, il sistema restituisce un messaggio di descrizione dell'errore commesso e il campo errato è posto in evidenza.

### 3.9 Rettifica

L'utilizzo della “Rettifica” è limitato ai casi eccezionali in cui il Gestore e/o l'EGA ritengano necessario rettificare alcuni dati precedentemente dichiarati nell'*“Invio definitivo”*.

Il pulsante “richiedi rettifica” viene visualizzato automaticamente dopo aver effettuato l'*“Invio definitivo”* e può essere utilizzato sia dal Gestore che dall'EGA con riferimento alla propria compilazione.

La richiesta di rettifica deve essere obbligatoriamente motivata nell'apposito campo. L'abilitazione alla rettifica con lo sblocco effettivo per la compilazione e l'indicazione del termine massimo previsto per il caricamento dei dati è subordinata all'approvazione dell'Autorità.

Qualora la “Rettifica” venga richiesta e concessa al Gestore e l'EGA avesse precedentemente provveduto all'*“Invio definitivo”*, la “Rettifica” viene abilitata automaticamente dall'Autorità anche all'EGA in modo da permettere a quest'ultimo di effettuare nuovamente i controlli ad esso richiesti. Contestualmente l'Autorità comunica ad entrambi i soggetti le rispettive nuove scadenze concesse per la “Rettifica” entro le quali provvedere a inoltrare il nuovo *“Invio definitivo”*; l'EGA dovrà quindi attendere il nuovo *“Invio definitivo”* del Gestore prima di poter visualizzare i dati.

Qualora la “Rettifica” venga richiesta e concessa al Gestore mentre è in corso l'attività dell'EGA, viene abilitato automaticamente l'*“Extra-Time”* per quest'ultimo soggetto in modo da permettergli di effettuare nuovamente i controlli richiesti. Contestualmente l'Autorità comunica ad entrambi i soggetti le rispettive nuove scadenze entro le quali provvedere a inoltrare l'*“Invio definitivo”*; l'EGA dovrà quindi attendere il nuovo *“Invio definitivo”* del Gestore prima di poter visualizzare i dati.

Qualora richiesta esclusivamente dall'EGA, la “Rettifica” verrà abilitata dall'Autorità solo al richiedente.

### 3.10 Extra-time

L'utilizzo dell'"Extra-time" è limitato ai casi eccezionali in cui il Gestore ovvero l'EGA, per motivazioni non dipendenti dal medesimo, non riesca a completare il caricamento dei dati entro il termine stabilito (manca quindi l'"Invio definitivo").

Il pulsante "richiedi Extra-time" viene visualizzato automaticamente allo scadere dei termini per l'invio dei dati e può essere utilizzato sia dal Gestore che dall'EGA con riferimento alla propria compilazione. **La richiesta di Extra-time deve obbligatoriamente essere motivata tramite l'apposito campo. Lo sblocco effettivo della compilazione è soggetto all'approvazione dell'Autorità che potrà concedere (fornendo l'indicazione del termine massimo previsto per il caricamento dei dati), oppure negare l'"Extra-time".**

Qualora richiesto dal Gestore, l'"Extra-time" verrà eventualmente concesso dall'Autorità anche all'EGA in modo da permettere a quest'ultimo di effettuare i controlli ad esso richiesti. Contestualmente l'Autorità comunica ad entrambi i soggetti le rispettive nuove scadenze entro le quali provvedere, in "Extra-time", a inoltrare l'"Invio definitivo"; l'EGA dovrà attendere l'"Invio definitivo" del Gestore prima di poter visualizzare i dati.

Qualora richiesto esclusivamente dall'EGA, l'"Extra-time" verrà abilitato dall'Autorità solo all'operatore richiedente.

## 4 Maschere da compilare

Per accedere alla copertina e all'elenco delle maschere (Figura 4.1) è necessario premere sul riquadro blu che, nella scheda "*Elenco Configurazioni*", riporta ciascuna coppia ATO-Gestore.

### 4.1 Copertina

La maschera "Copertina" consente ai Gestori di indicare se la configurazione per la quale si sta effettuando la compilazione sia relativa a una "Gestione per la quale l'ARERA ha deliberato una deroga all'applicazione di talune prescrizioni della deliberazione 655/2015/R/IDR"; in caso di risposta affermativa è necessario indicare il tipo di deroga ricevuta (a partire dalla presente edizione della raccolta è possibile indicare anche le tre tipologie di deroga previste dai commi 2.1 e 2.2 della

deliberazione 547/2019/R/idr) e il numero della deliberazione ARERA con la quale la deroga medesima è stata concessa, come da figura 4.1 (**Attenzione! Sono ritenute valide unicamente le deliberazioni ARERA**). Dopo aver indicato l'eventuale presenza di deroghe, salvando il contenuto della maschera, il Gestore potrà accedere alla compilazione della maschera "Comuni serviti al 31/12/2020" (vedi paragrafo 4.2) e, successivamente, delle maschere relative agli standard di qualità.

Raccolte Dati 2.0
VERDONE CARLO

[Home](#) > [Qualità contrattuale del SII](#) > [Anno solare 2020](#) > [ATO 3 - TORINO - STEPROVA](#) > [Copertina](#)

**Gestione per la quale l'ARERA ha deliberato una deroga all'applicazione di talune prescrizioni della deliberazione 655/2015/R/idr:**

Sì  No

Numero della delibera ARERA con la quale è stata concessa

<input type="checkbox"/> Deroga ex comma 3.2 della deliberazione 655/2015/R/idr	
<input checked="" type="checkbox"/> Deroga ex comma 52.2 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/idr	789 /20 18 /R/idr
<input checked="" type="checkbox"/> Deroga ex comma 52.5 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/idr	987 /20 17 /R/idr
<input type="checkbox"/> Deroga ex comma 2.1, lett a), della deliberazione 547/2019/R/idr	
<input checked="" type="checkbox"/> Deroga ex comma 2.1, lett b), della deliberazione 547/2019/R/idr	123 /20 19 /R/idr
<input checked="" type="checkbox"/> Deroga ex comma 2.2 della deliberazione 547/2019/R/idr	456 /20 20 /R/idr

Salva
Annulla

---

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Manuale Utente

**Figura 4.1: copertina per Gestore**

Con riferimento alla compilazione dell'EGA, si precisa che - indipendentemente da quanto dichiarato dal Gestore nella copertina - all'EGA è sempre richiesto di confermare o non confermare il contenuto della dichiarazione di copertina del Gestore (l'effettiva presenza di deroghe) entrando nella maschera della copertina nella quale visualizzerà la domanda mostrata nella seguente figura 4.2.

## Copertina

📄 Genera PDF

◀ Indietro

Gestione per la quale l'ARERA ha deliberato una deroga all'applicazione di talune prescrizioni della deliberazione 655/2015/R/idr:

Sì  No

Si conferma quanto dichiarato dal gestore?

Sì  No

Salva

Annulla

**Figura 4.2: copertina conferma da parte dell'EGA**

### 4.2 Comuni serviti al 31/12/2020

Nella maschera “Comuni serviti al 31/12/2020” sono elencati tutti i comuni dell'ATO gestiti e/o in affidamento al 31/12/2020 come risultanti in Anagrafica Territoriale Idrica (ATID).

Fermi restando gli obblighi di registrazione e comunicazione dei dati di qualità contrattuale previsti dal titolo XI del RQSII, in questa sezione è possibile deselezionare i comuni per i quali il soggetto non è in possesso di un adeguato corredo informativo in quanto:

- al 31/12/2020 era unicamente affidatario del servizio;
- i comuni sono stati acquisiti nel corso 2020 e non è stato fornito dal gestore cedente un registro delle utenze e delle prestazioni conforme agli articoli 75 e 76 del RQSII *pro tempore* vigente.

## Comuni serviti al 31/12/2020

[Genera PDF](#)[Indietro](#)

Di seguito l'elenco dei comuni dell'ATO gestiti e/o in affidamento al 31/12/2020 come risultanti in Anagrafica Territoriale Idrica (ATID).

Fermi restando gli obblighi di registrazione e comunicazione dei dati di qualità contrattuale previsti dal titolo XI del RQSII, come specificato al paragrafo 4.2 del Manuale d'uso alla presente raccolta dati, in questa sezione è possibile deselezionare i comuni per i quali il soggetto non è in possesso di un adeguato corredo informativo in quanto:

- al 31/12/2020 era unicamente affidatario del servizio;
- i comuni sono stati acquisiti nel corso del 2020 e non è stato fornito dal gestore cedente un registro delle utenze e delle prestazioni conforme agli articoli 75 e 76 del RQSII.

Qualora nel seguente elenco si riscontrino difformità rispetto all'effettivo assetto gestionale valido al 31/12/2020 occorre rettificare la dichiarazione in ATID.

Di seguito il link all'ATID: <https://rd.arera.it/atid/>

**N.B.:**

La lista dei comuni presenti in questa maschera può essere aggiornata solo tramite rettifica della dichiarazione in ATID.

Ai fini della presente raccolta dati vengono recepite unicamente variazioni incrementali apportate in ATID; eventuali eliminazioni di comuni apportate in ATID successivamente alla data di apertura della raccolta non trovano riscontro nel seguente elenco.

Per darne evidenza occorre deselezionare gli stessi e dettagliare la motivazione nel successivo campo note.

Sant'Ambrogio di Torino

Torino

Note

Salva

Salva Bozza

Annulla

### Figura 4.3: Comuni serviti al 31/12/2020

Qualora nell'elenco si riscontrino difformità rispetto all'effettivo assetto gestionale valido al 31/12/2020 occorre rettificare la dichiarazione in ATID.

Di seguito il link all'ATID: <https://rd.arera.it/atid/>

**N.B.: la lista dei comuni presenti in questa maschera può essere aggiornata solo tramite rettifica della dichiarazione in ATID ed eventuali modifiche sono recepite solo finché la raccolta dati è aperta (fino quindi all'“invio definitivo” o, successivamente, in caso di riapertura della compilazione per “rettifica” o “extra-time”).**

Ai fini della presente raccolta dati vengono recepite unicamente variazioni incrementali apportate in ATID. Pertanto, la maschera si aggiorna ad ogni nuovo inserimento di comuni in ATID con data di validità fino al 31/12/2020; in tal caso, qualora la maschera sia stata già compilata, in seguito ad aggiornamento (incrementale) in ATID è necessario effettuare nuovamente il salvataggio della maschera.

Eventuali eliminazioni di comuni apportate in ATID successivamente alla data di apertura della raccolta non trovano riscontro nell'elenco dei comuni presente in questa edizione della raccolta dati. Per darne evidenza occorre deselezionare gli stessi e dettagliarne la motivazione nell'apposito campo note.

## Comuni serviti al 31/12/2020

[Genera PDF](#)[Indietro](#)

Di seguito l'elenco dei comuni dell'ATO gestiti e/o in affidamento al 31/12/2020 come risultanti in Anagrafica Territoriale Idrica (ATID).

Fermi restando gli obblighi di registrazione e comunicazione dei dati di qualità contrattuale previsti dal titolo XI del RQSII, come specificato al paragrafo 4.2 del Manuale d'uso alla presente raccolta dati, in questa sezione è possibile deselezionare i comuni per i quali il soggetto non è in possesso di un adeguato corredo informativo in quanto:

- al 31/12/2020 era unicamente affidatario del servizio;
- i comuni sono stati acquisiti nel corso del 2020 e non è stato fornito dal gestore cedente un registro delle utenze e delle prestazioni conformi agli articoli 75 e 76 del RQSII.

Qualora nel seguente elenco si riscontrino difformità rispetto all'effettivo assetto gestionale valido al 31/12/2020 occorre rettificare la dichiarazione in ATID.

Di seguito il link all'ATID: <https://rd.arera.it/atid/>

**N.B.:**

La lista dei comuni presenti in questa maschera può essere aggiornata solo tramite rettifica della dichiarazione in ATID.

Ai fini della presente raccolta dati vengono recepite unicamente variazioni incrementali apportate in ATID; eventuali eliminazioni di comuni apportate in ATID successivamente alla data di apertura della raccolta non trovano riscontro nel seguente elenco.

Per darne evidenza occorre deselezionare gli stessi e dettagliare la motivazione nel successivo campo note.

Sant'Ambrogio di Torino

Torino

Dettagliare di seguito la/e motivazione/i, che saranno oggetto di specifiche verifiche da parte dell'Autorità, dell'esclusione dalla comunicazione dei dati di qualità contrattuale dei comuni deselezionati

al 31/12/2020 il gestore era unicamente affidatario del servizio;

i comuni sono stati acquisiti nel corso del 2020 e non è stato fornito dal gestore cedente un registro delle utenze e delle prestazioni conformi agli articoli 75 e 76 del RQSII;

altro

*Note: dettagliare nel seguente campo note le motivazioni eccezionali che hanno portato alla selezione della casistica "altro".*

*Nel caso in cui siano state selezionate più di una motivazione di esclusione, dettagliare le liste di Comuni legati alle singole casistiche.*

Note

Salva

Salva Bozza

Annulla

### Figura 4.4: Comuni serviti al 31/12/2020 – comuni deselezionati

Nel caso in cui venissero deselezionati tutti i comuni dell'ATO, quindi si voglia indicare di essere mero affidatario del servizio o che non si è in possesso di un adeguato corredo informativo, il Gestore risulterebbe esentato dalla compilazione della raccolta per quello specifico ATO; al salvataggio della maschera verrà visualizzato un messaggio di attenzione che indica tale condizione (vedi Fig. 4.7) e il gestore dovrà compilare unicamente la "Dichiarazione di veridicità" per procedere all'"Invio definitivo".



## Attenzione



Sono stati deselezionati tutti i Comuni dell'ATO.

In questo modo non sarà possibile dichiarare alcun dato in merito alle prestazioni eseguite nel 2020 e occorrerà compilare unicamente la Dichiarazione di veridicità per procedere all'invio definitivo

Conferma salvataggio

Annulla

**Figura 4.5: Comuni serviti al 31/12/2020 – messaggio attenzione**

### 4.3 Alberatura e criteri generali del sistema di raccolta dati

Ciascuna maschera è contrassegnata da un colore indicante lo stato di compilazione della maschera.

- Maschere disabilitate
- Maschere da compilare
- Maschere in compilazione
- Maschere compilate
- Maschere opzionali

Con il colore arancione sono indicate le maschere opzionali relative agli eventuali standard aggiuntivi previsti.

Le maschere da compilare nella presente raccolta, il cui elenco completo è dettagliato nella Figura 4.6, fanno riferimento agli Indicatori specifici e generali di qualità contrattuale di cui al RQSII e consentono di imputare, qualora siano stati previsti dall'EGA e approvati dall'Autorità, i dati relativi agli standard ulteriori e/o migliorativi.

**Inoltre, a partire dalla presente edizione della raccolta, è stata inserita una sezione che permette al Gestore di rendicontare lo stato di erogazione degli indennizzi previsti dall'articolo 10 del REMSI; per tale sezione si rimanda al successivo paragrafo 4.10. Attenzione, si precisa che la compilazione di tale maschera costituisce l'unica modalità per ottemperare agli obblighi di comunicazione di cui al comma 11.1, lett. b), del REMSI.**

In particolare, il Gestore che accede alla raccolta dovrà compilare dapprima la copertina e la maschera "Comuni serviti al 31/12/2020" e, successivamente, le seguenti sezioni:

- Numero utenze
- Standard RQSII
- Standard aggiuntivi
- Riepilogo per Macro-indicatori 2020
- Indennizzi REMSI
- Dichiarazione di veridicità (obbligatoria anche per i Gestori che deselezionano tutti i comuni dalla lista presente nella maschera "Comuni serviti al 31/12/2020").

Cliccando sul bottone "Espandi" posto a sinistra della sezione "Standard RQSII", sarà possibile visualizzare l'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. Ad esempio, cliccando sul bottone "Espandi" del gruppo "Appuntamenti", il sistema restituisce l'elenco completo delle maschere relative alle tipologie di prestazioni sottese agli appuntamenti, individuate sulla base degli indicatori corrispondenti, e, in particolare:

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

O ancora, cliccando sul bottone “Espandi” del gruppo “Attivazione/disattivazione” sarà possibile accedere alle maschere contenenti gli indicatori specifici di qualità relativi all’avvio e alla cessazione del rapporto contrattuale. Il gruppo “Attivazione/disattivazione” contiene le seguenti maschere:

- 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.

In ciascuna maschera è possibile indicare un eventuale livello migliorativo, esclusivamente se riportato nella Carta dei Servizi e garantito all’utenza. Qualora non sia possibile rappresentare nelle maschere predisposte per i singoli indicatori l’eventuale livello migliorativo, si può utilizzare la sezione “Standard aggiuntivi” di seguito descritta.

La sezione “Standard aggiuntivi” consente la compilazione delle maschere riguardanti gli standard (specifici e generali) di qualità previsti dall’EGA, ulteriori e migliorativi rispetto a quelli definiti dal RQSII. In particolare, cliccando sul bottone “Espandi” della sezione “Standard Aggiuntivi”, il sistema restituisce la sotto-sezione “Aggiuntivi”; cliccando su quest’ultima, sarà possibile accedere alle maschere “Standard aggiuntivi specifici” e “Standard aggiuntivi generali”. Nel caso in cui gli schemi predisposti in tale sezione non consentano una precisa rappresentazione dello standard aggiuntivo è possibile procedere all’*upload* di un file.

La sezione “Riepilogo per Macro-indicatori 2020” consente di fornire il riepilogo delle prestazioni eseguite nel corso del 2020 relativamente ai Macro-indicatori di qualità contrattuale alla base del meccanismo di incentivazione di cui al Titolo XIII del RQSII. Per tale sezione si rimanda al successivo paragrafo 4.9. Con riferimento alla sezione “Dichiarazione di veridicità” si rimanda al paragrafo 4.11.

La maggior parte dei dati richiesti sono rappresentati da numeri interi. Nel caso in cui occorra inserire numeri decimali in campi che non lo permettono, si richiede di utilizzare l’apposito campo note in fondo alla pagina per riportare il dato corretto.

Con riferimento, inoltre, al campo “Tempo medio effettivo” di esecuzione riferito al complesso delle prestazioni, richiesto ai sensi dell’art. 77, comma 2, lettera a), del RQSII, si precisa che tale informazione deve essere inserita in un campo numerico che prevede due decimali, per cui eventuali frazioni di giorni/ore dei livelli effettivi devono essere rappresentate in centesimi.

Nei paragrafi successivi sono descritte le principali indicazioni per la compilazione delle maschere, nonché i controlli di consistenza e di congruenza che il sistema esegue sui dati al momento del loro salvataggio.

Qualità contrattuale del SII Anno solare 2019

← indietro

<p>Copertina</p> <p>Comuni serviti al 31/12/2019</p> <p>Numero Utenze</p> <p>Standard RQSI <span>Comprimi ▲</span></p>		<p><b>Date Riferimento</b></p> <p>Data Apertura 20/01/2020</p> <p>Data Chiusura 11/07/2020</p>
<p><b>Appuntamenti</b> <span>Caricamento Maschero D</span> <span>Comprimi ▲</span></p> <p>Fascia di puntualità per gli appuntamenti</p> <p>Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato</p> <p>Tempo massimo per l'appuntamento concordato</p>		<p><b>Legenda</b></p> <p><input type="checkbox"/> Maschere disabilitate</p> <p><input type="checkbox"/> Maschere da compilare</p> <p><input type="checkbox"/> Maschere in compilazione</p> <p><input type="checkbox"/> Maschere con pilate</p> <p><input type="checkbox"/> Maschere opzionali</p> <p><a href="#">Invio Definitivo</a></p> <p><a href="#">Caricamento Maschero XML</a></p>
<p><b>Attivazione/Disattivazione</b> <span>Caricamento Maschero D</span> <span>Comprimi ▲</span></p> <p>Tempo di attivazione, della fornitura</p> <p>Tempo di disattivazione della fornitura</p> <p>Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità</p> <p>Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore</p> <p>Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore</p>		
<p><b>Comunicazioni</b> <span>Caricamento Maschero D</span> <span>Comprimi ▲</span></p> <p>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione</p> <p>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio</p> <p>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco</p> <p>Tempo per l'invio all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione</p> <p>Tempo per l'invio della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione</p> <p>Tempo per la risposta a reclami</p> <p>Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni</p> <p>Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura</p> <p>Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione</p>		
<p><b>Esecuzione lavori</b> <span>Caricamento Maschero D</span> <span>Comprimi ▲</span></p> <p>Tempo di esecuzione dell'attacco fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice</p> <p>Tempo di esecuzione dell'attacco idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice</p> <p>Tempo di esecuzione della voltura</p> <p>Tempo di esecuzione di lavori semplici</p> <p>Tempo di esecuzione dell'attacco fognario complesso</p> <p>Tempo di esecuzione dell'attacco idrico complesso</p> <p>Tempo di esecuzione di lavori complessi</p>		
<p><b>Fatturazione</b> <span>Caricamento Maschero D</span> <span>Comprimi ▲</span></p> <p>Tempo di rettifica di fatturazione</p> <p>Tempo per l'emissione della fattura</p> <p>Periodicità di fatturazione</p>		
<p><b>Misuratore/ite</b> <span>Caricamento Maschero D</span> <span>Comprimi ▲</span></p> <p>Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante</p> <p>Tempo di intervento per la verifica del misuratore</p> <p>Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione</p>		
<p><b>Preventivazione</b> <span>Caricamento Maschero D</span> <span>Comprimi ▲</span></p> <p>Tempo di preventivazione per attacco fognario con sopralluogo</p> <p>Tempo di preventivazione per attacco fognario senza sopralluogo</p> <p>Tempo di preventivazione per attacco idrico con sopralluogo</p> <p>Tempo di preventivazione per attacco idrico senza sopralluogo</p> <p>Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo</p> <p>Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo</p>		
<p><b>Pronto intervento</b> <span>Caricamento Maschero D</span> <span>Comprimi ▲</span></p> <p>Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento</p> <p>Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)</p>		
<p><b>Sportelli</b> <span>Caricamento Maschero D</span> <span>Comprimi ▲</span></p> <p>Tempo massimo di attesa agli sportelli</p> <p>Tempo medio di attesa agli sportelli</p>		
<p><b>Servizi Telefonici</b> <span>Caricamento Maschero D</span> <span>Comprimi ▲</span></p> <p>Servizi Telefonici - Tutti gli indicatori</p>		
<p><b>Standard Aggiuntivi</b> <span>Comprimi ▲</span></p> <p>Aggiuntivi <span>Caricamento Maschero D</span> <span>Comprimi ▲</span></p> <p>Standard Aggiuntivi Specifici</p> <p>Standard Aggiuntivi Generali</p>		
<p>Riepilogo per Macro-indicatori- as 2018</p> <p>Dichiarazione di veridicità</p>		

Figura 4.6: elenco delle maschere

#### **4.4 Prestazioni richieste, prestazioni eseguite nel 2020 e completamento delle dichiarazioni 2019, 2018 e precedenti**

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 (nella fattispecie il 2021) il rispetto degli standard previsti dal RQSII (e, laddove presenti, degli standard migliorativi e/o aggiuntivi) con riferimento alle prestazioni eseguite in un determinato anno di riferimento (nella fattispecie il 2020). A tal fine occorre dare evidenza del numero di prestazioni richieste dall'utenza e delle motivazioni per le quali alcune di queste non siano state eseguite.

Le maschere della raccolta dati possono prevedere – a seconda dell'indicatore - l'acquisizione del numero di prestazioni richieste ed eseguite o del solo numero di prestazioni eseguite. Al riguardo si chiarisce che:

- il **numero di prestazioni richieste** deve essere dichiarato, per ciascuna edizione della campagna di raccolta dati, relativamente alle richieste che vanno dal 1 gennaio dell'anno di riferimento al 31 dicembre del medesimo anno (per questa campagna di raccolta, il 2020);
- il **numero di prestazioni eseguite** è inteso come il complesso delle prestazioni eseguite tra il 1 gennaio dell'anno di riferimento e il 31 dicembre del medesimo anno (per questa campagna di raccolta, il 2020), indipendentemente dall'anno di richiesta, salvo specifiche indicazioni presenti nelle singole maschere; in alcuni casi, infatti, è richiesto di differenziare le prestazioni eseguite nell'anno 2020 sulla base dell'anno di riferimento della richiesta dell'utente.

Si precisa che tra le prestazioni eseguite si possono riportare anche le prestazioni che sono state processate dal gestore entro i tempi previsti dal RQSII *pro tempore* vigente ma non eseguite per cause imputabili all'utente. Rientrano in tale fattispecie i casi nei quali il gestore abbia posto in essere tutte le azioni necessarie per adempiere alla richiesta dell'utente; ad esempio, nel caso di richiesta di preventivo che necessita di sopralluogo o di verifica del misuratore posto in proprietà privata accessibile solo in presenza dell'utente finale, la prestazione risulta formalmente eseguita senza che il Gestore abbia effettuato concretamente la verifica anche qualora il Gestore medesimo dimostri di essersi presentato presso l'abitazione dell'utente finale nel giorno e all'orario pattuito e quest'ultimo non abbia permesso l'accesso al Gestore.

**N.B.: In tal caso occorre specificare nel campo note il totale delle prestazioni di cui al precedente punto che vengono incluse tra le prestazioni eseguite.**

Come indicato nelle precedenti edizioni del manuale relative alle precedenti campagne di raccolta dati (anno di acquisizione 2020 su dati 2019, anno di acquisizione 2019 su dati 2018, anno di acquisizione 2018 su dati 2017 e anno di acquisizione 2017 su dati 2016), con la presente raccolta si procede anche a completare la dichiarazione resa nel 2020 relativamente alle prestazioni richieste nel 2019 ed eventualmente la dichiarazione resa nel 2019 relativamente alle prestazioni richieste nel 2018 (qualora al 31/12/2019 non fossero ancora concluse), nonché eventuali prestazioni o indennizzi richieste o maturati nel corso degli anni precedenti, attraverso le informazioni raccolte con i seguenti campi:

- totale prestazioni eseguite nell'anno 2020 su richiesta 2019 e 2018, includendo tra le seconde anche eventuali prestazioni richieste negli anni precedenti al 2018;
- totale prestazioni che, seppur richieste nel 2019 e nel 2018, non hanno ancora trovato esecuzione al 31/12/2020, indicando la causale di mancata esecuzione, includendo tra le seconde anche eventuali prestazioni richieste nel periodo precedente al 2018;
- per gli standard specifici, numero e importo degli indennizzi erogati nel 2020 ma maturati nel 2019 e nel 2018, in quanto la relativa prestazione era stata eseguita rispettivamente nel 2019 e nel 2018; eventuali indennizzi erogati nel 2020 ma maturati periodo precedente al 2018 andranno riportati nelle celle relative agli indennizzi 2018 e precedenti.

Si precisa che, in caso di prestazioni richieste nel 2019 e nel 2018 (o precedenti) ma annullate nel 2020, in continuità con la precedente edizione della raccolta dati è possibile dare evidenza delle stesse tramite la causale di mancata esecuzione per le prestazioni: "prestazioni annullate nel 2020 su richiesta dell'utente". A tale categoria possono essere eccezionalmente ricondotte alcune prestazioni annullate dal gestore (è il caso, ad esempio, di un reclamo pervenuto al Gestore negli ultimi giorni del 2019, inserito pertanto tra le prestazioni richieste nel 2019, ma che, in seguito ad analisi effettuate nel 2020 è stato classificato come doppio reclamo<sup>9</sup>), purché venga specificato nel campo note quante di queste risultano non eseguite perché annullate dall'operatore.

Si precisa altresì che, in linea generale, la raccolta relativa alle prestazioni contrattuali richieste in un determinato anno, ad esempio nel 2016, con riferimento agli indicatori per i quali viene acquisito

---

<sup>9</sup> Si precisa che in caso di seconda richiesta non è necessaria la rendicontazione all'Autorità (art. 45, comma 2, del RQSII).

sia il numero delle prestazioni richieste che di quelle eseguite, avviene principalmente in due fasi, con l'aggiunta di una terza e di una eventuale quarta fase, da utilizzare per chiudere le eventuali code di prestazioni richieste, che non erano state ancora eseguite al termine del 2017, del 2018 o ancora del 2019:

- nella prima fase (prima edizione della raccolta - anno di acquisizione: 2017) i gestori hanno dichiarato il numero di prestazioni richieste (**nPrRichieste**) nel 2016 ed il numero delle prestazioni eseguite (**nPrEseguite**) nell'anno di riferimento 2016;
- nella seconda fase (seconda edizione della raccolta - anno di acquisizione: 2018) i gestori hanno dichiarato, con riferimento alle prestazioni richieste nell'anno di riferimento 2016, il numero di prestazioni eseguite nell'anno successivo (ossia nell'anno 2017)<sup>10</sup> nonché l'eventuale numero di prestazioni cui non era stato ancora dato seguito al 31/12/2017, suddivise per causa di mancata esecuzione;
- con la terza fase (la terza edizione della raccolta – anno di acquisizione 2019) i gestori hanno dato evidenza dello stato di queste ultime prestazioni (richieste nel 2016 ma non ancora eseguite al 31/12/2017), dichiarando se fossero state eseguite o se risultassero ancora non eseguite al 31/12/2018, suddividendole per causa di mancata esecuzione.

Pertanto, le prestazioni richieste nel 2016 che al termine della seconda fase risultavano non concluse, calcolate come da seguente formula:

$$\mathbf{nPrRichieste_{2016}NonConcluse_{2017} = nPrRichieste_{2016} - (nPrEseguite_{2016} + nPrEseguite_{2017}Richieste_{2016})}$$

sono state con la terza fase suddivise tra eseguite ed eventualmente non eseguite; queste ultime risultavano, al termine della terza edizione della raccolta dati, essere pari a:

$$\mathbf{nPrRichieste_{2016}NonConcluse_{2018} = (nPrRichieste_{2016}NonConcluse_{2017} - nPrEseguite_{2018}Richiesta_{2016})}$$

<sup>10</sup> Oltre ai già richiamati dati relativi alle prestazioni richieste ed eseguite nell'anno 2017, le cui seconda e terza fase di raccolta sono state effettuate con le precedenti raccolte dati mentre l'eventuale quarta fase viene effettuata con la presente raccolta dati.



e sono state suddivise tra prestazioni che non hanno trovato esecuzione per causa imputabile al gestore, prestazioni che non hanno trovato esecuzione per causa non imputabile al gestore e prestazioni annullate su richiesta dell'utente.

La procedura appena descritta si applica anche alle prestazioni richieste nel 2018 e 2019 per le quali la presente edizione della raccolta dati rappresenta rispettivamente la terza e la seconda fase.

**L'eventuale quarta fase della raccolta viene gestita nella presente edizione attraverso i campi relativi alle prestazioni richieste nel 2018, nei quali occorre includere anche eventuali code degli anni precedenti, il cui dettaglio deve essere accuratamente descritto nel campo note presente nella maschera di compilazione.**

La raccolta dati, relativamente agli indicatori per i quali viene acquisito il solo numero delle prestazioni eseguite, quali ad esempio il tempo medio e il tempo massimo di attesa agli sportelli, avviene in una sola fase per ciascun anno di acquisizione e di riferimento (per questa edizione, nel solo anno 2021 relativamente all'anno di riferimento 2020).

## 4.5 Numero utenze

La maschera "Numero utenze" richiede di inserire il numero totale di utenze, al 31 dicembre del 2020, divise per le seguenti tipologie d'uso:

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

### Numero Utenze

Tipologia d'uso	Totale utenze
Uso domestico (art. 2 TICSI)	<input type="text" value="12.345"/>
Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)	<input type="text" value="1.234"/>

Note

**Figura 4.7: numero utenze**

In particolare:

- per quanto riguarda il campo Totale utenze di cui alla Figura 4.7, deve essere riportato il totale utenti facendo riferimento alla definizione di “utente finale” contenuta all’articolo 1 del RQSII (*utente finale è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali*). Si precisa che gli utenti cui vengono erogati i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione devono essere conteggiati una sola volta;
- per quanto riguarda la tipologia d’uso, a partire dalla presente edizione della raccolta, in coerenza con le previsioni del RQSII, come integrato e modificato per effetto degli aggiornamenti (applicabili dal 1 gennaio 2020) disposti con la delibera 547/2019/R/idr, i dati devono essere comunicati suddividendoli tra le due tipologie d’uso, domestico e diverso dal domestico, la cui definizione è riportata all’articolo 1 del RQSII<sup>11</sup>.

Si precisa che, in conformità all’articolo 2 del TICSI<sup>12</sup>, le utenze condominiali rientrano tra gli usi domestici.

**ATTENZIONE: i valori da inserire nei campi totale utenze devono essere valori interi maggiori o uguali a zero. La maschera sarà compilabile solo dal Gestore. L’EGA potrà visionare i dati dichiarati dal Gestore, senza modificarli, solo dopo l’“Invio definitivo” di quest’ultimo, segnalando eventuali criticità e/o incongruenze riscontrate.**

Il campo note è facoltativo.

#### **4.6 Approfondimenti sulle maschere relative agli Indicatori Specifici**

Al fine di agevolare la compilazione della raccolta dati, gli indicatori specifici – che individuano il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all’utente finale - sono stati suddivisi nei seguenti sottogruppi, ognuno dei quali caratterizzato da una diversa tipologia di maschera:

- Indicatori Specifici relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni;
- Indicatori Specifici relativi ai tempi di risposta a reclami e richieste scritte di informazioni;

<sup>11</sup> Fino alla precedente edizione della raccolta dati di qualità contrattuale del SII, relativa all’anno solare 2019, i dati erano raccolti in conformità a quanto disposto dal RQSII in vigore prima dell’aggiornamento apportato con la deliberazione 547/2019/R/IDR, , suddivisi pertanto per le 4 tipologie d’uso, uso domestico, uso non domestico, altri usi e usi industriali che scaricano in pubblica fognatura.

Si precisa inoltre che le prestazioni devono essere registrate suddividendole per sotto-tipologia d’uso (comma 75.3, lett. c) del RQSII), mentre la sola comunicazione all’Autorità e all’EgA avviene aggregando le stesse per tipologia d’uso (comma 77.1 del RQSII).

<sup>12</sup> Testo integrato corrispettivi servizi idrici, Allegato A alla deliberazione 665/2017/R/IDR.

- 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.

Ogni maschera ha una sezione di compilazione ripetuta per ogni tipologia d'uso:

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

In ciascuna maschera riferita agli indicatori specifici, occorre indicare le prestazioni richieste nel 2020 e le prestazioni eseguite nel 2020, suddividendo le seconde per anno di riferimento della richiesta (2020, 2019 e 2018, includendo tra queste ultime eventuali prestazioni richieste nei periodi precedenti al 2018, da dettagliare nel campo note). **Il complesso delle prestazioni eseguite nel 2020 deve essere suddiviso tra prestazioni che rispettano lo standard previsto dalla del. 655/2015/R/IDR, ovvero, qualora indicato, lo standard migliorativo, e prestazioni che non lo rispettano, queste ultime ulteriormente suddivise in base al ritardo nell'esecuzione (per l'indicatore "Periodicità di fatturazione" è richiesta una compilazione differente per la quale si rimanda al successivo par. 4.6.3). Pertanto, l'intestazione delle righe corrispondenti alle fasce di ritardo nell'esecuzione della prestazione (colonna ore/giorni), è calcolata sulla base del valore previsto dalla del. 655/2015/R/IDR, ovvero, qualora il Gestore abbia imputato il campo standard corrispondente alla sezione "Eventuali livelli migliorativi", sulla base del suddetto standard migliorativo. Ad esempio, nella maschera corrispondente all'indicatore "Tempo di attivazione della fornitura" per le righe della colonna "Giorni Lavorativi" si avranno le seguenti fasce orarie:**

- una corrispondente a un valore maggiore di 3 volte il valore dello standard fissato dall'Autorità ovvero, qualora indicato, dello standard migliorativo;
- una che copre un intervallo compreso tra un valore maggiore di 2 volte e un valore minore o uguale a 3 volte il valore dello standard fissato dall'Autorità ovvero, qualora indicato, dello standard migliorativo;
- una che copre un intervallo compreso tra un valore maggiore dello standard e un valore minore o uguale a 2 volte lo standard fissato dall'Autorità ovvero, qualora indicato, dello standard migliorativo;
- una corrispondente a un valore minore o uguale al valore dello standard fissato dall'Autorità ovvero, qualora indicato, dello standard migliorativo.

**Le prestazioni eseguite fuori standard devono essere suddivise per causa di mancato rispetto, secondo quanto previsto dall'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, e all'EqA di verificare, anche a campione, la veridicità delle medesime; in particolare per la presente edizione della raccolta dati deve essere chiaramente esplicitata nel campo note (circostanziandone adeguatamente la motivazione) l'eventuale diretta riconducibilità all'emergenza epidemiologica da COVID-19 (quale causa di forza maggiore) delle prestazioni eseguite fuori standard.**

Per ogni riga occorre riportare le seguenti **informazioni sugli indennizzi automatici**:

- relativamente alle prestazioni eseguite nel 2020, il numero di indennizzi erogati e il numero di mancati indennizzi (suddiviso in funzione della causale di mancata erogazione);
- a completamento delle dichiarazioni rese nelle precedenti edizioni della raccolta, il numero di indennizzi erogati nel 2020 relativamente alle prestazioni eseguite nel 2019 e nel 2018, includendo tra queste ultime eventuali indennizzi maturati nel periodo precedente al 2018, da dettagliare nel campo note. Con riferimento a tali dati, si suppone che nel corso del 2020 il Gestore abbia erogato agli utenti tutti i mancati indennizzi dichiarati con le precedenti edizioni della raccolta; pertanto si richiede di giustificare sinteticamente nel campo note eventuali scostamenti;
- l'importo indennizzato (Euro) nel corso del 2020 suddiviso in relazione all'anno di esecuzione della prestazione sottostante, quindi in relazione alle prestazioni eseguite rispettivamente nel 2019, nel 2018, includendo tra queste ultime eventuali indennizzi maturati nel periodo precedente al 2018, da dettagliare nel campo note.

In coda a ciascuna sezione relativa alle singole tipologie d'uso, ci sono i campi nei quali è richiesto al gestore di dare evidenza delle motivazioni della differenza tra totale prestazioni richieste nel 2020 e totale prestazioni eseguite nella medesima annualità. Nella medesima area sono presenti i campi per il completamento delle dichiarazioni riferite agli anni solari 2019 e 2018, relativamente alle prestazioni annullate nel corso del 2020 o che non hanno trovato ancora esecuzione al 31/12/2020. Si precisa che nei campi relativi al completamento della dichiarazione dell'anno 2018 devono essere riportati eventuali dati relativi a prestazioni richieste nel periodo precedente.

#### 4.6.1 Controlli di consistenza dei dati

Di seguito vengono brevemente descritti i **controlli di consistenza e congruenza, previsti per il salvataggio dei dati, comuni a tutte le maschere relative agli indicatori specifici**. Nei successivi paragrafi 4.6.2, 4.6.3, 4.6.4, 4.6.5 e 4.6.6 vengono evidenziate le specificità delle singole tipologie di maschera per gli indicatori specifici.

Con riferimento agli Indicatori Specifici sono previsti una serie di **controlli vincolanti per il salvataggio delle maschere**, come di seguito indicato:

- **non è possibile lasciare un campo vuoto**. Il sistema propone tutti i campi precompilati e pari a zero; nel caso in cui l'operatore cancelli uno zero lasciando il campo vuoto il sistema non permette il salvataggio e chiede di inserire un valore (che può essere pari a zero se non contrastante con altri controlli);
- **non è possibile imputare valori negativi**;
- con riferimento agli **“Eventuali livelli migliorativi”**, i valori dello standard e dell'indennizzo automatico vengono posti di *default* pari ai livelli previsti dalla del. 655/2015/R/IDR. L'operatore può indicare livelli effettivamente migliorativi (che devono essere riportati nella Carta dei Servizi e garantiti all'utenza) ponendo nel campo **Standard** un valore minore e/o nel campo **Indennizzo automatico** un valore maggiore di quelli indicati nel RQSII per quell'indicatore. Il controllo del campo Standard è diverso per la sola maschera “Periodicità di fatturazione”: in questo caso infatti il valore indicato per lo standard migliorativo dovrà essere maggiore<sup>13</sup> del valore individuato per lo standard minimo di qualità;
- (valido per tutte le maschere degli indicatori specifici ad eccezione dell'indicatore “Periodicità di fatturazione”) il “Numero mancati indennizzi” – pari alla somma dei valori imputati nelle quattro colonne “Non contrattualizzati”, “Non ancora fatturati”, “Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019”, “Altro” - deve essere uguale alla differenza tra Num. casi con diritto all'indennizzo automatico” e “Numero indennizzi su eseguite 2020”;
- i due campi relativi al totale delle prestazioni eseguite nel 2020 (calcolati rispettivamente come somma delle prestazioni eseguite nel 2020 differenziate per anno di richiesta e come somma delle prestazioni eseguite nel 2020 entro e fuori lo standard) devono coincidere. In caso contrario non sarà permesso il salvataggio della maschera e verrà visualizzato il seguente messaggio di errore **“ATTENZIONE: Totale prestazioni eseguite non coerente”**.

---

<sup>13</sup> Si ritiene migliorativo l'incremento del numero di fatturazioni annue garantito all'utente finale, ipotizzando che in nessun caso venga adottata una periodicità di fatturazione inferiore alla mensilità.

Si specifica inoltre che la colonna “Non ancora fatturati” può essere utilizzata esclusivamente per indicare gli indennizzi non erogati in quanto al 31/12/2020 non era stata ancora emessa la prima fattura utile all’accredito dello stesso e non erano comunque trascorsi 180 giorni solari dalla formazione dell’obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, in coerenza con quanto disposto dall’articolo 74 del RQSII. La colonna “Altro” include i casi di mancato indennizzo imputabili al Gestore. Si precisa inoltre che il campo “Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019”, reso disponibile in coerenza con la regolazione vigente a partire dalla presente edizione della raccolta dati, è compilabile unicamente se nella maschera Copertina è stata selezionata, in quanto concessa dall’Autorità, una delle due tipologie di deroga indicate. Eventuali ulteriori specificità devono essere segnalate nell’apposito campo note.

In tutte le maschere degli indicatori specifici (ad eccezione di quella relativa all’indicatore “Periodicità di fatturazione”), sono presenti i **seguenti campi che non sono imputabili ma vengono calcolati automaticamente dal sistema:**

- Il “Totale prestazioni eseguite 2020” è la somma di “Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020”, “Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020” e “Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020”;
- il campo “Totale” della sezione nella quale si suddividono le prestazioni eseguite in base al ritardo nell’esecuzione corrisponde alla somma dei valori imputati nelle singole righe per “Num. prestazioni eseguite 2020”;
- il numero dei casi con diritto all’indennizzo automatico (**Num. casi indennizzo automatico**) viene calcolato, per riga, come differenza tra il numero delle prestazioni eseguite fuori standard (**Num. prestazioni eseguite fuori standard**) e le prestazioni eseguite fuori standard per cause di forza maggiore e cause imputabili all’utente finale o a terzi (art. 71, comma 1, lettere a) e b), del RQSII), nonché le prestazioni eseguite fuori standard per le quali all’utente finale sia già stato corrisposto nell’anno solare un indennizzo per il mancato rispetto del medesimo livello specifico (art. 73, comma 1, lettera b), del RQSII), come sintetizzato nel seguente box:

$\text{Num. casi indennizzo automatico} = \text{Num. prestazioni eseguite fuori standard} - (\text{Num. casi di forza maggiore} + \text{Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi} + \text{Num. casi di indennizzi già corrisposti})$
--

- il “num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020” è dato dalla differenza tra “Num. prestazioni richieste 2020” e “Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020”;
- il campo “di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore” è pari per la sola riga relativa alle prestazioni richieste nel 2020 alla differenza tra il “num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020” e la somma di “di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore”<sup>14</sup>, “di cui non decorsi i termini al 31/12/2020” e “di cui annullate nell’anno 2020 su richiesta dell’utente”;
- i campi “Totale num. Prestazioni richieste 2019 (e 2018 e precedenti) non eseguite al 31/12/2020” sono pari alla somma, per ciascuna riga, delle voci “di cui annullate nell’anno 2020 su richiesta dell’utente”, “di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore” e “di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore”.

In continuità con la precedente edizione della raccolta dati il numero di indennizzi fatturati e il totale indennizzato nell’anno di riferimento della raccolta (2020) devono essere suddivisi in funzione dell’anno nel quale è stata eseguita la relativa prestazione. Conseguentemente è presente un **controllo di coerenza non vincolante (ai fini del salvataggio della maschera) sugli importi indennizzati** che verifica, singolarmente per ciascun anno di riferimento delle prestazioni eseguite (2020, 2019, 2018 e precedenti), che l’importo indicato nel “di cui indennizzato nel 2020” su prestazioni eseguite nel 2020, 2019, 2018 e precedenti sia non inferiore all’importo minimo teorico da indennizzare, calcolato come il prodotto tra “numero indennizzi fatturati nel 2020” rispettivamente su prestazioni eseguite nel 2020, 2019, 2018 e precedenti e l’importo unitario dell’indennizzo automatico, come eventualmente migliorato dal gestore. Tale controllo tiene opportunamente in considerazione il meccanismo incrementale dell’indennizzo automatico di cui all’articolo 72, comma 2, del RQSII, per cui, in relazione alle prestazioni eseguite con un ritardo più che triplo rispetto allo standard garantito in Carta dei servizi, l’importo minimo teorico da indennizzare è triplicato, mentre in relazione alle prestazioni eseguite con un ritardo più che doppio ma non superiore al triplo, l’importo minimo teorico da indennizzare è duplicato. Il meccanismo incrementale dell’indennizzo non viene applicato in relazione agli indicatori “fascia di puntualità agli appuntamenti” (come specificato dal medesimo art. 77, comma 2) e “periodicità di fatturazione”.

Ricordando che tale controllo non è vincolante ai fini del salvataggio della maschera, nel caso in cui lo stesso risulti non rispettato, al tentativo di salvataggio viene mostrato un *popup* (vedi fig. seguente)

---

<sup>14</sup> Tra le cause non imputabili al gestore rientrano le cause imputabili all’utente finale o a terzi e le cause di forza maggiore; tra queste ultime possono essere ricompresi, per la presente edizione della raccolta dati, eventuali impedimenti direttamente riconducibili all’emergenza epidemiologica da COVID-19, la cui motivazione (adeguatamente circostanziata) deve essere riportata nel campo note.

che evidenzia tale anomalia e richiede di confermare i valori inseriti e proseguire con il salvataggio della maschera o, in alternativa, di annullare il salvataggio e tornare alla compilazione per verificare/modificare i dati immessi.



**Figura 4.8: Controllo non vincolante su importi indennizzati**

È previsto un singolo **campo note** in fondo a ciascuna maschera; tale campo non è obbligatorio per il salvataggio della maschera.

**ATTENZIONE: Le maschere degli indicatori specifici sono compilabili solo dal Gestore. L'EGA potrà visionare i dati dichiarati dal Gestore, senza modificarli, solo dopo l'“Invio definitivo” di quest'ultimo, segnalando eventuali criticità e/o incongruenze riscontrate.**

#### 4.6.2 Indicatori Specifici relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni

Le maschere per gli Indicatori Specifici relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni consentono all'operatore di indicare il numero totale di prestazioni richieste, il numero di prestazioni eseguite nonché gli eventuali standard (e/o indennizzi automatici) migliorativi previsti, 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.

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

Livelli previsti dalla del. 656/2016/R/ldr	Standard (Giorni Lavorativi)	5	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	<input type="text" value="5"/>
	Indennizzo automatico	30 C		Indennizzo automatico	<input type="text" value="30.00"/> €
Num. prestazioni richieste 2020		<input type="text" value="0"/>			
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020		<input type="text" value="0"/>			
Num. prestazioni richieste 2018 eseguite 2020		<input type="text" value="0"/>			
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020		<input type="text" value="0"/>			
Totale prestazioni eseguite 2020		<input type="text" value="0"/>			

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	Totale indennizzato (Euro) [somma 77.8]	di indennizzi (Euro) n. 2020 su eseguiti
		Num. casi di forza maggiore [somma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [somma 71.1.b]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 647/2018	Altro				
				Num. casi di indennizzi già corrisposti [somma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico									
Più di 15	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0.00"/> €	<input type="text" value="0"/>
Da 10 escluso a 15 Incluso	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0.00"/> €	<input type="text" value="0"/>
Da 5 escluso a 10 Incluso	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0.00"/> €	<input type="text" value="0"/>
Minore o uguale a 5	<input type="text" value="0"/>													
Totale	<input type="text" value="0"/>													

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richieste utente	di cui non decorati i termini al 31/12/2020	di cui sospesi in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospesi in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="-8"/>
num. Prestazioni richieste 2018 non eseguite al 31/12/2020	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

**Figura 4.9: Indicatori specifici relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni**

Si richiede infine di non conteggiare tra le prestazioni richieste le prestazioni relative ad utenti non identificabili in quanto si presume che tali prestazioni non possano in alcun caso essere eseguite dal gestore, fatto salvo quanto richiesto nel seguente paragrafo 4.6.3 per le risposte a richieste scritte.

#### 4.6.3 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 all'operatore di indicare il numero totale di prestazioni eseguite e il numero di prestazioni richieste nonché gli eventuali standard (e/o indennizzi automatici) migliorativi previsti, 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.

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/ldr	Standard (Giorni Lavorativi)	30	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	30
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30,00 €

Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	0
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	0
Totale prestazioni eseguite 2020	0

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto					Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	ind nell'ese
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi di utenti non identificabili [comma 73.1.c]	Imputabili all'esercente			Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019	Altro				
					Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]	Num. casi con diritto all'indennizzo automatico									
Più di 90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 €	
Da 60 escluso a 90 incluso	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 €	
Da 30 escluso a 60 incluso	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 €	
Minore o uguale a 30	0														
Totale	0														

Mesi	Num. prestazioni richieste 2020	Mesi	Num. prestazioni richieste 2020	Mesi	Num. prestazioni richieste 2020
Gennaio	0	Febbraio	0	Marzo	0
Aprile	0	Maggio	0	Giugno	0
Luglio	0	Agosto	0	Settembre	0
Ottobre	0	Novembre	0	Dicembre	0
Totale			0		

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

**Figura 4.10: Indicatori specifici relativi ai tempi di risposta a reclami e richieste scritte di informazioni**

Secondo quanto previsto dal RQSII, eventuali richieste scritte di informazioni possono essere formulate da soggetti diversi dall'utente finale, ancorché non contrattualizzati. Infatti, per richiesta scritta di informazioni si intende ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore (anche per via telematica) con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito.

Si precisa inoltre che, ai sensi dell'art. 73, comma 1, lettera c), del RQSII, occorre dare separata evidenza dei casi in cui non è stata fornita risposta in quanto la richiesta è risultata mancante delle informazioni minime atte a consentire l'identificazione del richiedente.

**Pertanto, ai fini del computo delle prestazioni richieste dovranno essere considerate sia le prestazioni richieste da soggetti non contrattualizzati, sia le prestazioni richieste da soggetti non identificabili. In particolare, è necessario imputare le richieste dei soggetti non identificabili anche tra le prestazioni eseguite fuori standard, esclusivamente nella cella relativa alle prestazioni eseguite con ritardo più che triplo rispetto allo standard, specificando nel campo note il totale delle prestazioni richieste da soggetti non identificabili conteggiate tra le prestazioni eseguite con ritardo più che triplo.**

Il numero di prestazioni richieste dovrà essere fornito con riferimento ai singoli mesi dell'anno.

In aggiunta alle regole riguardanti i campi non imputabili comuni a tutti gli indicatori specifici, descritte nel paragrafo 4.6, si specifica che la formula relativa al numero dei casi con diritto all'indennizzo automatico prevede che, esclusivamente con riferimento alla riga delle prestazioni eseguite con ritardo più che triplo rispetto allo standard, venga sottratto al numero di prestazioni eseguite fuori standard anche il numero casi di utenti non identificabili, come sintetizzato nel seguente box:

**Num. casi indennizzo automatico = Num. prestazioni eseguite fuori standard – (Num. casi di forza maggiore + Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi + Num. casi di indennizzi già corrisposti + Num. casi di utenti non identificabili)**

#### 4.6.4 Indicatori Specifici relativi alla periodicità di fatturazione

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

##### 1. Periodicità di fatturazione

Consumi medi <sup>(1)</sup> (mc/anno)		Fino a 100		Da 100 escluso a 1000 incluso		Da 1000 escluso a 3000 incluso		Più di 3000	
Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Numero fatturazioni annue)	2		3		4		6	
	Indennizzo automatico	30 €		30 €		30 €		30 €	
Eventuali livelli migliorativi	Standard (Numero fatturazioni annue)	<input type="text" value="2"/>		<input type="text" value="3"/>		<input type="text" value="4"/>		<input type="text" value="6"/>	
	Indennizzo automatico	<input type="text" value="30,00 €"/>		<input type="text" value="30,00 €"/>		<input type="text" value="30,00 €"/>		<input type="text" value="30,00 €"/>	
Numero fatturazioni annue		≥ 2	< 2	≥ 3	< 3	≥ 4	< 4	≥ 6	< 6
Utenti finali <sup>(2)</sup>		<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="7"/>	<input type="text" value="5"/>
num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a)]		<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b)]		<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
num. casi imputabili al gestore [comma 71.1.c)]		<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="5"/>
Numero fatturazioni eseguite		<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Numero indennizzi fatturati su std 2020		<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Numero indennizzi fatturati su std 2019		<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Numero indennizzi fatturati su std 2018 e precedenti		<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]		<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>
di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su std 2020		<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>
di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su std 2019		<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>
di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su std 2018 e precedenti		<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>
Numero mancati indennizzi (su std a-1) con deroga art. 2.1 a) o 2.2 del.547/2019		<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>	<input type="text" value="0,00 €"/>
Numero mancati indennizzi (su std 2020) perché non ancora fatturati		<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

**Figura 4.11: Indicatore specifico relativo alla periodicità di fatturazione**

Questa maschera consente, mediante l'imputazione dei dati richiesti, di fornire le informazioni relative alla periodicità di fatturazione suddivise per fascia di consumo medio annuo e, in particolare:

- gli utenti finali complessivi (che, per le colonne riferite ai casi di mancato rispetto dello standard, a partire dalla presente edizione della raccolta devono essere suddivisi per causa di mancato rispetto come definite all'art. 71, comma 1, del RQSII; tra queste, il numero di casi imputabili al gestore rappresenta il numero di casi con diritto all'indennizzo automatico); si precisa che il Gestore può imputare a terzi il mancato rispetto dello standard in caso di fatture elettroniche scartate dallo SDI per indisponibilità dei dati fiscali richiesti. Il dettaglio sul numero totale di casi di mancato rispetto legati a tale motivazione deve essere riportato nel campo note;
- il numero di fatturazioni eseguite;

- il numero degli indennizzi corrisposti nel corso dell'anno 2020, suddivisi tra indennizzi per mancato rispetto dello standard negli anni 2020, 2019 e 2018 (incluso tra questi anche eventuali indennizzi maturati nel periodo precedente al 2018);
- l'importo complessivamente indennizzato nell'anno 2020, suddiviso, in coerenza con il numero di indennizzi fatturati, in relazione all'annualità nella quale si è registrato il mancato rispetto (2020, 2019 e 2018 e precedenti);
- il numero di mancati indennizzi perché non ancora fatturati relativamente al mancato rispetto dello standard nell'anno 2020.

Con riferimento al campo "utenti finali", si precisa che, a differenza di quanto specificato per la maschera "Numero utenze", il Gestore può indicare il numero di utenti che sono stati attivi per l'intero periodo cui è riferita la raccolta (anno 2020). In ogni caso i Gestori devono specificare nel campo note il criterio utilizzato per comunicare all'Autorità i dati relativi al numero di fatturazioni annue eseguite e registrare comunque i dati relativi a tutte le utenze che sono state attive per almeno un giorno nel periodo a cui si riferisce la presente raccolta dati.

Si precisa, inoltre, che, nel caso in cui il Gestore abbia applicato alle utenze condominiali la periodicità minima relativa al consumo medio annuo riferito all'utenza aggregata (non riproporzionata per le unità abitative sottostanti), garantendo di fatto agli utenti finali un livello qualitativo più elevato, è possibile rappresentare tale situazione come segue:

- riportando le utenze condominiali e i relativi dettagli nella colonna del consumo medio annuo riferito all'utenza presa singolarmente;
- specificando nel campo note il numero di utenze condominiali conteggiato in ciascun campo "utenti finali".

#### 4.6.5 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.

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard (Giorni Lavorativi)	10	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	10
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30,00 €

Num. prestazioni richieste 2020	45
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020	40
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020	5
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020	5
Totale prestazioni eseguite 2020	50

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2020	Numero mancati indennizzi				Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2019 e fatturati nell'anno 2020	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2018 e precedenti e fatturati nell'anno 2020	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2020 su prest. eseguite 2020
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente	Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]		Num. casi con diritto all'indennizzo automatico	Non contrattualizzati	Non ancora fatturati	Deroga art. 2.1 a) o 2.2 del. 547/2019				
Più di 30	15	0	0	0	15	15	0	0	0	0	0	0	50,00 €	50,00 €
Da 20 escluso a 30 incluso	15	0	0	0	15	15	0	0	0	0	0	0	50,00 €	50,00 €
Da 10 escluso a 20 incluso	10	0	0	0	10	10	0	0	0	0	0	0	40,00 €	40,00 €
Minore o uguale a 10	10													
<b>Totale</b>	<b>50</b>													

Tipo Guasto/Anomalia	Num. misuratori sostituiti [comma 77.2 lettera d]
note note note	0

[Aggiungi Riga](#)

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	5	0	2	0	3
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	0	0		0	0

Figura 4.12: Indicatore specifico relativo al tempo di intervento sul misuratore

La maschera relativa all'indicatore specifico per il tempo di intervento sul misuratore consente di fornire le informazioni relative alle prestazioni di verifica del misuratore richieste dall'utente finale. Come illustrato nella Figura 4.12, il Gestore dovrà imputare i dati relativi al numero di prestazioni richieste e al numero di prestazioni eseguite, nonché specificare il numero di misuratori sostituiti e le cause della sostituzione, riconducibili a malfunzionamento, anomalia e/o guasto. La classificazione dei guasti può essere effettuata dai gestori secondo criteri di ragionevolezza.

Si precisa che non rientrano tra le prestazioni eseguite fuori standard le prestazioni relative agli utenti non identificabili in quanto si presume che tali prestazioni non possano essere eseguite.

In aggiunta alle regole riguardanti i controlli vincolanti per il salvataggio della maschera comuni a tutti gli indicatori specifici, descritte nel paragrafo 4.6, si specifica che se vengono aggiunte delle righe in cui si specificano le causali "Guasto/Anomalia" del misuratore, queste devono essere compilate completamente indicando anche il numero dei misuratori sostituiti in relazione a ciascuna tipologia di guasto/anomalia.

#### **4.6.6 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



Livelli previsti dalla del. 655/2015 /Ridr	Standard (Giorni Lavorativi)	10	Eventuali livelli migliorativi	Standard (Giorni Lavorativi)	10
	Indennizzo automatico	30 €		Indennizzo automatico	30,00 €
Num. prestazioni richieste 2018		0			
Num. prestazioni richieste 2018 eseguite 2018		0			
Num. prestazioni richieste 2017 eseguite 2018		0			
Num. prestazioni richieste 2016 eseguite 2018		0			
Totale prestazioni eseguite 2018		0			

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2018	Cause di mancato rispetto				Numero indennizzi fatturati su eseguite 2018	Numero mancati indennizzi			Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2017 e fatturati nell'anno 2018	Numero indennizzi su prestazioni eseguite nell'anno 2016 e fatturati nell'anno 2018	Totale indennizzato (Euro) [comma 77.6]	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2018 su prest. eseguite 2018	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2018 su prest. eseguite 2017	di cui indennizzato (Euro) nell'anno 2018 su prest. eseguite 2016	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]	Num. casi di mancato rispetto della normativa vigente [comma 77.2 lettera c]	Num. ripristini valore corretto pressione [comma 77.2 lettera d]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Imputabili all'esercente	Num. casi di indennizzi già corrisposti [comma 73.1.b]		Num. casi con diritto all'indennizzo automatico	Non contrattualizzati	Non ancora fatturati									
Più di 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €				
Da 20 escluso a 30 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €				
Da 10 escluso a 20 incluso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00	0	0	
Minore o uguale a 10	0																	
Totale	0																	

	Totale	di cui annullate nell'anno 2018 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2018	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2018 non eseguite al 31/12/2018	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2017 non eseguite al 31/12/2018	0	0	0	0	0
num. Prestazioni richieste 2016 non eseguite al 31/12/2018	0	0	0	0	0

**Figura 4.13: Indicatori specifici relativi al tempo di verifica del livello di pressione**

Con riferimento alla tipologia di prestazione sottesa all'intervento di verifica sul livello di pressione della fornitura, il Gestore è tenuto a fornire i dati relativi al numero di prestazioni richieste e di prestazioni eseguite, indicando eventualmente l'adozione di standard migliorativi (e/o indennizzi automatici) nell'apposita sezione. Il Gestore è tenuto altresì ad indicare il numero di ripristini del valore corretto del livello di pressione, in conformità a quanto disposto dall'articolo 77, comma 2, lettera d) del RQSII.

Si precisa che non rientrano tra le prestazioni eseguite fuori standard le prestazioni relative agli utenti non identificabili in quanto si presume che tali prestazioni non possano essere eseguite.

## 4.7 Approfondimenti sulle maschere relative agli Indicatori Generali

Al fine di agevolare la compilazione della raccolta dati, 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, ovvero, qualora indicato, lo standard migliorativo, e prestazioni che non lo rispettano.** Si precisa che **non rientrano tra le prestazioni eseguite le prestazioni relative agli utenti non identificabili** - in quanto tali prestazioni non possono in alcun caso essere eseguite - fatto salvo quanto specificato nei successivi paragrafi 4.7.1, 4.7.2, 4.7.3 e 4.7.4 per gli indicatori “Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento”, “Tempo massimo di attesa agli sportelli”, “Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)”, “Tempo medio di attesa agli sportelli” e i tre indicatori relativi ai servizi telefonici (AS, LS, TMA).

**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, e all’EgA di verificare, anche a campione, la veridicità delle medesime; in particolare per la presente edizione della raccolta dati, il gestore è tenuto ad esplicitare nel campo note le motivazioni circostanziate atte a rappresentare la diretta riconducibilità all’emergenza epidemiologica da COVID-19 (quale causa di forza maggiore) delle eventuali prestazioni eseguite fuori standard.**

Di seguito vengono brevemente descritti i controlli di consistenza e congruenza, previsti per il salvataggio dei dati, comuni a tutte le maschere relative agli indicatori generali. Nei successivi paragrafi 4.7.1, 4.7.2, 4.7.3 e 4.7.4 vengono evidenziate le specificità delle tipologie di maschere per gli indicatori generali.

Con riferimento agli Indicatori generali, sono previsti una serie di **controlli vincolanti per il salvataggio delle maschere**, come di seguito indicato:

- **non è possibile lasciare un campo vuoto.** Il sistema propone tutti i campi precompilati e pari a zero; nel caso in cui l’operatore cancelli uno zero lasciando il campo vuoto il sistema

non permette il salvataggio e chiede di inserire un valore (che può essere pari a zero se non contrastante con altri controlli);

- **non è possibile imputare valori negativi;**
- il valore indicante gli Eventuali **livelli migliorativi nel campo standard** deve risultare minore dello standard previsto dalla del. 655/2015/R/IDR. Il controllo è diverso per la maschera "Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato": in questo caso infatti il valore indicato per lo standard migliorativo dovrà essere maggiore<sup>15</sup> del valore individuato per lo standard minimo di qualità;
- il valore indicante gli Eventuali **livelli migliorativi nel campo "% minima prevista" (campo non presente per l'indicatore "tempo medio di attesa agli sportelli")** deve risultare maggiore dello standard previsto dalla del. 655/2015/R/IDR;
- (per gli indicatori di cui al successivo paragrafo 4.7.1) i due campi calcolati relativi al totale delle prestazioni eseguite nel 2020 (calcolati rispettivamente come somma delle prestazioni eseguite nel 2020 differenziate per anno di richiesta e come somma delle prestazioni eseguite nel 2020 entro e fuori lo standard) devono coincidere. In caso contrario non sarà permesso il salvataggio della maschera e verrà visualizzato il seguente messaggio di errore "ATTENZIONE: Totale prestazioni eseguite non coerente".

**I seguenti campi non sono imputabili ma vengono calcolati in automatico dal sistema:**

- (per gli indicatori di cui al successivo paragrafo 4.7.1) il "Totale prestazioni eseguite 2020" è la somma di "Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020", "Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020" e "Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020";
- il totale delle prestazioni eseguite corrisponde alla somma dei valori imputati nelle singole righe (relative ai casi di rispetto e mancato rispetto dello standard) per "Numero prestazioni eseguite";
- il numero dei casi di mancato rispetto dello standard imputabile al Gestore (**Num. casi imputabili al Gestore**) viene calcolato come differenza tra il numero complessivo delle prestazioni eseguite fuori standard (**Num. prestazioni eseguite fuori standard**) e il numero delle prestazioni eseguite fuori standard per cause forza maggiore e cause imputabili all'utente finale o a terzi (art. 71, comma 1, lettere a) e b), del RQSII):

$\text{Num. casi imputabili al Gestore} = \text{Num. prestazioni eseguite fuori standard} - (\text{Num. casi di forza maggiore} + \text{Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi})$
---

<sup>15</sup> Si ritiene migliorativo l'incremento delle ore di preavviso garantito all'utente finale.

- **i casi che rispettano lo standard**, espressi in termini percentuali, sono calcolati come rapporto tra il numero di prestazioni eseguite conformi allo standard e la somma delle prestazioni eseguite conformi allo standard e le prestazioni eseguite fuori standard per cause esclusivamente imputabili al Gestore, come sopra descritto, mediante la seguente formula (art. 68, comma 2, del RQSII):

$$\text{Casi che rispettano lo standard (\%)} = \left\{ \frac{\text{Num. prestazioni eseguite entro lo standard}}{\text{[Num. prestazioni eseguite entro lo standard + Num. casi imputabili al Gestore]}} \right\} * 100$$

- (per gli indicatori di cui al successivo paragrafo 4.7.1) il “num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020” è calcolato come differenza tra “Num. prestazioni richieste 2020” e “Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020”;
- (per gli indicatori di cui al successivo paragrafo 4.7.1) il campo “di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore” è pari per la sola riga relativa alle prestazioni richieste nel 2020 alla differenza tra il “num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020” e la somma delle voci “di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore”<sup>16</sup>, “di cui non decorsi i termini al 31/12/2020” e “di cui annullate nell’anno 2020 su richiesta dell’utente”;
- i campi “Totale num. Prestazioni richieste 2019 (e 2018 e precedenti) non eseguite al 31/12/2020” sono pari alla somma, per ciascuna riga, delle voci “di cui annullate nell’anno 2020 su richiesta dell’utente”, “di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore” e “di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore”.

**ATTENZIONE: Le maschere degli indicatori generali sono compilabili solo dal Gestore. L’EGA potrà visionare i dati dichiarati dal Gestore, senza modificarli, solo dopo l’“Invio definitivo” di quest’ultimo, segnalando eventuali criticità e/o incongruenze riscontrate.**

<sup>16</sup> Tra le cause non imputabili al gestore rientrano le cause imputabili all’utente finale o a terzi e le cause di forza maggiore; tra queste ultime possono essere ricompresi, per la presente edizione della raccolta dati, eventuali impedimenti direttamente riconducibili all’emergenza epidemiologica da COVID-19, la cui motivazione (adeguatamente circostanziata) deve essere riportata nel campo note.

#### 4.7.1 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, 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 TICSI)
- Uso diverso dal domestico (art. 8 TICSI)

Al riguardo, inoltre, con riferimento alla maschera relativa all'indicatore "**Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento**", si precisa che è possibile inserire nell' "Uso diverso dal domestico" gli interventi relativi a segnalazioni ricevute da soggetti diversi dagli utenti finali, quali le autorità pubbliche, o da soggetti non identificabili per mancanza di informazioni minime, specificando nell'apposito campo note in fondo alla maschera il numero di interventi inseriti nell' "Uso diverso dal domestico" riferiti a segnalazioni ricevute da tali soggetti.

Le maschere appartenenti a questa tipologia presentano tutte la stessa struttura. È previsto un singolo campo note in fondo alla maschera; tale campo non è obbligatorio per il salvataggio della maschera.

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Giorni Lavorativi	30	Eventuali livelli migliorativi	Standard Giorni Lavorativi	<input type="text" value="30"/>
	% minima prevista	90%		% minima prevista	<input type="text" value="90,00"/> %
Num. prestazioni richieste 2020		<input type="text" value="0"/>			
Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020		<input type="text" value="0"/>			
Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020		<input type="text" value="0"/>			
Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020		<input type="text" value="0"/>			
Totale prestazioni eseguite 2020		<input type="text" value="0"/>			

Giorni Lavorativi	Num. prestazioni eseguite 2020	Cause di mancato rispetto			Casi che rispettano lo standard (%)	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]		
Fuori standard <sup>(1)</sup>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0"/> %	<input type="text" value="0,00"/>
Entro standard <sup>(2)</sup>	<input type="text" value="0"/>					
<b>TOTALE</b>	<input type="text" value="0"/>					

	Totale	di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta utente	di cui non decorsi i termini al 31/12/2020	di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore	di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore
num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
num. Prestazioni richieste 2019 non eseguite al 31/12/2020	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
num. Prestazioni richieste 2018 e precedenti non eseguite al 31/12/2020	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

**Figura 4.14: Indicatori generali relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni**

In particolare, la maschera corrispondente all'indicatore **“Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione”** contiene oltre al campo relativo al “Numero prestazioni eseguite” una tabella dove dovrà essere indicato il numero di prestazioni richieste con il dettaglio per ciascun mese dell'anno. Nella maschera sono presenti tutti i mesi dell'anno.

Con riferimento alla maschera corrispondente all'indicatore **“Tempo massimo per l'appuntamento concordato”** si ricorda che, ai sensi dell'art. 68, comma 1, del RQSII, lo standard è rispettato se almeno nel 90% dei casi l'appuntamento è stato concordato *“per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di*

*appuntamento concordato per verifica del misuratore*". In continuità con le precedenti edizioni della raccolta dati, i dati relativi alle due tipologie di appuntamento devono essere comunicati congiuntamente. Ai fini della corretta rappresentazione del dato all'interno della maschera predisposta si richiede di:

- utilizzare il campo "Standard Ore" della sezione "Eventuali livelli migliorativi" solo per indicare un eventuale livello migliorativo relativo alla generalità degli appuntamenti. Qualora il livello migliorativo riguardi anche o esclusivamente gli appuntamenti concordati per verifica del misuratore si richiede di specificare tale informazione nel campo note posto sul fondo della pagina;
- nelle righe "Maggiore di" e "Minore o uguale a", sebbene il sistema indichi il valore dello standard relativo alla generalità degli appuntamenti, occorre riportare tutte le prestazioni eseguite rispettivamente fuori standard e entro lo standard, indipendentemente dalla finalità dell'appuntamento (verifica del misuratore inclusa); ad esempio, nel caso di applicazione dello standard del RQSII, nella riga "Maggiore di 7" occorre sommare gli appuntamenti concordati per tutte le finalità diverse dalla verifica del misuratore oltre settimo giorno e gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore oltre il decimo giorno.

Le prestazioni andranno comunque registrate separatamente dal Gestore.

#### 4.7.2 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)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr	Standard Secondi	120	Eventuali livelli migliorativi	Standard Secondi	120	
	% minima prevista	90%		% minima prevista	90,00 %	
Secondi	Num. prestazioni eseguite	Cause di mancato rispetto			Casi che rispettano lo standard (%)	Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c]		
Fuori standard <sup>(1)</sup>	15	0	7	8	65,2 %	0,00
Entro standard <sup>(2)</sup>	15					
TOTALE	30					

**Figura 4.15: Indicatori generali relativi al tempo massimo di attesa agli sportelli e al CPI**

In queste maschere non è previsto il campo relativo al numero di prestazioni richieste, né la distinzione in base alle tipologie d'uso. Tra le prestazioni richieste e le prestazioni eseguite rientrano anche le prestazioni relative agli utenti non identificabili.

I valori presenti nelle intestazioni delle righe corrispondenti alle prestazioni eseguite entro lo standard o fuori standard (colonna "Minuti/Secondi") sono calcolati sulla base del valore previsto dalla delibera 655/2015/R/IDR, ovvero, qualora il Gestore abbia imputato il campo standard corrispondente alla sezione "Eventuali livelli migliorativi", sulla base del suddetto standard migliorativo. Pertanto, il valore delle intestazioni delle righe corrispondenti alla colonna "Minuti/Secondi" risulterà:

- in un valore maggiore dello standard fissato dall'Autorità ovvero, qualora indicato, dello standard migliorativo;
- in un valore minore o uguale dello standard fissato dall'Autorità ovvero, qualora indicato, dello standard migliorativo.

#### 4.7.3 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

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr		Standard Minuti		20	
Eventuali livelli migliorativi		Standard Minuti		<input type="text" value="0"/>	

Minuti	Num. prestazioni eseguite	Cause di mancato rispetto			Tempo medio effettivo [comma 77.2.a]]
		Num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a)]	Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b)]	Num. casi imputabili all'esercente [comma 71.1.c)]	
Maggiore di 0	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/>
Minore o uguale a 0	<input type="text" value="0"/>				
TOTALE	<input type="text" value="0"/>				

**Figura 4.16: Indicatori generali relativi al tempo medio di attesa agli sportelli**

Il Gestore dovrà indicare il tempo medio di attesa allo sportello riferito al totale delle prestazioni, nonché il numero di prestazioni con tempo di attesa inferiore o uguale allo standard e il numero di prestazioni con tempo superiore allo stesso, indicando i casi di mancato rispetto per cause di forza maggiore e cause imputabili all'utente finale o a terzi (art. 71, comma 1, lettere a) e b), del RQSII).



Anche in questa maschera non è previsto il campo relativo al numero di prestazioni richieste, né la distinzione in base alle tipologie d'uso. Tra le prestazioni richieste e le prestazioni eseguite devono essere ricomprese anche le prestazioni relative agli utenti non identificabili.

I valori presenti nelle intestazioni delle righe corrispondenti alle prestazioni eseguite entro lo standard o fuori standard (colonna "Minuti") sono calcolati sulla base del valore previsto dalla del. 655/2015/R/IDR, ovvero, qualora il Gestore abbia imputato il campo standard corrispondente alla sezione "Eventuali livelli migliorativi", sulla base del suddetto standard migliorativo. Pertanto, il valore delle intestazioni delle righe corrispondenti alla colonna "Minuti" risulterà:

- in un valore maggiore dello standard fissato dall'Autorità ovvero, qualora indicato, dello standard migliorativo;
- in un valore minore o uguale dello standard fissato dall'Autorità ovvero, qualora indicato, dello standard migliorativo.

#### 4.7.4 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”.

##### Servizi Telefonici Tutti gli indicatori

[Genera PDF](#) [Indietro](#)

Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/Idr	Livello del servizio telefonico (LS)	80%	Eventuali livelli migliorativi	Livello del servizio telefonico (LS)	<input type="text" value="80,00"/> %
	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	90%		Accessibilità al servizio telefonico (AS)	<input type="text" value="90,00"/> %
	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	240		Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	<input type="text" value="240"/>
Richiesta operatore					
	Num. chiamate	Num. chiamate con risposta	LS	AS	TMA
Gennaio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0"/>
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0"/>
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0"/>
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0"/>
Maggio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0"/>
Giugno	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0"/>
Luglio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0"/>
Agosto	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0"/>
Settembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0"/>
Ottobre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0"/>
Novembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0"/>
Dicembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0,00"/> %	<input type="text" value="0"/>
			Non rispettato	Non rispettato	Non rispettato

Note

[Salva](#) [Salva Bozza](#) [Annulla](#)

**Figura 4.17: Indicatori generali relativi ai servizi telefonici**

In aggiunta a quanto indicato al paragrafo 4.7, nell’ultima riga di questa maschera è presente un campo calcolato tramite il quale, sulla base dei dati dichiarati, viene indicato se gli standard di qualità risultano rispettati o meno secondo quanto previsto dall’articolo 60.1 del RQSII<sup>17</sup> mediante la dicitura “Rispettato” o “Non rispettato”.

<sup>17</sup> La rilevazione degli indicatori AS, LS e TMA è effettuata dal gestore a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell’anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.

Inoltre, il campo “LS” relativo allo standard “Livello del servizio telefonico” non è imputabile ma viene calcolato automaticamente dal sistema mediante la seguente formula: (“Num. Chiamate”/“Num. chiamate con risposta”) \*100.

**Si rammenta che il comma 75.2 del RQSII come aggiornato e integrato dalla deliberazione 547/2019/R/IDR, prevede che a partire dalle prestazioni eseguite nell’anno 2020<sup>18</sup>, i Gestori rendicontino all’Autorità, oltre che ai singoli EGA, i dati relativi ai servizi telefonici disaggregati per singolo ATO, (modalità in precedenza già prevista per la trasmissione dei dati agli Enti di governo dell’Ambito ai fini della relativa validazione).**

#### **4.8 Standard Aggiuntivi**

L’EGA, anche su proposta del Gestore, può presentare all’Autorità apposita istanza per definire standard specifici e generali ulteriori rispetto a quelli definiti dal RQSII. Nel caso in cui l’istanza dell’EGA venga accolta, il Gestore è tenuto a rispettare tali standard (nonché a pubblicarli nella propria Carta dei servizi) e ad adempiere, in relazione agli standard medesimi, agli obblighi di registrazione e comunicazione di cui al RQSII.

Gli standard aggiuntivi specifici e generali, eventualmente previsti, unitamente agli standard minimi di qualità, dovranno pertanto essere comunicati all’Autorità.

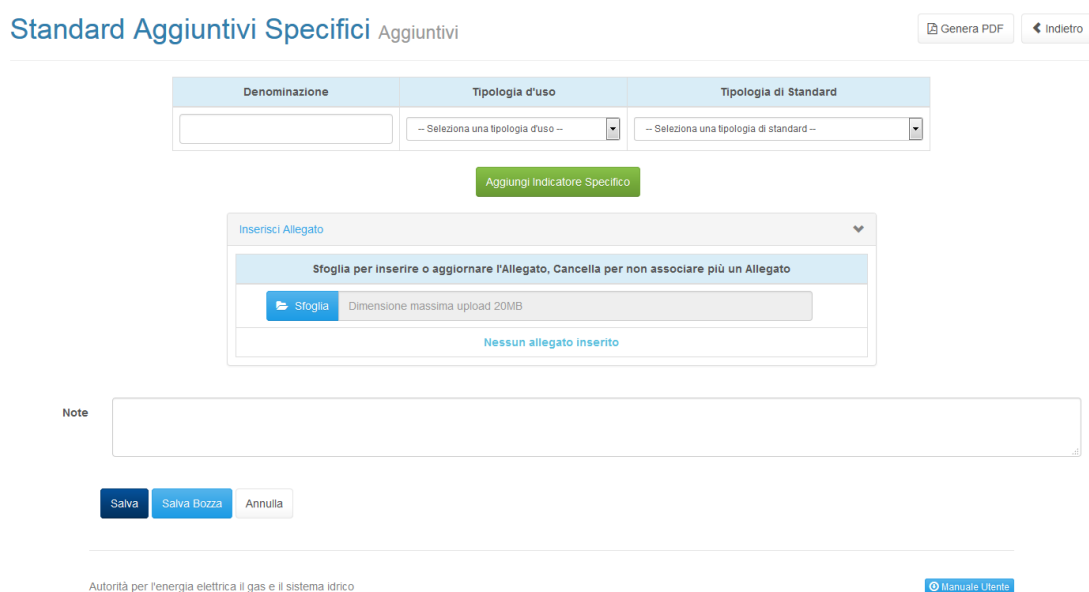
La sezione “Standard aggiuntivi” consente la compilazione delle maschere riguardanti gli standard specifici e generali di qualità previsti dall’EGA, ulteriori e/o migliorativi rispetto a quelli definiti dal RQSII. Tale sezione, come anticipato nel paragrafo 4.3, contiene due tipologie di maschere e, in particolare, una maschera per gli “Standard aggiuntivi specifici” e una maschera per gli “Standard aggiuntivi generali”.

**ATTENZIONE: Le maschere Standard Aggiuntivi Specifici e Standard Aggiuntivi Generali sono compilabili solo dal Gestore. L’EGA potrà visionare i dati dichiarati dal Gestore, senza modificarli, solo dopo l’“Invio definitivo” di quest’ultimo, segnalando eventuali criticità e/o incongruenze riscontrate.**

<sup>18</sup> Già per la precedente edizione della raccolta dati (AS 19), era stato richiesto di comunicare tali dati disaggregandoli per singolo ATO, anche utilizzando un criterio oggettivo di riproporzionamento (ad es. il numero di utenze) qualora nel 2019 non si fosse ancora dotati di sistemi gestionali in grado di registrare i dati relativi agli indicatori telefonici separatamente per ciascun ATO.

#### 4.8.1 Standard Aggiuntivi Specifici

La maschera “Standard aggiuntivi specifici” consente all’operatore di indicare lo standard aggiuntivo previsto, dopo aver specificato la denominazione individuata per il medesimo standard, selezionato la tipologia d’uso e l’unità di misura prevista per la tipologia di standard (giorni lavorativi; giorni solari; giorni feriali, ecc). Per poter procedere al salvataggio della maschera, i campi relativi alla denominazione dell’indicatore, alla tipologia d’uso e alla tipologia di standard devono essere compilati obbligatoriamente.



**Figura 4.18: Standard Aggiuntivi Specifici**

Per ogni Indicatore Specifico è possibile aggiungere più sezioni ed eventualmente anche un file allegato qualora le maschere non consentano di rilevare correttamente le informazioni relative al rispetto dello standard medesimo.

**ATTENZIONE: Per allegare il file è necessario cliccare SALVA o SALVABOZZA**

Di seguito vengono elencati i controlli vincolanti per il salvataggio della maschera:

- i campi **Standard**, **Indennizzo automatico**, **Numero di prestazioni richieste** e **Numero di prestazioni eseguite** sono obbligatori;
- il totale “Numero mancati indennizzi”:
  - corrisponde alla somma dei valori imputati nelle tre colonne “Non contrattualizzati”, “Non ancora fatturati”, “Altro”;

- deve essere uguale alla differenza tra “Num. casi con diritto all’indennizzo automatico” e “Numero indennizzi su eseguite 2020”.

Si specifica che la colonna “Non ancora fatturati” può essere utilizzata esclusivamente per indicare gli indennizzi non erogati in quanto al 31/12/2020 non era stata ancora emessa la prima fattura utile all’accredito del rimborso e non erano comunque trascorsi 180 giorni solari dalla formazione dell’obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, in coerenza con quanto disposto dall’articolo 74 del RQSII. La colonna “Altro” include i casi di mancato indennizzo imputabili al Gestore. Eventuali specificità devono essere segnalate nell’apposito campo note.

- i due campi relativi al totale delle prestazioni eseguite nel 2020 (calcolati rispettivamente come somma delle prestazioni eseguite nel 2020 differenziate per anno di richiesta e come somma delle prestazioni eseguite nel 2020 entro e fuori lo standard) devono coincidere. In caso contrario non sarà permesso il salvataggio della maschera e verrà visualizzato il seguente messaggio di errore “**ATTENZIONE: Totale prestazioni eseguite non coerente**”.

I valori presenti nelle intestazioni delle righe corrispondenti alle fasce di ritardo nell’esecuzione della prestazione (colonna ore/giorni/etc.) sono calcolati sulla base del suddetto standard indicato dal Gestore. Si avranno quindi le seguenti fasce:

- una corrispondente a un valore maggiore di 3 volte il valore dello standard;
- una compresa in un intervallo che va da un valore maggiore di 2 volte il valore dello standard a un valore minore o uguale a 3 volte lo standard;
- una compresa in un intervallo che va da un valore maggiore dello standard a un valore minore o uguale a 2 volte lo standard stesso;
- una corrispondente a un valore minore o uguale al valore imputato nello standard.

I seguenti campi non sono imputabili ma vengono calcolati in automatico dal sistema:

- il “Totale prestazioni eseguite 2020” è la somma di “Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020”, “Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020” e “Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020”;
- il campo “Totale” della sezione nella quale si suddividono le prestazioni eseguite in base al ritardo nell’esecuzione corrisponde alla somma dei valori imputati nelle singole righe per “Num. prestazioni eseguite 2020”;

- il numero dei casi con diritto all'indennizzo automatico (**Num. casi indennizzo automatico**) viene calcolato, per riga, come differenza tra il numero delle prestazioni eseguite fuori standard (**Num. prestazioni eseguite fuori standard**) e le prestazioni eseguite fuori standard per cause di forza maggiore e cause imputabili all'utente finale o a terzi (art 71, comma 1, lettere a) e b), del RQSII), nonché le prestazioni eseguite fuori standard per le quali all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico (art. 73, comma 1, lettera b), del RQSII), come sintetizzato nel seguente box:

$$\text{Num. casi indennizzo automatico} = \text{Num. prestazioni eseguite fuori standard} - (\text{Num. casi di forza maggiore} + \text{Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi} + \text{Num. casi di indennizzi già corrisposti})$$

- il "num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020" è dato dalla differenza tra "Num. prestazioni richieste 2020" e "Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020";
- il campo "di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore" è pari per la sola riga relativa alle prestazioni richieste nel 2020 alla differenza tra il "num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020" e la somma delle voci "di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore"<sup>19</sup>, "di cui non decorsi i termini al 31/12/2020" e "di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta dell'utente";
- i campi "Totale num. Prestazioni richieste 2019 (e 2018 e precedenti) non eseguite al 31/12/2020" sono pari alla somma, per ciascuna riga, delle voci "di cui annullate nell'anno 2020 su richiesta dell'utente", "di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore" e "di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore".

Per gli standard specifici aggiuntivi non è previsto il controllo di coerenza non vincolante sugli importi indennizzati.

#### 4.8.2 Standard Aggiuntivi Generali

La maschera "Standard aggiuntivi generali" consente all'operatore di indicare lo standard aggiuntivo previsto, dopo aver specificato la denominazione individuata per il medesimo standard, selezionato la tipologia d'uso e l'unità di misura prevista per la tipologia di standard (giorni lavorativi; giorni solari; giorni feriali, ecc). Per poter procedere al salvataggio della maschera, i campi relativi alla

<sup>19</sup> Tra le cause non imputabili al gestore rientrano le cause imputabili all'utente finale o a terzi e le cause di forza maggiore.

denominazione dell'indicatore, alla tipologia d'uso e alla tipologia di standard devono essere compilati obbligatoriamente.

**Standard Aggiuntivi Generali** Aggiuntivi Genera PDF Indietro

Denominazione	Tipologia d'uso	Tipologia di Standard
<input type="text"/>	-- Seleziona una tipologia d'uso --	-- Seleziona una tipologia di standard --

**Aggiungi Indicatore Generale**

Inserisci Allegato

Sfoggia per inserire o aggiornare l'Allegato, Cancella per non associare più un Allegato

**Sfoggia** Dimensione massima upload 20MB

Nessun allegato inserito

Note

**Salva** **Salva Bozza** **Annulla**

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

**Figura 4.19: Standard Aggiuntivi Generali**

Per ogni Indicatore Generale è possibile aggiungere più sezioni e qualora disponibile anche un file allegato.

**ATTENZIONE: Per allegare il file è necessario cliccare SALVA o SALVABOZZA**

Per il salvataggio della maschera è necessario che siano compilati obbligatoriamente:

- i campi **Standard**, **% minima prevista**, **Numero di prestazioni richieste** e **Numero di prestazioni eseguite**.

I seguenti campi non sono imputabili ma vengono calcolati in automatico dal sistema:

- il "Totale prestazioni eseguite 2020" è la somma di "Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020", "Num. prestazioni richieste 2019 eseguite 2020" e "Num. prestazioni richieste 2018 e precedenti eseguite 2020";
- il totale delle prestazioni eseguite corrisponde alla somma dei valori imputati nelle singole righe (relative ai casi di rispetto e mancato rispetto dello standard) per "Numero prestazioni eseguite";

- il numero dei casi imputabile al Gestore (**Num. casi imputabili al Gestore**) viene calcolato come differenza tra il numero complessivo delle prestazioni eseguite (**Num. prestazioni eseguite**) e il numero delle prestazioni eseguite fuori standard per cause forza maggiore e cause imputabili all'utente finale o a terzi (art. 71, comma 1, lettere a) e b), del RQSII):

$$\text{Num. casi imputabili al Gestore} = \text{Num. prestazioni eseguite} - (\text{Num. casi di forza maggiore} + \text{Num. casi imputabili all'utente finale o a terzi})$$

- i casi che rispettano lo standard, espressi in termini percentuali, sono calcolati come rapporto tra il numero di prestazioni eseguite conformi allo standard e la somma delle prestazioni eseguite conformi allo standard e le prestazioni eseguite fuori standard per cause esclusivamente imputabili al Gestore, come sopra descritto, mediante la seguente formula (art. 68, comma 2, del RQSII):

$$\text{Casi che rispettano lo standard (\%)} = \left\{ \frac{\text{Num. prestazioni eseguite entro lo standard}}{\text{Num. prestazioni eseguite entro lo standard} + \text{Num. casi imputabili al Gestore}} \right\} * 100$$

- il “num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020” è dato dalla differenza tra “Num. prestazioni richieste 2020” e “Num. prestazioni richieste 2020 eseguite 2020”;
- il campo “di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore” è pari per la sola riga relativa alle prestazioni richieste nel 2020 alla differenza tra il “num. Prestazioni richieste 2020 non eseguite al 31/12/2020” e la somma di “di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore”<sup>20</sup>, “di cui non decorsi i termini al 31/12/2020” e “di cui annullate nell’anno 2020 su richiesta dell’utente”;
- i campi “Totale num. Prestazioni richieste 2019 (e 2018 e precedenti) non eseguite al 31/12/2020” sono pari alla somma, per ciascuna riga, delle voci “di cui annullate nell’anno 2020 su richiesta dell’utente”, “di cui sospese/in ritardo per causa non imputabile al gestore” e “di cui sospese/in ritardo per causa imputabile al gestore”.

<sup>20</sup> Tra le cause non imputabili al gestore rientrano le cause imputabili all'utente finale o a terzi e le cause di forza maggiore; tra queste ultime possono essere ricomprese ,per la presente edizione della raccolta dati, eventuali impedimenti direttamente riconducibili all'emergenza epidemiologica da COVID-19, la cui motivazione (adeguatamente circostanziata) deve essere riportata nel campo note delle maschere di raccolta dei singoli indicatori specifici e generali, non nella presente maschera.



#### **4.9 Riepilogo per Macro-indicatori – AS 2020**

La sezione “Riepilogo per Macro-indicatori – AS 2020” consente di fornire il riepilogo delle prestazioni eseguite nel corso del 2020 relativo al meccanismo di incentivazione di cui al Titolo XIII del RQSII.

**Si precisa che tutti i Gestori sono tenuti a compilare tale riepilogo e, in particolare, che i Gestori che applicano standard migliorativi all’utenza, sono tenuti a riclassificare, esclusivamente in questa maschera, il numero di prestazioni eseguite entro/oltre lo standard con riferimento al livello minimo previsto dal RQSII, in coerenza con quanto disposto dal comma 77.8 del medesimo RQSII come aggiornato e integrato dalla deliberazione 547/2019/R/IDR.**

Nella maschera il Gestore deve innanzitutto indicare, tramite risposta all’apposita domanda presente, il perimetro, in termini di territorio servito, cui sono riferiti i dati. La compilazione del campo note è obbligatoria solo in caso di risposta negativa.

A partire dalla presente edizione della raccolta dati (AS 2020) è possibile effettuare la compilazione dei valori di riepilogo, oltre che con caricamento massivo Excel, anche direttamente in maschera o con caricamento massivo xml. Sono, inoltre, presenti il tasto ‘Salva bozza’ e il tasto ‘Genera pdf’.

## Riepilogo per Macro-indicatori- as 2020

[Genera PDF](#)
[Indietro](#)

Gestore

I dati 2020 fanno riferimento al medesimo territorio servito al 31/12/2020 dichiarato nella maschera "Comuni serviti"? Se NO, indicare e motivare nel campo note le differenze.  Sì  No

Campo note

Numero comuni	<input type="text"/>
Popolazione residente	<input type="text"/>
Numero utenze	<input type="text"/>

Macro-Indicatore	Indicatore semplice	Tot eseguite	Tot eseguite entro lo std	Tot eseguite oltre lo std	Cause di mancato rispetto			Tempo/valore medio effettivo	Tot eseguite entro lo std scalate	Tot eseguite oltre lo std per cause imputabili al gestore scalate
					num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a]	num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b]	imputabili al gestore			
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0,000"/>	<input type="text" value="0,000"/>
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0,000"/>	<input type="text" value="0,000"/>
MC1	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0,000"/>	<input type="text" value="0,000"/>
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>		<input type="text" value="0,000"/>	<input type="text" value="0,000"/>

MC2	Tempo massimo di attesa agli sportelli	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text" value="0,000"/>	<input type="text" value="0,000"/>
MC2	Tempo medio di attesa agli sportelli	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>				<input type="text"/>	<input type="text" value="0,000"/>	<input type="text" value="0,000"/>
MC2	Livello del servizio telefonico (LS)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="0"/>				<input type="text" value="0,000"/>	<input type="text" value="0,000"/>	<input type="text" value="0,000"/>
MC2	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>				<input type="text"/>	<input type="text" value="0,000"/>	<input type="text" value="0,000"/>
MC2	Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>				<input type="text"/>	<input type="text" value="0,000"/>	<input type="text" value="0,000"/>
MC2	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text" value="0,000"/>	<input type="text" value="0,000"/>

Valori Macro-Indicatori 2020			Totali per Macro-Indicatori		
MC1	<input type="text" value="0,000"/>	<input type="text" value="0,000"/>	MC1	<input type="text" value="0,000"/>	<input type="text" value="6,000"/>
MC2	<input type="text" value="0,000"/>	<input type="text" value="0,000"/>	MC2	<input type="text" value="0,000"/>	<input type="text" value="0,000"/>

**Figura 4.20: Maschera Riepilogo per Macro-indicatori – AS 2020**

**ATTENZIONE:**

**Il salvataggio della maschera è necessario per poter procedere all'invio definitivo.**

Nella maschera è presente una riga per ciascun indicatore di qualità contrattuale (ai fini del meccanismo di incentivazione definiti “indicatori semplici”) ad eccezione dell’indicatore “periodicità di fatturazione”. Per ogni indicatore vengono raccolti i valori complessivi delle prestazioni eseguite nell’anno 2020 (senza distinzione per tipologia d’uso), distinte in totale prestazioni eseguite entro e oltre lo standard e suddividendo queste ultime per causa di mancato rispetto. Come per le altre sezioni della raccolta dati, sono imputabili i campi in bianco, mentre i campi evidenziati in azzurro sono calcolati. In particolare, per tutti gli indicatori, ad eccezione di quelli richiamati al comma 92.4 del RQSII per i quali si rimanda al successivo paragrafo 4.9.1, vale quanto segue:

- “Tot eseguite” – campo calcolato – è la somma di “Tot eseguite entro lo std” e “Tot eseguite oltre lo std”;
- “Tot eseguite entro lo std” – campo da imputare;
- “Tot eseguite oltre lo std” – campo calcolato – è la somma dei tre campi relativi alle “Cause di mancato rispetto”, da imputare, ossia “num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a)]”, “num. casi imputabili all’utente finale o a terzi [comma 71.1.b)]” e “imputabili al gestore”;

Sul fondo della maschera è presente il campo “SALVA” che potrà essere utilizzato per il salvataggio della compilazione solo dopo aver provveduto alla completa compilazione della maschera o al caricamento massivo. Si precisa che questa maschera non è precompilata di default a zero e pertanto deve essere compilato ciascun singolo campo, anche con valori pari a zero in caso di assenza di prestazioni per un determinato indicatore semplice.

Non sono ammessi valori negativi.

Di successivo paragrafo 4.9.1 si riportano i dettagli per il calcolo dei valori del numero di prestazioni conformi ( $N^c$ ) e numero di prestazioni non conformi ( $N^{nc}$ ) di cui al comma 92.2 del RQSII, relativamente agli indicatori semplici n. 38, 39, 40 e 41 della Tavola 1 del RQSII.

Sul fondo della maschera sono presenti i campi calcolati che permettono di giungere al valore complessivo dei Macro-indicatori MC1 e MC2.

Nelle colonne più a destra in maschera (colonne J e K del file xls), ai valori di  $N^c$  e  $N^{nc}$  imputati (o, con riferimento agli indicatori di cui al successivo paragrafo 4.9.1, calcolati), viene applicato il fattore di scala  $f_k$  previsto dal comma 92.2 del RQSII.

#### 4.9.1 Calcolo dei valori di $N^c$ e $N^{nc}$ per gli indicatori semplici n. 38, 39, 40 e 41 della Tavola 1 del RQSII

Ai sensi di quanto previsto all'articolo 92.4 del RQSII, nel presente paragrafo vengono definite le modalità per ricondurre le *performance* degli indicatori semplici n. 38, 39, 40 e 41 della Tavola 1 del medesimo RQSII al calcolo del Macro-indicatore MC2 secondo la formula riportata al comma 92.2. In particolare, viene di seguito indicata la procedura per il calcolo delle prestazioni conformi e delle prestazioni non conformi, rispettivamente  $N^c$  e  $N^{nc}$  della formula del comma 92.2 del RQSII, relativamente agli indicatori semplici "Tempo medio di attesa agli sportelli", "Livello del servizio telefonico (LS)", "Accessibilità del servizio telefonico (AS)", "Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)" (fig. 4.22).

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Riepilogo per Macroindicatori - as 2020								
12						Cause di mancato rispetto			
13	Macro-indicatore	Indicatore semplice	Totale eseguite	Tot eseguite entro lo std	Tot eseguite oltre lo std	num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a)]	num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b)]	imputabili al gestore	Tempo/valore medio effettivo
50	MC2	Tempo massimo di attesa agli sportelli	0		0				
51	MC2	Tempo medio di attesa agli sportelli	=D50+H50	=(1-(I51/400))*C51	=C51-D51				
52	MC2	Livello del servizio telefonico (LS)			=C52-D52				=D52/C52
53	MC2	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	=C52	=C53*I53	=C53-D53				
54	MC2	Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	=C52	=(1-(I54/4800))*C54	=C54-D54				

Figura 4.22: Calcolo  $N^c$  e  $N^{nc}$  per gli indicatori semplici n. 38, 39, 40 e 41

##### - Indicatore semplice "Tempo medio di attesa agli sportelli" – n.38 di Tavola 1:

- Il Gestore deve imputare unicamente il "tempo medio effettivo" annuale, espresso in minuti; le frazioni di minuto devono essere imputate in centesimi;
- Il "Tot eseguite" è un campo calcolato ed è pari alla somma di "Tot eseguite entro lo std" e "Cause di mancato rispetto imputabili al gestore" dell'indicatore semplice "Tempo massimo di attesa agli sportelli" - n. 37 di Tavola 1;
- Il "Tot eseguite entro lo std" ( $N^c$ ), con arrotondamento al terzo decimale, è pari al prodotto tra il valore di "Tot eseguite" e il tempo medio effettivo normalizzato. La normalizzazione viene effettuata con la seguente formula che permette di attribuire al valore soglia di rispetto dello standard RQSII (20 minuti), una percentuale pari al valore soglia per la classe A del Macro-indicatore MC2 (95%):

$$\text{Tot eseguite entro lo std} = \text{Tot eseguite} * (1 - (\text{tempo medio effettivo} / 400))$$

- Il "Tot eseguite oltre lo std" è pari alla differenza tra il "Tot eseguite" e il "Tot eseguite entro lo std" e, ai fini dell'applicazione del meccanismo di incentivazione, rappresenta il  $N^{nc}$ ;

- **Indicatore semplice “Livello del servizio telefonico (LS)” – n.41 di Tavola 1:**

- Il Gestore deve imputare il “Tot eseguite”, pari al numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, e il “Tot eseguite entro lo std” ( $N^c$ ), pari al numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore; come specificato al paragrafo 4.7.4, il gestore multiATO deve dichiarare anche tali dati disaggregandoli per singolo ATO;.
- Il “Tot eseguite oltre lo std” è pari alla differenza tra il “Tot eseguite” e il “Tot eseguite entro lo std” e, ai fini dell’applicazione del meccanismo di incentivazione, rappresenta il  $N^{nc}$ ;

- **Indicatore semplice “Accessibilità al servizio telefonico (AS)” – n.39 di Tavola 1:**

- Il Gestore deve imputare unicamente il “valore medio effettivo” annuale, espresso in percentuale con arrotondamento alla terza cifra decimale;
- Il “Tot eseguite” è un campo calcolato ed è pari al valore di “Tot eseguite” dell’indicatore semplice “Livello del servizio telefonico (LS)” – n.41 di Tavola 1;
- Il “Tot eseguite entro lo std” ( $N^c$ ) è pari al prodotto tra il valore di “Tot eseguite” e il valore medio effettivo imputato dal gestore, con arrotondamento alla terza cifra decimale:

Tot eseguite entro lo std = Tot eseguite * valore medio effettivo
---

- Il “Tot eseguite oltre lo std” è pari alla differenza tra il “Tot eseguite” e il “Tot eseguite entro lo std” e, ai fini dell’applicazione del meccanismo di incentivazione, rappresenta il  $N^{nc}$ ;

- **Indicatore semplice “Tempo medio di attesa allo sportello telefonico (TMA)” – n.40 di Tavola 1:**

- Il Gestore deve imputare unicamente il “tempo medio effettivo” annuale, espresso in secondi; le frazioni di secondo devono essere riportate in centesimi;
- Il “Tot eseguite” è un campo calcolato ed è pari al valore di “Tot eseguite” dell’indicatore semplice “Livello del servizio telefonico (LS)” – n.41 di Tavola 1;

- Il “Tot eseguite entro lo std” ( $N^c$ ), con arrotondamento al terzo decimale, è pari al prodotto tra il valore di “Tot eseguite” e il tempo medio effettivo normalizzato. La normalizzazione viene effettuata con la seguente formula che permette di attribuire al valore soglia di rispetto dello standard RQSII (240 secondi), una percentuale pari al valore soglia per la classe A del Macro-indicatore MC2 (95%):

$$\text{Tot eseguite entro lo std} = \text{Tot eseguite} * (1 - (\text{tempo medio effettivo} / 4800))$$

- Il “Tot eseguite oltre lo std” è pari alla differenza tra il “Tot eseguite” e il “Tot eseguite entro lo std” e, ai fini dell’applicazione del meccanismo di incentivazione, rappresenta il  $N^{nc}$ ;

#### 4.10 Indennizzi REMSI

La sezione “Indennizzi REMSI” è stata resa disponibile a partire dalla presente edizione della raccolta dati per consentire ai gestori di adempiere agli obblighi di comunicazione all’Autorità dei dati relativi ai livelli di erogazione degli indennizzi per mancato rispetto della normativa in tema di gestione della morosità (articolo 11 del REMSI).

Nella maschera di compilazione occorre indicare per ogni tipologia di evento prevista dai commi 10.1 e 10.2 del REMSI (procedura non rispettata):

- il numero di eventi;
- il numero di indennizzi fatturati;
- il numero di eventi non indennizzati;
- l’importo totale indennizzato.

## Indennizzi REMSI

Genera PDF ◀ Indietro

Gestore

Tipologia di evento REMSI	Num. eventi 2020	Numero indennizzi fatturati su eventi 2020	Numero mancati indennizzi		Totale indennizzato
			Non ancora fatturati	Altro	
Sosp/Dis ut. non disallimentabile (comma 10.1 a)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> €
Dis ut. domestico residente (comma 10.1 b)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> €
Mancata costituzione in mora (comma 10.1 c)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> €
Lim/Sosp/Dis in presenza di pagamento comunicato (comma 10.1 d)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> €
Lim/Sosp/Dis in anticipo (comma 10.2 a)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> €
Lim/Sosp/Dis in presenza di richiesta di rateizzazione (comma 10.2 b)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> €
Lim/Sosp/Dis senza sollecito bonario (comma 10.2 d)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,00"/> €

Note

Salva Salva Bozza Annulla

**Figura 4.24: Maschera Indennizzi REMSI**

I campi della maschera sono preimpostati a zero e non vengono accettati campi vuoti.

Il “Numero Mancati Indennizzi” che raggruppa le colonne “Non ancora fatturati” e “Altro” deve essere uguale alla differenza tra il numero di eventi registrati e il numero di indennizzi fatturati, ed è presente pertanto il seguente controllo vincolante che deve essere rispettato per permettere il salvataggio della maschera:

In analogia a quanto previsto per la rendicontazione degli indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard specifici previsti dal RQSII, si precisa che:

- la colonna “Non ancora fatturati” può essere utilizzata esclusivamente per indicare gli indennizzi non erogati in quanto al 31/12/2020 non era stata ancora emessa la prima fattura utile all’accredito dello stesso, in coerenza con quanto disposto dal Titolo X del RQSII. La colonna “Altro” include i casi di mancato indennizzo imputabili al Gestore e, qualora vengano qui inseriti dei mancati indennizzi per ulteriori motivazioni, queste devono essere specificate nel campo note;
- con la prossima edizione della raccolta dati (2022 su prestazioni 2021) saranno resi disponibili i campi per la rendicontazione degli eventuali mancati indennizzi 2020.

Anche per questa maschera è possibile procedere alla compilazione tramite caricamento massivo excel o XML.

Anche per il caricamento dei dati tramite foglio excel sono previsti gli stessi controlli effettuati sui campi della maschera ad eccezione del campo note che è modificabile solo in maschera.

#### **4.11 Dichiarazione di veridicità (Gestore) e Relazione di validazione (EGA)**

La sezione “Dichiarazione di veridicità” contiene una maschera, diversificata per Gestore ed EGA. Il primo, infatti, deve compilare una Dichiarazione di veridicità mentre il secondo deve compilare una Relazione di validazione. In tale sezione i Gestori ovvero gli EGA troveranno precaricati i dati del legale rappresentante della società, nel caso del Gestore, e del rappresentante dell’Ente di governo dell’Ambito competente nel caso dell’EGA. Si specifica che, sia per il Gestore che per l’EGA, non sarà possibile concludere l’*“Invio definitivo”* dei dati se non è stata compilata e salvata questa maschera.

Oltre ai dati precaricati, la maschera contiene anche delle domande alle quali i soggetti abilitati dovranno rispondere tramite *flag* SI/NO, eventualmente indicando la data.

Tutti i campi sono obbligatori, eccetto il campo note e il file di *upload*.



## Dichiarazione di veridicità

Genera PDF [← Indietro](#)

Gestore

### RESA NELL'AMBITO DELLE DISPOSIZIONI DI CUI AL RQSII

Il sottoscritto	Gestore Gestore
Nato a	Lanzo Torinese
Il	28.05/1943
In qualità di legale rappresentante della Società	SOCIETA' Gestore
Avente sede legale in	Torino
Via	Acque pulite, 14
Codice fiscale	00007040016
partita IVA	000310510016
te lefax	0039///0014060505
telefono	0039///0110600001
indirizzo e-mail	mail@mail.com

### DICHIARA

che i dati e le informazioni trasmessi sono completi, veritieri e conformi ai dati registrati ai sensi degli obblighi di registrazione e comunicazione disposti dall'RQSII;	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
che la Carta dei Servizi è stata aggiornata recependo le disposizioni di cui alla deliberazione dell' ARERA 655/2015/R/IDR e 547/2019/R/IDR in data	01/12/2020 <input type="text"/> <input type="calendar"/>
e che la stessa è stata pubblicata sul sito internet della Società in data	02/12/2020 <input type="text"/> <input type="calendar"/>
che le informazioni e i dati trasmessi trovano corrispondenza, ove rileva, nei valori contenuti nelle fonti contabili obbligatorie, tenute ai sensi di legge, del gestore del servizio idrico integrato;	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
che le informazioni e i dati sono coerenti, ove rileva, con quelli precedentemente dichiarati all' ARERA o all'Ente di Governo dell'Ambito in adempienza ad altri obblighi informativi ;	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
che le informazioni e i dati fanno riferimento al territorio effettivamente servito al 31/12/2020 in coerenza con quanto dichiarato in ATID,	<input type="radio"/> Sì <input checked="" type="radio"/> No
che i dati relativi a uno o più comuni sono stati esclusi dalla presente comunicazione esclusivamente in quanto il gestore è mero affidatario del servizio o ha acquisito tali comuni nel corso del 2020 e il gestore cedente non ha fornito un adeguato corredo informativo.	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No

La presente dichiarazione costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Data: 02/12/2020

Salva Salva Bozza Annulla

Figura 4.24: Dichiarazione di veridicità - Gestore

RESA NELL'AMBITO DELLE DISPOSIZIONI DI CUI AL RQSII

Il sottoscritto	Ega Ente
Nato a	Torino
Il	15/01/1950
In qualità di legale rappresentante dell'Ente di Governo dell'Ambito	ATO 1 Ato
Avente sede legale in	Torino
Via	Laghetto, 35
Codice fiscale	00080000010
partita IVA	00080000018
telefax	0039/010 0000300
telefono	0039/010 5000301
indirizzo e-mail	mail@mail.com

DICHIARA

che il Gestore ha adottato e pubblicato sul proprio sito internet la Carta dei Servizi aggiornata in conformità con le disposizioni di cui alla deliberazione dell' ARERA 655/2015/R/IDR;	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
che l'EGA ha rilevato la corrispondenza delle informazioni e dei dati trasmessi dal Gestore con ulteriori dati nella disponibilità dell'EGA e contenuti nel sistema informativo in possesso dell'EGA medesimo, come ad esempio i dati provenienti dal flusso informativo degli obblighi di comunicazione previsti nella Convenzione di affidamento;	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
che le informazioni e i dati comunicati dal gestore fanno riferimento al territorio effettivamente servito al 31/12/2018 in coerenza con quanto dichiarato in ATID,	<input type="radio"/> Sì <input checked="" type="radio"/> No
che, qualora le prestazioni relative a uno o più comuni siano state escluse dalla comunicazione (maschera "Comuni serviti al 31/12/2018"), sulla base dei dati/informazioni nella disponibilità dell'EGA, si conferma la motivazione dichiarata dal gestore.	<input type="radio"/> Sì <input checked="" type="radio"/> No

E che l'EGA, con riferimento alle medesime informazioni e dati, ha inoltre rilevato:

quanto segue:	<input type="text"/>
quanto riportato nel file allegato alla presente	<p>Sfoggia per inserire o aggiornare l'Allegato, Cancella per non associare più un Allegato</p> <p><input type="button" value="Sfoggia"/> Dimensione massima upload 20MB <input type="button" value="Upload"/></p> <p>Nessun allegato inserito</p>

Data:

**Figura 4.25: Relazione di validazione - EGA**

Nella Relazione di validazione l'EGA dovrà dichiarare se le informazioni della copertina e della maschera "Comuni serviti al 31/12/2020" e i dati trasmessi dal Gestore corrispondono o meno ai dati nella sua disponibilità, fornendo eventualmente osservazioni e/o commenti che possano favorire la migliore comprensione dei dati raccolti o evidenzino le criticità riscontrate (secondo uno schema del tipo: *Indicatore-Campo-Valore dichiarato dal Gestore-Valore ritenuto corretto dall'EGA-*

*Motivazione*). A tal fine l'EGA può richiedere ulteriori elementi informativi al Gestore per verificare la veridicità delle dichiarazioni. Le eventuali criticità o incongruenze possono essere segnalate utilizzando l'apposito campo o attraverso l'*upload* di un file nel quale dovranno essere forniti ulteriori elementi circa le verifiche effettuate. In particolare, si richiede all'EGA di verificare:

- le compilazioni dalle quali risulti che la maggioranza delle prestazioni fuori standard viene imputata a cause di forza maggiore o all'utente finale o a terzi, verificando tra l'altro la sussistenza di queste ultime, e in particolare, per la presente edizione della raccolta, il caso in cui il Gestore abbia individuato l'emergenza epidemiologica da COVID-19 quale causa di forza maggiore;
- la coerenza tra i dati dichiarati nelle diverse edizioni della raccolta verificando che le prestazioni non concluse nel 2019, dichiarate con la precedente edizione della raccolta dati, abbiano trovato esecuzione nel corso del 2020, o ancora che gli indennizzi maturati nel 2019 e non ancora fatturati al 31/12/2019, siano stati erogati nel corso del 2020;
- la completezza, correttezza e congruità dei dati riportati nella maschera "Riepilogo per Macro-indicatori – AS 2020"; in particolare, la coerenza con i valori totali dichiarati nelle singole maschere e, in caso di presenza di standard migliorativi, la correttezza della riclassificazione delle relative prestazioni. Inoltre, si richiede di verificare che l'eventuale assenza di dati per un determinato indicatore semplice derivi effettivamente da mancanza di prestazioni eseguite e non da omessa dichiarazione di dati;
- la completezza e congruità dei dati riportati nella maschera "Indennizzi REMSI".

Qualora siano stati introdotti standard aggiuntivi rispetto a quelli minimi previsti dall'Autorità, l'EGA è tenuto a dichiarare che gli standard in parola siano stati preventivamente concordati con il Gestore e approvati dall'EGA e che gli standard da questi applicati corrispondano a quelli migliorativi individuati.

In particolare, per quanto riguarda la Relazione di validazione fornita dall'EGA, si precisa che sarà possibile allegare uno o più file.

**ATTENZIONE: Per allegare un file, dopo averlo selezionato tramite il bottone sfoglia, cliccare Upload.**

**ATTENZIONE: La sezione Dichiarazione di veridicità deve essere compilata per le parti di rispettiva competenza sia dal Gestore che dall'EGA (che compilano rispettivamente la Dichiarazione di veridicità e la Relazione di validazione). Dopo l'invio da parte di entrambi, sarà presente un tab ente/Gestore che consentirà al Gestore di vedere quanto dichiarato dall'EGA.**

## 5 Richiesta di informazioni

Per eventuali informazioni e supporto è possibile contattare il numero verde:



attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30. In alternativa è disponibile l'indirizzo di posta elettronica: [infoanagrafica@arera.it](mailto:infoanagrafica@arera.it). Nelle mail è sempre necessario indicare:

- Ragione sociale, Partita IVA ed eventuale ID\_ARERA<sup>21</sup> del soggetto per il quale si sta inviando la richiesta e un recapito telefonico del referente (non si ritengono ammissibili i numeri relativi al *call center* aziendale);
- l'oggetto della richiesta di informazioni, indicando precisamente il tipo di chiarimento o di precisazione di cui si necessita.

---

<sup>21</sup> L'ID ARERA è il codice identificativo assegnato all'atto dell'iscrizione all'Anagrafica Operatori.