

ALLEGATO 6

**STANDARD
ORGANIZZATIVI:
DEFINIZIONI,
METODOLOGIE
DI
VERIFICA
E
CALCOLO
DELLE
PENALITA'**

**STANDARD DI QUALITA':
DEFINIZIONI, METODOLOGIE DI VERIFICA E CALCOLO DELLE PENALITA'**

Allegato 6 alla convenzione di gestione del servizio idrico integrato dell'AATO
Veronese

INDICE

1.	Standard di qualità generali.....	3
2.	Definizioni degli standard di qualità, metodologie di verifica e penalità	4
2.1.	Interruzioni idriche non programmate	5
2.2.	Attivazione del servizio di emergenza.....	5
2.3.	Preavviso per interventi programmati	6
2.4.	Durata delle interruzioni programmate.....	7
2.5.	Pronto intervento per pericolo	8
2.6.	Tempi di riparazione di guasti ordinari	8
2.7.	Tempi di riparazione guasti straordinari	9
2.8.	Caratteristiche dell'acqua erogata.....	10
2.9.	Tempi di riparazione per guasti fognatura	10
2.10.	Tempi di autorizzazione allo scarico in fognatura.....	11
2.11.	Caratteristiche dell'acqua depurata.....	11
2.12.	Numero di reclami.....	11
3.	Tabella riepilogativa.....	13

**STANDARD DI QUALITÀ:
DEFINIZIONI, METODOLOGIE DI VERIFICA E CALCOLO DELLE PENALITÀ**

1. STANDARD DI QUALITÀ DPCM 4 MARZO 1996

I livelli di qualità del servizio idrico integrato sono regolati dal DPCM 4 marzo 1996.

La Società di gestione è tenuta, con le risorse derivanti dalle tariffe, a realizzare gli interventi strutturali ed organizzativi per raggiungere tutti gli obiettivi di qualità riportati nel DPCM 4 marzo 1996, e quelli previsti dal Piano d'ambito e dal presente atto.

D.P.C.M. 4 marzo 1996	
Livelli minimi dei servizi che devono essere garantiti in ciascun Ambito Territoriale Ottimale	
"La convenzione e relativo disciplinare definiscono, ove necessario, i tempi per assicurare il raggiungimento dei predetti livelli minimi in relazione al programma di interventi di cui all'art. 11, comma 3, della legge 36/94"	
1. ALIMENTAZIONE IDRICA	
1. dotazione pro-capite giornaliera minima	150 l/ab.d
2. portata minima erogata per ciascuna unità abitativa	0,10 l/sec
3. carico idraulico relativo al solaio di copertura	5 m
4. carico idraulico massimo relativo al piano stradale	70 m
5. apparecchiature di non ritorno nelle reti private	obbligo
6. dotazione minima e portata per consumi civili non domestici e commerciali	da definire nel contratto di utenza
7. qualità acque potabili	DPR 236/88 – D. Lgs. 31/01
8. dispositivi di controllo in rete per assicurare il monitoraggio della qualità dell'acqua	obbligo
9. dispositivi di disinfezione in ogni impianto di produzione	obbligo
10. misurazione: nei casi di misurazione per utenze raggruppate	obbligo dell'utente di installare sottocontatori
11. misurazione: letture e riparto delle sottoutenze	obbligo del gestore (su compenso)
12. misurazione: disciplina di eventuali contenziosi	da prevedere nel reg. d'utenza
13. reperibilità	24 ore su 24
14. primo intervento con sopralluogo	entro 2 ore dalla segnalazione
15. riparazione guasti ordinari	entro 12 ore dalla segnalazione
16. riparazione tubazioni DN < 300	entro 12 ore dalla segnalazione
17. riparazione tubazioni DN > 300	entro 24 ore dalla segnalazione
18. controllo evoluzione quali - quantitativa delle fonti di approvvigionamento	obbligo
19. piano di gestione delle interruzioni di servizio	obbligo di adozione
20. perdite	DM LLPP del 8.1.97 n. 99
21. dotazione di idranti antincendio come parte integrante della rete acquedottistica	obbligo
2. SMALTIMENTO	
1. limite di diluizione delle acque meteoriche nelle miste	> 3 volte della portata media di tempo asciutto
2. la rete fognaria nelle nuove zone e nei rifacimenti deve, salvo ragioni particolari, essere	di tipo separato
3. acque di prima pioggia (compatibilmente con il sistema di depurazione)	nella rete nera
4. progettazione acque bianche	tempo di ritorno: un anno
5. acque bianche	previsione di grigliatura
6. quota minima garantita alle utenze senza il ricorso ai sollevamenti	0,5 m sotto il piano stradale
7. dimensionamento portata di punta delle acque nere	Q per acquedotto + acque di prima pioggia
8. frequenza rigurgiti da rete mista o nera sul piano stradale o scarichi neri	> una volta ogni 5 anni

3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	
1. laboratorio di analisi proprio	obbligo
2. dati qualitativi - quantitativi delle acque e dei fanghi, nonché funzionamento impianti	su appositi registri
3. i costi complessivi unitari di trattamento (€/m ³ , €/COD, €/AE)	su apposito registro
4. misuratori di portata e campionatori presso i depuratori	obbligo
5. per sistemi con più di 100.000 AE	obbligo di telecontrollo su reti e impianti
6. per l'effettuazione di interventi sulla rete fognaria e sul depuratore limitando al massimo i disservizi per l'ambiente	obbligo di piano di emergenza
7. servizio telefonico per la raccolta segnalazioni guasti	24 ore su 24 tutto l'anno
8. servizio informazioni con operatore telefonico	almeno 10 ore nei dì feriali e 5 il sabato
9. accesso agli sportelli	adeguatamente distribuiti sul territorio
10. orari di apertura sportelli: (nell'intervallo 8,00-18,00 nei giorni feriali, 8,00-13,00 il sabato)	non < di 8 ore il dì feriale (4 il sabato)
11. pagamenti bollette (contanti, assegni circ. o bancari, carta di credito, domiciliazione bancaria, c.c. postale)	diverse modalità di pagamento
12. morosità: tempi di ripristino	entro 2 giorni dal pagamento
13. informazione agli utenti: raccolta dei dati quali - quantitativi del servizio erogato	pubblicazione almeno semestrale
14. reclami: tempi per risposta scritta ai reclami pervenuti per iscritto	da definirsi in convenzione
15. penali o rimborsi per disservizi	da definirsi in convenzione
16. frequenza della lettura dei contatori	almeno 2 volte l'anno
17. frequenza di fatturazione	non superiore al semestre
18. auto-lettura	assicurata
19. sistema di Qualità	obbligo per più di 100.000 ab.

1.1. STANDARD DI QUALITÀ DEL PRESENTE ATTO

I livelli minimi del servizio di cui al DPCM 4 marzo 1996 sono da intendersi obiettivi di qualità da raggiungere ai sensi del presente atto.

I tempi di raggiungimento degli obiettivi di qualità sono definiti:

1. da alcuni articoli della convenzione di affidamento:
 - a) adozione della carta servizi;
 - b) sistema di qualità;
 - c) piano di gestione interruzioni di servizio;
 - d) piano di emergenza idrica;
 - e) programmazione operativa degli interventi;
2. dalle linee guida per l'adozione della carta del servizio idrico integrato (allegato 4);
3. dal presente allegato.

2. MODALITA' DI CALCOLO DELLE PENALITÀ

Per alcuni degli standard di qualità il contratto di servizio prevede apposite penalità.

2.1. INTERRUZIONI IDRICHE NON PROGRAMMATE

Definizione: ogni interruzione del flusso idrico di cui non sia stato dato preavviso all'utenza secondo quanto previsto dal contratto, sia essa dovuta a guasti o a manutenzioni non programmate; si intende per interruzione anche una diminuzione di pressione e/o di portata al di sotto dei valori previsti e tale da non consentire la corretta alimentazione anche solo di una parte (es.: piani alti delle abitazioni) delle utenze di una zona. La determinazione dell'entità dell'interruzione è basata su riscontri effettivi, ed è sottoposta alla verifica ed approvazione del concedente. Sono escluse, fino a data da destinarsi, le interruzioni per forza maggiore per crisi idrica qualitativa o da scarsità.

Unità di misura: giorni per abitante; per le frazioni di giorno l'indicatore viene assunto pari a 0,5 giorni per abitante per ogni interruzione di durata inferiore alle 12 ore e a 1,0 per ogni frazione superiore alle 12 ore.

Apparecchiature richieste: nessuna particolare (salvo quanto previsto da eventuali standard tecnici in merito al controllo delle portate e pressioni in rete) sugli impianti.

Metodo di rilevazione: il giornale di esercizio deve registrare tutte le segnalazioni di guasto o intervento manutentivo con interruzione del flusso, indicando la data e ora della segnalazione, la descrizione sommaria della tipologia di evento, la stima preliminare del numero di abitanti in disservizio e la stima della durata dello stesso; dell'evento deve essere data comunicazione al concedente; a disservizio eliminato deve essere fornita analoga comunicazione, con indicazione dell'ora di ripristino a regime del servizio e stima, salvo verifica, degli abitanti interessati e dei relativi intervalli temporali. I valori temporali e di abitanti sono verificati entro i 30 giorni seguenti all'evento dal concedente.

Procedura di trasmissione: trasmissione secondo protocolli da approvarsi da parte del concedente su proposta del concessionario.

Valore standard: 0 giorni per abitante.

Indicatore: l'indicatore interruzioni non programmate per ogni evento (INPE) è pari al prodotto della durata dell'interruzione in giorni (GG), arrotondata come descritto, moltiplicato per il numero di abitanti colpiti dal disservizio (AB); $INPE = GG \times AB$. Il valore dell'indicatore annuale INPA è pari alla sommatoria nel periodo di INPE fratto il numero di abitanti serviti totali (ABTOT = 204.000): $INPA = \frac{\sum INPE}{ABTOT}$.

Penalità indicativa (PI): 0,5% del fatturato.

Franchigia di tolleranza: 2 ore; le interruzioni superiori vengono arrotondate per eccesso alla mezza giornata.

Penalità: si calcola applicando l'indicatore alla penalità indicativa. $PE = INPA \times PI$.

2.2. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI EMERGENZA

Definizione: tempo di attivazione del servizio di emergenza parzialmente sostitutivo dell'erogazione interrotta. Per servizio di emergenza si intende:

- a) in caso di crisi qualitativa per superamento di uno o più dei parametri di legge per l'acqua destinata al consumo umano, ma non di interruzione del flusso, la

disponibilità di acqua potabile in contenitori o a mezzo autobotte nelle zone interessate, in misura di 5 litri per giorno per abitante;

- b) in caso di interruzione del flusso idrico, la capacità potenziale di distribuzione a mezzo autobotte nelle zone interessate di almeno 25 litri per giorno per abitante, ovvero, in alternativa,
- c) la rialimentazione di emergenza della rete o di parte della rete interessata dal disservizio a pressione sufficiente ad alimentare almeno i piani terreni delle abitazioni per almeno 6 ore diurne nell'intervallo 07.00-19.00;

Unità di misura: ore per abitante.

Apparecchiature richieste: nessuna specifica per il rilevamento, mezzi d'opera adeguati alle tipologia di intervento adottata.

Metodo di rilevazione: sulla base dei dati estratti dal giornale di esercizio, salvo verifica sul campo del concedente, si determinerà la natura delle misure messe in atto per il rispetto delle condizioni definite e il numero di abitanti cui è stato assicurato il servizio di emergenza e l'istante di decorrenza; l'ora di inizio del disservizio è quella registrata dal giornale di esercizio per l'interruzione del flusso, ovvero per la perdita delle caratteristiche qualitative di legge e l'avvio dei relativi provvedimenti di avviso alla popolazione. Il ritardo (RIT) è dato dalla differenza fra l'ora di inizio del disservizio (H1) e l'ora di inizio della disponibilità del servizio di emergenza (H2).

Procedura di trasmissione: trasmissione secondo protocolli da approvarsi da parte del concedente su proposta del concessionario.

Valore standard: 12 ore dall'inizio del disservizio.

Indicatore: ore di ritardo verificatosi (RIT) per abitante (AB): $IRSE = RIT \times AB$. Il valore dell'indicatore annuale IRSA è pari alla sommatoria nel periodo di IRSE rapportato a 12 ore per l'insieme degli abitanti dell'ambito ($ABTOT=204.000$): $IRSA = \frac{IRSE}{12 \times ABTOT}$

Penalità indicativa (PI): 0,5% del fatturato.

Franchigia di tolleranza: nessuna.

Penalità: la penalità effettiva è determinata dal prodotto $PE=PI \times IRSA$.

2.3. PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI

Definizione: il tempo di preavviso per gli interventi programmati è definito come intervallo fra la data dell'emissione del preavviso (T1) e quella di interruzione del flusso idrico (T2), determinate come segue:

1. modalità e mezzi di preavviso al pubblico a scelta tra:
 - 1.1. pubblicazione su almeno un quotidiano locale con data due giorni antecedenti a T2 (fa fede copia della pubblicazione);
 - 1.2. comunicato trasmesso almeno da una emittente radio e una televisiva a diffusione locale (fa fede il protocollo di invio dei comunicati relativi);
 - 1.3. affissioni in misura di un avviso affisso ogni 100 abitanti interessati dal disservizio (fa fede il foglio d'ordine relativo, salvo controllo da parte del concedente).
2. T1 è il giorno in cui si verifica la più tardiva delle comunicazioni al pubblico di cui al punto 1) precedente;

3. T2 è il giorno in cui ha inizio la manovra di interruzione del flusso idrico, come da giornale di esercizio del reparto.

Unità di misura: numero di episodi di mancato preavviso per popolazione coinvolta.

Apparecchiature richieste: nessuna specifica.

Procedura di trasmissione: secondo protocolli da approvarsi da parte del concedente su proposta del concessionario.

Metodo di rilevazione: autocertificazione da parte del concessionario degli scostamenti eventuali rispetto agli adempimenti sopra previsti, e messa a disposizione del concedente, su richiesta, della documentazione sottostante (fogli d'ordine, bolle di consegna, fogli lavoro, ecc. relativi alle prestazioni effettuate da terzi o direttamente dall'azienda concessionaria), salvo verifica da parte del concedente della documentazione e dell'efficacia delle comunicazioni.

Valore standard: non inferiore a 2 giorni

Indicatore: episodio di mancato preavviso (NPE) per abitanti interessati dal ritardo (AB): $IRPE = NPE \times AB$; il valore dell'indicatore annuale è pari alla sommatoria nel periodo di IRPE, rapportato ad un episodio annuo per il complesso degli abitanti dell'Ambito (ABTOT=204.000): $IRPA = \frac{IRPE}{ABTOT}$.

Penalità indicativa (PI): 0,1% del fatturato.

Franchigia di tolleranza: nessuna

Penalità: $PE = IRPA \times PI$

2.4. DURATA DELLE INTERRUZIONI PROGRAMMATE

Definizione: durata di ogni interruzione del flusso idrico di cui sia stato dato preavviso all'utenza secondo quanto previsto dal contratto; si intende per interruzione anche una diminuzione di portata al di sotto dei valori previsti e tale da non consentire la corretta alimentazione anche solo di una parte (p. es.: piani alti delle abitazioni) delle utenze di una zona. La determinazione dell'entità dell'interruzione è secondo quanto previsto dal parametro 1 "Interruzioni idriche non programmate" Sono escluse, fino a data da destinarsi, le interruzioni per forza maggiore per crisi idrica qualitativa o da scarsità.

Unità di misura: giorni per abitante; per le frazioni di giorno l'indicatore viene assunto pari a 0,5 giorni per abitante per ogni interruzione di durata inferiore alle 12 ore e a 1,0 per ogni frazione superiore alle 12 ore.

Apparecchiature richieste: nessuna particolare (salvo quanto previsto da eventuali standard tecnici in merito al controllo delle portate e pressioni in rete) sugli impianti.

Metodo di rilevazione: il giornale di esercizio deve registrare tutte le segnalazioni di intervento manutentivo con interruzione del flusso, indicando la data e ora della segnalazione, la descrizione sommaria della tipologia di evento, la stima preliminare del numero di abitanti in disservizio e la stima della durata dello stesso; dell'evento deve essere data comunicazione per al concedente; a disservizio eliminato deve essere fornita analoga comunicazione, con indicazione dell'ora di ripristino a regime del servizio e stima, salvo verifica, degli abitanti interessati e dei relativi intervalli temporali. I valori temporali e di abitanti sono deliberati entro i 30 giorni seguenti all'evento dalla commissione di gestione del contratto.

Procedura di trasmissione: trasmissione secondo protocolli da approvarsi da parte del concedente su proposta del concessionario.

Valore standard: 12 ore per condotte DN ≤ 300 mm, 24 ore per DN >300 mm.

Indicatore: l'indicatore di interruzioni programmate per ogni evento (IPRE) è pari al prodotto della durata dell'interruzione eccedente la soglia in ore (DH), moltiplicato per il numero di abitanti colpiti dal disservizio (AB), come risultante dal modello della rete e verificato dal concedente: $IPRE = DH \times AB$. Il valore dell'indicatore annuale IPRA è pari alla sommatoria nel periodo di IPRE rapportata a 12 ore per l'insieme degli abitanti dell'ambito: $IPRA = \sum (IPRE) / (12 \times ABTOT)$.

Penalità indicativa (PI): 0,2% del fatturato.

Franchigia di tolleranza: nessuna

Penalità: si calcola applicando l'indicatore alla penalità indicativa: $PE = IPRA \times PI$.

2.5. PRONTO INTERVENTO PER PERICOLO

Definizione: In caso di situazioni ritenute di pericolo, la struttura di pronto intervento del concessionario assicura l'attivazione sul terreno di personale e mezzi d'opera adeguati alla messa in sicurezza tempestiva e, successivamente e subordinatamente, alla eliminazione del guasto. Il tempo di intervento è definito come intervallo fra il tempo T1 di ricevimento della segnalazione di pericolo da parte della centrale operativa e il tempo T2 di intervento delle squadre sul luogo.

Unità di misura: numero episodi per ore di intervento successivo alla seconda ora

Apparecchiature richieste: nessuna specifica

Metodo di rilevazione: la segnalazione di pericolo viene registrata dal giornale di esercizio, su segnalazione esterna, del personale aziendale o del call center (le procedure aziendali debbono prevedere la pronta segnalazione da parte di qualsiasi funzione aziendale di segnalazioni di pericolo, anche in connessione con le norme in materia di L. 626); l'arrivo sul luogo e il relativo rapporto debbono essere anch'essi registrati.

Procedura di trasmissione: gli eventi e i tempi T1 e T2 debbono essere trasmessi secondo protocolli da approvarsi da parte del concedente su proposta del concessionario; il rapporto viene trasmesso con analogo procedura e, nelle more della stesura, i contenuti vengono anticipati per via telefonica.

Valore standard: 2 ore di intervallo fra T1 e T2

Indicatore: l'indicatore PERIC è pari al numero di episodi che superano il valore di soglia per l'intervento (NER), fratto cento: $PERIC = NE / 100$.

Penalità indicativa (PI): 0,5% del fatturato.

Franchigia di tolleranza: nessuna.

Penalità: la penalità applicata risulta pari a $PE = PERIC \times PI$

2.6. TEMPI DI RIPARAZIONE DI GUASTI ORDINARI

Definizione: tempo di riparazione dei guasti ordinari, inteso come intervallo fra il momento della segnalazione del guasto (T1) e quello del completamento della riparazione (T2). T2 è definito come il momento del termine delle manovre di rimessa in esercizio degli impianti, al netto degli eventuali tempi di lavaggio

Unità di misura: numero di episodi

Apparecchiature richieste: nessuna specifica

Metodo di rilevazione: il giornale di esercizio deve registrare tutte le segnalazioni di guasto o intervento manutentivo con interruzione del flusso, indicando la data e ora della segnalazione, la descrizione sommaria della tipologia di evento, la stima preliminare del numero di abitanti in disservizio e la stima della durata dello stesso; dell'evento deve essere data comunicazione al concedente; a disservizio eliminato deve essere fornita analoga comunicazione, con indicazione dell'ora di ripristino a regime del servizio e stima, salvo verifica, degli abitanti interessati e dei relativi intervalli temporali. I valori temporali e di abitanti sono verificati entro i 30 giorni seguenti all'evento dal concedente.

Procedura di trasmissione: trasmissione secondo protocolli da approvarsi da parte del concedente su proposta del concessionario..

Valore standard: 24 ore di intervallo fra T1 e T2

Indicatore: numero di episodi annui di superamento della soglia (NEA), fratto 100:
 $IGO = NEA / 100$

Penalità indicativa (PI): 0,1% del fatturato.

Franchigia di tolleranza: 0

Penalità: $PE = IGO \times PI$

2.7. TEMPI DI RIPARAZIONE GUASTI STRAORDINARI

Definizione: tempo di riparazione dei guasti straordinari, inteso come intervallo fra il momento della segnalazione del guasto (T1) e quello del completamento della riparazione (T2). T2 è definito come il momento del termine delle manovre di rimessa in esercizio degli impianti, al netto degli eventuali tempi di lavaggio.

Unità di misura: numero di episodi

Apparecchiature richieste: nessuna specifica

Metodo di rilevazione: il giornale di esercizio deve registrare tutte le segnalazioni di guasto o intervento manutentivo con interruzione del flusso, indicando la data e ora della segnalazione, la descrizione sommaria della tipologia di evento, la stima preliminare del numero di abitanti in disservizio e la stima della durata dello stesso; dell'evento deve essere data comunicazione al concedente; a disservizio eliminato deve essere fornita analoga comunicazione, con indicazione dell'ora di ripristino a regime del servizio e stima, salvo verifica, degli abitanti interessati e dei relativi intervalli temporali. I valori temporali e di abitanti sono verificati entro i 30 giorni seguenti all'evento dal concedente.

Procedura di trasmissione: trasmissione secondo protocolli da approvarsi da parte del concedente su proposta del concessionario.

Valore standard: 48 ore di intervallo fra T1 e T2

Indicatore: numero di episodi annui di superamento della soglia (NEA), fratto 100:
 $IGS = NEA / 100$

Penalità indicativa (PI): 0,2% del fatturato.

Franchigia di tolleranza: 0

Penalità: $PE = IGS \times PI$

2.8. CARATTERISTICHE DELL'ACQUA EROGATA

Definizione: fermi i limiti stabiliti dalla legge vigente circa le caratteristiche dell'acqua destinata al consumo umano (Legge 236/88 e Direttiva UE 98/83), si definisce un indicatore sintetico di qualità dell'acqua erogata relativo alle sue caratteristiche organolettiche (colore, sapore, odore, torbidità) definito come somma dei rapporti fra i valori riscontrati e quelli obiettivo fissati dal concedente pari a quelli denominati "valori guida" nell'allegato 1 del DPR n. 236/88.

Unità di misura: indice adimensionale.

Apparecchiature richieste: normali dotazioni di laboratorio del gestore.

Metodo di rilevazione: per ogni campione, prelevato e analizzato dalle Autorità competenti secondo i protocolli standard, vengono determinati i valori di Colore, Odore, Torbidità e Sapore e calcolati i relativi rapporti coi valori obiettivo.

Procedura di trasmissione: trasmissione secondo protocolli da approvarsi da parte del concedente su proposta del concessionario.

Valore standard: 1.

Indicatore: l'indicatore delle caratteristiche dell'acqua, ICP, calcolato come per ogni punto di prelievo $ICP = (C/Co + O/Oo + T/To + S/So)/4$ viene mediato ponderalmente in base al numero di abitanti alimentati l'indicatore generale di ambito ICA.

Penalità indicativa (PI): 0,3% del fatturato.

Franchigia di tolleranza: nessuna

Penalità: la penalità da applicare viene valutata come $PE = PI \times (ICA - 1)$.

2.9. TEMPI DI RIPARAZIONE PER GUASTI FOGNATURA

Definizione: tempo di riparazione dei guasti, di pulizia e spurgo eventuali, inteso come intervallo fra il momento della segnalazione del guasto (T1) e quello del completamento della riparazione (T2). T2 è definito come il momento della ripristinata funzionalità della condotta, dell'eliminazione dell'allagamento e conseguente pulizia degli impianti e dei luoghi circostanti.

Unità di misura: numero di episodi

Apparecchiature richieste: nessuna specifica, salvo quanto prevista al parametro 1

Metodo di rilevazione: vedi parametro 1, applicata al servizio fognatura.

Procedura di trasmissione: trasmissione secondo protocolli da approvarsi da parte del concedente su proposta del concessionario.

Valore standard: 24 ore di intervallo fra T1 e T2.

Indicatore: numero di episodi annui di superamento della soglia (NEF), fratto 100:
 $IGF = NEF/100$

Penalità indicativa (PI): 0,2% del fatturato.

Franchigia di tolleranza: 0

Penalità: $PE = IGF \times PI$

2.10. TEMPI DI AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO IN FOGNATURA

Definizione: tempo di autorizzazione allo scarico, inteso come intervallo fra il momento della richiesta (T1) e quello del rilascio dell'autorizzazione allo scarico in rete (T2).

Unità di misura: numero di episodi

Apparecchiature richieste: nessuna specifica

Metodo di rilevazione: vedi parametro 1, applicata al servizio fognatura.

Procedura di trasmissione : trasmissione secondo protocolli da approvarsi da parte del concedente su proposta del concessionario.

Valore standard: 20 giorni di intervallo fra T1 e T2.

Indicatore: numero di episodi annui di superamento della soglia (NEAUTF), fratto 100:
 $ITAUTF = NEAUTF / 100$

Penalità indicativa (PI): 0,1% del fatturato.

Franchigia di tolleranza: 0

Penalità: $PE = ITAUTF \times PI$

2.11. CARATTERISTICHE DELL'ACQUA DEPURATA

Definizione: fermi i limiti stabiliti dalla legge vigente circa le caratteristiche minime dei reflui, si definisce un indicatore sintetico di qualità dell'acqua reflua relativo alle sue caratteristiche (BOD5, COD, TSS) definito come somma dei rapporti fra i valori riscontrati e quelli obiettivo fissati dal concedente per gli stessi parametri, per impianti determinati dell'ambito.

Unità di misura: indice adimensionale

Apparecchiature richieste: normali dotazioni di laboratorio del gestore.

Metodo di rilevazione: i valori dei parametri obiettivo sono pari a quelli presenti nell'Allegato 5 del D. Lgs n. 152/99, nonché quelli determinati dalla vigente normativa regionale. Per ogni campione, prelevato e analizzato dalle Autorità preposte vengono determinati i valori di concentrazione di COD, BOD5 e TSS e calcolati i relativi rapporti coi valori obiettivo.

Valore standard: 1.

Indicatore: l'indicatore delle caratteristiche dell'acqua reflua, IADEP, è calcolato per ogni prelievo $IADEP = (C/Co + B/Bo + S/So) / 3$. Tali indicatori vengono mediati ponderalmente in base al numero di abitanti di ogni impianto rispetto al totale di ambito servito da impianti per ottenere l'indicatore generale di ambito IADEPTOT.

Penalità indicativa (PI): 0,2% del fatturato.

Franchigia di tolleranza: nessuna

Penalità: la penalità da applicare viene valutata come: $PE = PI \times (IADEPTOT - 1)$.

2.12. NUMERO DI RECLAMI

Definizione: numero di reclami ricevuti nel corso dell'anno, anche da parte dell'Autorità.

Unità di misura: numero.

Apparecchiature richieste: le normali procedure di registrazione dei reclami.

Metodo di rilevazione: la procedura aziendale di reclamo deve essere strutturata in modo da permettere la rilevazione e elaborazione statistica delle reclami ricevuti per periodo.

Procedura di trasmissione: entro il mese di maggio il gestore è tenuto a comunicare il numero dei reclami ricevuti dall'utenza.

Valore standard: 0,5.

Valore indicatore: il numero dei reclami (NRE) moltiplicato per 1000 viene diviso per il numero degli utenti totale (ABTOT): $RECLA = NRE * 1000 / ABTOT$,

Penalità indicativa (PI): 0,0025 % del fatturato.

Franchigia di tolleranza: fino ad $RECLA = 0,5$

Penalità: $PE = PI \times RECLA$

3. TABELLA RIEPILOGATIVA

Nella tabella che segue sono esplicitati gli indicatori, gli standard, i tempi di raggiungimento e le penalizzazioni collegate al mancato raggiungimento degli standard.

N.	Fattore di qualità	Indicatore	Unità di misura	Standard	Penalità indicativa (base un anno) % detrazione ricavi	Tempo di raggiungimento
A SERVIZIO ACQUEDOTTO						
<i>CONTINUITÀ DEL SERVIZIO</i>						
1	Interruzioni idriche non programmate	Durata interruzioni per interventi non programmati	Giorni di interruzione per abitanti coinvolti	0	1% nel caso di interruzione media pari a 1 giorno/abitante	Entro 18 mesi
2	Attivazione servizio di emergenza	Tempo di attivazione del servizio di emergenza	Ore di ritardo nell'attivazione per abitanti coinvolti	Sempre attivo dopo 12 ore	1% nel caso di ritardo (oltre le 12 ore) medio pari a 12 ore abitante	Entro 12 mesi
3	Preavviso per interventi programmati	Tempo di preavviso per interventi programmati	Episodi di mancato preavviso per abitanti coinvolti	Non inferiore a 2 giorni	0,5% nel caso di 1 episodio medio per abitante	Entro 18 mesi
4	Durata delle interruzioni programmate	Durata delle interruzioni programmate	Ore di durata per abitanti coinvolti	Non > a 12h per DN<300 non > a 24h per DN>300	1% nel caso di interruzione media pari a 12 ore abitante	Entro 18 mesi
5	Pronto intervento per pericolo	Tempo di pronto intervento	Episodi di mancato intervento	Entro 2 ore dalla chiamata	2% nel caso di 100 episodi	Entro 18 mesi
6	Tempi di riparazione per guasti ordinari	Tempo di riparazione per guasti ordinari	Episodi di mancata riparazione	Entro 24 ore	0,5% nel caso di 100 episodi	Entro 12 mesi
7	Tempi di riparazione per guasti straordinari	Tempo di riparazione per guasti straordinari	Episodi di mancata riparazione	Entro 48 ore	0,5% nel caso di 100 episodi	Entro 12 mesi
<i>QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA</i>						
8	Caratteristiche dell'acqua erogata	Superamento dei parametri di qualità su colore, odore, torbidità e sapore	Adimensionale	1	1% nel caso di mancato raggiungimento di tutti i livelli	Entro 12 mesi
B SERVIZIO FOGNATURA						
<i>CONTINUITÀ DEL SERVIZIO</i>						
9	Tempi di riparazione per guasti fognatura	Tempo di riparazione su fognatura	Episodi di mancata riparazione	Entro 24 ore	0,5% nel caso di 100 episodi	Entro 18 mesi
10	Tempi di autor. allo scarico	Tempo di rilascio	mancate autorizzazioni	20 giorni	0,5% nel caso di 100 episodi	Entro 12 mesi
C SERVIZIO DEPURAZIONE						
<i>QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA</i>						
11	Caratteristiche dell'acqua depurata	Superamento dei limiti di qualità (COD;BOD;TSS)	Adimensionale	1	1% nel caso di mancato raggiungimento di tutti i livelli	Entro 18 mesi
D ORGANIZZAZIONE						
<i>GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</i>						
12	Reclami	Numero di reclami ricevuti	Numero		0,005% nel caso di reclami > a 480	Entro 18 mesi