

1. SERVIZI SVOLTI

Nella seguente tabella vengono riassunti i principali dati tecnici relativi ai servizi per cui ASP ha la titolarità della gestione del Servizio Idrico Integrato per il Comune di Asti sino al 31.12.2030, in particolare relativamente ai servizi di **acquedotto**, **fognatura** e **depurazione**, per gli anni 2016 e 2017.

DATI TECNICI S.I.I.			
		ANNO 2016	ANNO 2017
Fornitura elettrica			
Consumo di energia elettrica	kwh	8.746.097	8.700.288
Costo medio della fornitura elettrica	Euro/kwh	0,1497	0,1406
Si esclude di avere acquistato energia elettrica in regime di salvaguardia per almeno 4 mesi	SI/NO	SI	SI
Servizio Acquedotto			
Numero di comuni serviti (ComA)	N	1	1
Popolazione residente servita (PRA)	N	75.547	75.509
Volume di acqua fatturato (A20)	m3	5.263.535	5.241.432
Utenze totali (UtT)	N	12.684	12.707
Popolazione fluttuante (PFA)	N	3.478	3.476
Superficie (SUA)	km2	152	152
Lunghezza rete (L)	km	855	855
Servizio Fognatura			
Numero di comuni serviti (ComF)	N	1	1
Popolazione residente servita (PRF)	N	73.046	73.046
Lunghezza rete fognaria (LL)	km	228	228
Popolazione fluttuante (PFF)	N	3.363	3.363
Superficie (SUF)	km2	152	152
Servizio Depurazione			
Numero di comuni serviti (ComD)	N	1	1
Popolazione residente servita (PRD)	N	73.046	73.046
Popolazione fluttuante (PFD)	N	3.363	3.363
Superficie (SUD)	km2	152	152
Abitanti Equivalenti serviti da depurazione	A.E.	89.710	86.709
Territorio gestito e affidamento			
Tipo affidamento	-	S.I.I.	
Data inizio affidamento	gg/mm/aaaa	25/01/2005	
Data fine affidamento	gg/mm/aaaa	31/12/2030	
Presenza Carta dei servizi	SI/NO	SI	
Presenza di un consumo minimo impegnato per la fatturazione delle utenze domestiche	SI/NO	NO	
Adempimento obblighi di verifica qualità dell'acqua	conforme/non conforme	conforme	
Versamento delle componenti perequative a CSEA	SI/NO	SI	

2. QUALITA' TECNICA DEL SERVIZIO

Con la delibera 917/2017/R/idr del 27 dicembre 2017 “Regolazione della qualità tecnica del servizio integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)”, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (oggi ARERA) ha definito la disciplina della qualità tecnica del servizio idrico integrato. Il modello di regolazione individuato sviluppa, in particolare, la selettività, la corresponsività, l'effettività, la premialità, la gradualità e la stabilità ed è basato su un sistema di indicatori composto da:

- **Prerequisiti**: rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali;
- **Standard specifici**: identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente e il cui mancato rispetto prevede l'applicazione di indennizzi automatici;
- **Standard generali**: sono ripartiti in macro-indicatori e indicatori semplici che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio a cui è associato un meccanismo incentivante

I macro-indicatori sono:

- Macro-indicatore **M1** - "Perdite idriche", cui è associato l'obiettivo di contenimento delle dispersioni, con efficace presidio dell'infrastruttura acquedottistica;
- Macro-indicatore **M2** - "Interruzioni del servizio", cui è associato l'obiettivo di mantenimento della continuità del servizio, anche attraverso una idonea configurazione delle fonti di approvvigionamento;
- Macro-indicatore **M3** - "Qualità dell'acqua erogata", cui è associato l'obiettivo di una adeguata qualità della risorsa destinata al consumo umano);
- Macro-indicatore **M4** - "Adeguatezza del sistema fognario", cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue;
- Macro-indicatore **M5** - "Smaltimento fanghi in discarica", cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea fanghi;
- Macro-indicatore **M6** - "Qualità dell'acqua depurata", cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea acque.

Il modello definito dalla delibera 917/2017/R/idr prevede che per ciascun macro-indicatore, inteso come obiettivo minimo, l'Ente di governo dell'ambito, nel caso di ASP l'EGAt5 “Astigiano-Monferrato”, individui:

- La **classe di partenza**, sulla base dei dati tecnici messi a disposizione del gestore e validati dal medesimo Ente di governo;
- L'**obiettivo di miglioramento/mantenimento** che il gestore è tenuto a conseguire (annualmente) sulla base dei target fissati dal presente provvedimento.

Nel seguito si riporta la tabella riassuntiva delle classi di appartenenza e i relativi obiettivi di ASP per ciascuno dei sei macroindicatori individuati da ARERA con la delibera 917/2017/R/idr che evidenziano per ASP un altissimo livello di standard fornito rientrando per tutti gli indicatori in classe A tranne che per M4 (classe B).

INDICI DI QUALITA' TECNICA (Delibera AEEGSI 917/2017/R/idr)

ID	Indicatore	valore	u. di m.	Classi ARERA	Classe	Obiettivo	
M1	M1a	Perdite idriche lineari	6,139	mc/km/gg	A,B,C,D,E	A	Mantenimento
	M1b	Perdite idriche percentuali	0,19	%			
M2	M2	Interruzioni del servizio	0,188	ore	A,B,C	A	Mantenimento
M3	M3a	Incidenza delle ordinanze di non potabilità	0,000	%	A,B,C,D,E	A	Mantenimento
	M3b	Tasso di campioni da controlli interni non conformi	0,000	%			
	M3c	Tasso di parametri da controlli interni non conformi	0,000	%			
M4	M4a	Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura	0,000	n./100 km	A,B,C,D,E	B	-5% di M4c
	M4b	Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena	0,000	%			
	M4c	Controllo degli scaricatori di piena	0,521	%			
M5	M5	Smaltimento fanghi in discarica	0,000	%	A,B,C,D	A	Mantenimento
M6	M6	Qualità dell'acqua depurata	0%	%	A,B,C,D	A	Mantenimento

3. QUALITA' CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Nel seguito si riportano le tabelle con i dati a consuntivo di tutte le prestazioni previste dalla tabella 6 allegata alla delibera 655/2015/R/idr confrontati con gli standard richiesti relativi al 2017 dai quali si evince:

- ✓ il pieno rispetto delle % minime richieste per tutti gli standard generali;
- ✓ l'ottima percentuale di esecuzione degli interventi per quanto riguarda gli indicatori generali, in particolare:
 - servizi totali effettuati: **42.806**;
 - servizi effettuati nel rispetto degli standard richiesti dall'Authority: **42.777**;
 - % di interventi eseguiti nel rispetto degli standard: **99,93%**;
 - medie della tempistica relativa agli interventi ampiamente al di sotto dei tempi massimi richiesti da ARERA.

	Indicatore	Standard richiesto	n. interventi					standard generali
			totali	in standard	fuori standard	% effettivo in standard	media standard effettivo	livello richiesto delle singole prestazioni
1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 gg	0	0	0		-	
2	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	11 gg	0	0	0	-	-	
3	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg	121	121	0	100,00%	4,95	
4	Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	21 gg	36	35	1	97,22%	5,17	
5	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg	48	47	1	97,92%	4,35	
6	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 gg	0	0	0	-	-	
7	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 gg	43	43	0	100,00%	7,63	90,00%
8	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 gg	25	25	0	100,00%	10,80	90,00%
9	Tempo di attivazione della fornitura	5 gg	130	129	1	99,23%	1,22	
10	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg	0	0	0	-	-	
11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg	25	24	1	96,00%	1,64	
12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg feriali	145	145	0	100,00%	0,24	
13	Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg	59	56	3	94,92%	2,75	
14	Tempo di esecuzione della voltura	5 gg	613	613	0	100,00%	0,00	
15	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 gg	0	0	0	-	-	
16	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg	6	6	0	100,00%	4,00	
17	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg	2	2	0	100,00%	3,50	

RELAZIONE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO – Anno 2017 (art. 6 Carta del Servizio Idrico Integrato)

Indicatore	Standard richiesto	n. interventi					standard generali	
		totali	in standard	fuori standard	% effettivo in standard	media standard effettivo	livello richiesto delle singole prestazioni	
18	Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 gg	0	0	0	-	-	90,00%
19	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	110	110	0	100,00%	3,00	
20	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg	109	108	1	99,08%	2,07	90,00%
21	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	0	0	0	-	265,00	95,00%
22	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg	3	3	0	100,00%	3,33	
23	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg	0	0	0	-	-	
24	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg	4	4	0	100,00%	11,25	
25	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg	4	4	0	100,00%	1,00	
26	Tempo di interventi per la verifica del livello di pressione	10 gg	0	0	0	-	-	
27	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg	0	0	0	-	-	
28	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	101	98	3	97,03%	1h 29'	90,00%
29	Tempo per l'emissione della fattura	45 gg solari	32.781	32.772	9	99,97%	30,02	
30	Fatturazione	n. fatturazioni	n. utenze	n. fatture				
	Periodicità di fatturazione	2/anno per consumi ≤ 100 mc	5.808	11.683				
		3/anno per 100 mc < consumi ≤ 1000 mc	5.942	17.921				
		4/anno per 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc	138	556				
		6/anno per consumi > 3000 mc	39	236				
TOTALE fatturazione			11.927	30.396				
31	Termine per il pagamento della bolletta	20 gg solari	tempistica relativa al cliente					
32	Tempi di risposta a reclami	30 gg	10	10	0	100,00%	3,13	
33	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg	18	17	1	94,44%	2,28	
34	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 gg	66	65	1	98,48%	2,29	95,00%
35	Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg	5	5	0	100,00%	0,80	
36	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	4.173	4.173	0	100,00%	56"	95,00%

RELAZIONE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO – Anno 2017 (art. 6 Carta del Servizio Idrico Integrato)

	Indicatore	Standard richiesto	n. interventi					standard generali
			totali	in standard	fuori standard	% effettivo in standard	media standard effettivo	livello richiesto delle singole prestazioni
37	Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	4.173	4.166	7	99,83%	56"	media sul totale delle prestazioni
38	Accessibilità al servizio telefonico (AS= rapporto unità di tempo con linea libera e n. complessivo)	AS> 90%					100,0%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi (ok 12/12)
39	Tempo medio di attesa		n. chiamate					
	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤240 secondi	2.937				28	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi (ok 12/12)
40	Livello servizio		n. chiamate	n. con risposta				
	Livello del servizio telefonico (LS = rapporto tra chiamate con contatto con operatore e totali)	LS ≥80%	2.937	2.717	220	92,51%	92,51%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi (ok 12/12)
41	Tempo di risposta		n. chiamate	<120 sec	>120 sec	tempo medio effettivo	%	
	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤120 secondi	3.144	3.099	45	8,66	98,6%	90% delle singole prestazioni
42	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognature/o depurazione	5 gg	0	0	0	-	-	
43	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg	0	0	0	-	-	
44	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 gg	1	1	0	100,00%	100,00%	90% delle singole prestazioni

	totali	in standard	fuori standard	% in standard
RIEPILOGO	42.806	42.777	29	99,93%