

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 2018 e 2019.

FORNITURA ELETTRICA

		ANNO 2018	ANNO 2019
Consumo di energia elettrica	kwh	8.318.773	7.480.780
Costo medio della fornitura elettrica	Euro/kwh	0,1540	0,1717

SERVIZIO ACQUEDOTTO

Numero di comuni serviti (ComA)	N	1	1
Popolazione residente servita (PRA)	N	75.556	75.732
Volume di acqua fatturato (A20)	m3	5.226.456	5.186.727
Utenze totali (UIT)	N	12.702	12.692
Popolazione fluttuante (PFA)	N	3.478	3.470
Superficie (SUA)	km2	152	152
Lunghezza rete (L)	km	857	857
Dotazione giornaliera pro capite	l/ab/g	181	179

SERVIZIO FOGNATURA

Numero di comuni serviti (ComF)	N	1	1
Popolazione residente servita (PRF)	N	73.091	72.913
Lunghezza rete fognaria (LL)	km	231	231
Popolazione fluttuante (PFF)	N	3.365	3.357
Superficie (SUF)	km2	152	152

SERVIZIO DEPURAZIONE

Numero di comuni serviti (ComD)	N	1	1
Popolazione residente servita (PRD)	N	73.091	72.913
Popolazione fluttuante (PFD)	N	3.365	3.357
Superficie (SUD)	km2	152	152
Abitanti Equivalenti serviti da depurazione	A.E.	85.956	86.170

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 corrispettività, l'effettività, la premialità, la gradualità e la stabilità ed è basato su un sistema di indicatori composto da:

RELAZIONE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO – Anno 2019 (art. 6 Carta del Servizio Idrico Integrato)

- 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 (classi A,B,C,D,E);
- 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 (classi A,B,C);
- Macro-indicatore **M3** - "Qualità dell'acqua erogata", cui è associato l'obiettivo di una adeguata qualità della risorsa destinata al consumo umano (classi A,B,C,D,E);
- Macro-indicatore **M4** - "Adeguatezza del sistema fognario", cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue (classi A,B,C,D,E);
- 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 (classi A,B,C,D);
- 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 (classi A,B,C,D).

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.

Con Delibera 50/2019/R/IDR del 12.02.2019 di approvazione delle tariffe ARERA ha definito per ASP, sulla base degli standard di partenza, gli obiettivi da raggiungere nel biennio 2018-2019 secondo lo schema di seguito riportato dal quale si evincono:

- obiettivi di mantenimento degli standard di qualità tecnica (classe A) per i parametri M1, M2, M3, M5;
- obiettivo di miglioramento del 5% del valore M4C di standard di qualità tecnica;
- obiettivo per il parametro M6 di riduzione del tasso di superamento dei limiti dei reflui di depurazione del 15%.

RELAZIONE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO – Anno 2019 (art. 6 Carta del Servizio Idrico Integrato)

M1	M1a	Perdite idriche lineari	6,88	mc/Km/gg	A	Mantenimento
	M1b	Perdite idriche percentuali	20,8%	%		
M2	M2	Interruzioni del servizio	0,32	ore	A	Mantenimento
M3	M3a	Incidenza delle ordinanze di non potabilità	0,000	%	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. / Km	B	-5% M4c annuo
	M4b	Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena	0,000	%		
	M4c	Controllo degli scaricatori di piena	91,7%	%		
M5	M5	Smaltimento fanghi in discarica	0,000	%	A	Mantenimento
M6	M6	Qualità dell'acqua depurata	9,6%	%	C	-15% M6 annuo

Nel seguito si riporta invece la tabella riassuntiva degli standard a consuntivo rilevati nel 2019 per ciascuno dei sei macroindicatori che evidenzia per ASP un altissimo livello di standard fornito rientrando per tutti gli indicatori in classe A.

M1	M1a	Perdite idriche lineari	6,853	mc/Km/gg	A	Mantenimento
	M1b	Perdite idriche percentuali	19,1%	%		
M2	M2	Interruzioni del servizio	2,35	ore	A	Mantenimento
M3	M3a	Incidenza delle ordinanze di non potabilità	0,000	%	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	0,126	n. / Km	A	Mantenimento
	M4b	Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena	0,000	%		
	M4c	Controllo degli scaricatori di piena	0,0%	%		
M5	M5	Smaltimento fanghi in discarica	0,000	%	A	Mantenimento
M6	M6	Qualità dell'acqua depurata	0,0%	%	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 da ARERA, relativi al 2019 dai quali si evince:



RELAZIONE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO – Anno 2019 (art. 6 Carta del Servizio Idrico Integrato)

- il pieno rispetto delle % minime richieste per i 44 standard generali, fatto salvo per i soli *Livello del servizio telefonico* e *Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento*, peraltro entrambi indipendenti dal personale ASP ma dal fornitore esterno gestore del *call center*.
- l'ottima percentuale di esecuzione degli interventi per quanto riguarda gli indicatori generali, in particolare:
 - servizi totali effettuati: **41.777**;
 - servizi effettuati nel rispetto degli standard richiesti dall'Authority: **41.721**;
 - servizi effettuati fuori standard: **56**;
 - % di interventi eseguiti nel rispetto degli standard: **99,87%**;
 - medie della tempistica relativa agli interventi ampiamente al di sotto dei tempi massimi richiesti da ARERA.

RELAZIONE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO – Anno 2019 (art. 6 Carta del Servizio Idrico Integrato)

	Indicatore	Standard richiesto	n. richieste totali annue					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	10 gg	0	0	0	-	-		
3	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg	108	108	0	100,00%	6,80		
4	Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	20 gg	23	23	0	100,00%	6,45		
5	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg	59	58	1	98,31%	3,00		
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	32	31	1	96,88%	13,06	90,00%	
8	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 gg	12	12	0	100,00%	16,23	90,00%	
9	Tempo di attivazione della fornitura	5 gg	100	100	0	100,00%	0,94		
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	0	0	0	-	-		
12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg feriali	47	47	0	100,00%	0,54		
13	Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg	79	76	3	96,20%	3,00		
14	Tempo di esecuzione della voltura	5 gg	406	406	0	100,00%	0,02		
15	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 gg	0	0	0	-	-		
16	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg	14	14	0	100,00%	0,98		
17	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg	2	2	0	100,00%	3,00		

RELAZIONE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO – Anno 2019 (art. 6 Carta del Servizio Idrico Integrato)

	Indicatore	Standard richiesto	n. interventi annui					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	1	1	0	-	12,00	90,00%
19	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	118	118	0	100,00%	0,98	
20	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg	118	118	0	100,00%	2,03	90,00%
21	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	0	0	0	-	-	95,00%
22	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg	3	3	0	100,00%	0,00	
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	3	3	0	100,00%	0,00	
25	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg	0	0	0	-	-	
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	92	84	8	91,30%	1,28	90,00%
29	Tempo per l'emissione della fattura	45 gg solari	32.712	32.689	23	99,93%	30,35	
30	Fatturazione	n. fatturazioni						
	Periodicità di fatturazione	2/anno per consumi ≤ 100 mc						
		3/anno per 100 mc < consumi ≤ 1000 mc						
		4/anno per 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc						
6/anno per consumi >3000 mc								
TOTALE fatturazione								
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%	1,70	
33	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg	10	10	0	100,00%	0,45	
34	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 gg	23	21	2	91,30%	10,00	95,00%
35	Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg	0	0	0	-	-	
36	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	3902	3902	0	100,00%	1,80	95,00%

RELAZIONE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO – Anno 2019 (art. 6 Carta del Servizio Idrico Integrato)

	Indicatore	Standard richiesto	n. interventi annui					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	3.902	3.884	18	99,54%	00:01:08	media sul totale delle prestazioni
38	Accessibilità al servizio telefonico (AS= rapporto unità di tempo con linea libera e n. complessivo)	AS > 90%	2.736	2.736	0	100,00%	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	2.736			100,00%	112,74	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%	2.736	2.103	633	76,86%	76,86%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi (NO)
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	4.680	3.679	1001	52,97	78,61%	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 INTERVENTI	41.777	41.721	56	99,87%