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 2019 e 2020.

FORNITURA ELETTRICA		ANNO 2020	ANNO 2019
Consumo di energia elettrica	kwh	7.279.347	7.480.780
Costo medio della fornitura elettrica	Euro/kwh	0,1617	0,1717

SERVIZIO ACQUEDOTTO			
Numero di comuni serviti (**ComA**)	N	1	1
Popolazione residente servita (**PRA**)	N	74.878	75.732
Volume di acqua fatturato (**A20**)	m3	5.223.401	5.186.727
Utenze totali (**UtT**)	N	12.719	12.692
Popolazione fluttuante (**PFA**)	N	3.447	3.470
Superficie (**SUA**)	km2	152	152
Lunghezza rete (**L**) **[*]**	km	750	857
Dotazione giornaliera pro capite	l/ab/g	**183**	**179**

SERVIZIO FOGNATURA			
Numero di comuni serviti (**ComF**)	N	1	1
Popolazione residente servita (**PRF**)	N	72.436	72.913
Lunghezza rete fognaria (**LL**)	km	295	231
Popolazione fluttuante (**PFF**)	N	3.335	3.357
Superficie (**SUF**)	km2	152	152

SERVIZIO DEPURAZIONE			
Numero di comuni serviti (**ComD**)	N	1	1
Popolazione residente servita (**PRD**)	N	72.436	72.913
Popolazione fluttuante (**PFD**)	N	3.335	3.357
Superficie (**SUD**)	km2	152	152
Abitanti Equivalenti serviti da depurazione	A.E.	89.371	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:

- 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'EGAto5 "*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 degli standard a consuntivo rilevati nel 2020 per ciascuno dei sei macroindicatori che evidenzia per ASP un buon livello di standard fornito nonostante il 2020 sia stato un anno particolarmente "difficile" in relazione all'emergenza "Covid". Solo per il valore M4, in particolare relativo alla frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura, la classe è risultata E. Di fatto il n. di allagamenti nella rete mista, rilevato secondo le indicazioni ARERA, è stato di soli 5, su un totale di circa 295 km di rete, e in relazione a particolari eventi atmosferici di fatto non imputabili al gestore.

					Classe2020	Obiettivo
M1	**M1a**	Perdite idriche lineari	**6,444**	mc/Km/gg	**A**	Mantenimento
	M1b	Perdite idriche percentuali	**18,4%**	%		
M2	**M2**	Interruzioni del servizio	**0,13**	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	**2,167**	n. / Km	**E**	-10% M4a annuo
	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:

- il pieno rispetto delle % minime richieste per i 42 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: **37.480**;
  - servizi effettuati nel rispetto degli standard richiesti dall'Authority: **37.457**;
  - servizi effettuati fuori standard: **23**;
  - % di interventi eseguiti nel rispetto degli standard: **99,94%**;
  - medie della tempistica relativa agli interventi ampiamente al di sotto dei tempi massimi richiesti da ARERA.

	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***	93	91	2	97,85%	**9,90**	
4	Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	***20 gg***	24	24	0	100,00%	**6,54**	
5	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	***15 gg***	41	39	2	95,12%	**5,71**	
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***	39	37	2	**94,87%**	**15,33**	***90,00%***
8	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	***≤ 30 gg***	14	14	0	**100,00%**	**15,43**	***90,00%***
9	Tempo di attivazione della fornitura	***5 gg***	83	83	0	100,00%	**1,03**	
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***	3	3	0	100,00%	**0,67**	
13	Tempo di disattivazione della fornitura	***7 gg***	53	48	5	90,57%	**4,19**	
14	Tempo di esecuzione della voltura	***5 gg***	323	323	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***	18	18	0	100,00%	**8,11**	
17	Tempo di esecuzione di lavori semplici	***10 gg***	3	2	1	66,67%	**0,00**	

RELAZIONE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO – *Anno 2020* *(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***	0	0	0	**-**	**-**	***90,00%***
19	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	***3 ore***	27	27	0	100,00%	**0,72**	
20	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	***7 gg***	27	27	0	**100,00%**	**1,85**	***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***	1	1	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%	**1,33**	
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***	1	1	0	-	**-**	
27	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	***10 gg***	1	1	0	-	**-**	
28	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	***3 ore***	68	65	3	**95,59%**	**1,17**	***90,00%***
29	Tempo per l'emissione della fattura	***45 gg solari***	32.803	32.802	1	100,00%	**25,80**	
30	Fatturazione	n. fatturazioni	n. utenze	n. fatture	fuori standard			
	Periodicità di fatturazione	2/anno per consumi ≤ 100 mc	5.767	11.601				
		3/anno per 100 mc <consumi ≤ 1000 mc	6.300	18.969				
		4/anno per 1000 mc <consumi ≤ 3000 mc	172	690				
		6/anno per consumi >3000 mc	40	239				
	TOTALE fatturazione		12.279	31.499	10			
31	Termine per il pagamento della bolletta	***20 gg solari***	tempistica relativa al cliente					
32	Tempi di risposta a reclami	***30 gg***	6	6	0	100,00%	**14,00**	
33	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	***30 gg***	2	2	0	100,00%	**0,50**	
34	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	***30 gg***	23	23	0	**100,00%**	**4,53**	***95,00%***
35	Tempo di rettifica di fatturazione	***60 gg***	0	0	0	-	**-**	
36	Tempo massimo di attesa agli sportelli	***60 minuti***	1912	1912	0	**100,00%**	**1,04**	***95,00%***

	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***	1.912	1.905	7	99,63%	**00:01:04**	media sul totale delle prestazioni
38	Accessibilità al servizio telefonico (**AS**= rapporto unità di tempo con linea libera e n. complessivo)	***AS> 90%***	2.412	2.412	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***	2.412	2.412	0	100,00%	**49,36**	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%***	2.412	2.029	383	84,12%	**84,12%**	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***	2.418	2.232	186	**33,47**	**92,31%**	**90%** delle singole prestazioni
42	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'putente 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***	0	0	0	-	-	**90%** delle singole prestazioni

	totali	**in standard**	**fuori standard**	**% in standard**
RIEPILOGO	**37.480**	**37.457**	**23**	**99,94%**