

## Documento di analisi sulle Carte dei Servizi

### Introduzione

La qualità contrattuale dei servizi idrici è stabilita in due documenti usualmente presenti quali allegati alle Convenzioni di affidamento: il regolamento di fornitura e la Carta di Qualità del Servizio. Mentre il primo attiene soprattutto agli obblighi degli utenti, la seconda individua gli “impegni” che il gestore dei servizi idrici garantisce.

Ad oggi i contenuti delle Carte sono stabiliti dal DPCM 29/04/1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato” che fissa i principi fondamentali per l'erogazione dei servizi, individua la struttura tipo della Carta nonché i fattori e indicatori di qualità, specifica le informazioni da dare all'utenza e le procedure di tutela.

Il DPCM suddivide i fattori di qualità in quattro aree:

1. Avvio del rapporto contrattuale;
2. Accessibilità al servizio;
3. Gestione del rapporto contrattuale;
4. Continuità del servizio.

Per ogni area lo Schema individua standard di qualità del servizio, generali e specifici, che ogni gestore si deve impegnare a rispettare.

A seguito del trasferimento delle competenze sui servizi idrici all'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (di seguito: AEEGSI) la stessa ha iniziato a disciplinare i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio idrico integrato. In materia di qualità contrattuale sono stati pubblicati tre documenti di consultazione (DCO 665/2014, 273/2015 e 560/2015) che propongono l'individuazione di una strategia di intervento caratterizzata da standard minimi nazionali fissati dall'AEEGSI e da livelli più performanti scelti dagli Enti di Governo di Ambito (di seguito EGATO). Corollario di tale strategia è la specificazione di un meccanismo di riconoscimento dei costi necessari per raggiungere i livelli degli standard e un meccanismo di penalità/premialità attivabile quando il livello effettivo raggiunto è diverso rispetto a quello obiettivo.

In parte gli indicatori di qualità proposti nei documenti di consultazione sono quelli previsti dal DPCM 29/4/1999: per questi e per i nuovi che si aggiungeranno sarà quindi probabile un aggiornamento delle Carte dei Servizi attualmente in vigore.

**Tabella 1 - Standard proposti nei DCO 665/2014, 273/2015 e 560/2015**

Indicatore	Standard
Tempo di preventivazione per allaccio idrico e/o fognario senza sopralluogo (g)	10
Tempo di preventivazione per lavori non standardizzabili senza sopralluogo (g)	10
Tempo di preventivazione per allaccio idrico e/o fognario con sopralluogo (g)	20
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo (g)	20

Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico semplice (g)	15
Tempo di esecuzione di lavori semplici (g)	10
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario semplice(g)	20
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso (g)*	30
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso (g)*	30
Tempo di esecuzione lavori complessi (g)*	30
Tempo di attivazione, riattivazione e subentro nella fornitura senza modifiche portata (g)	5
Tempo di attivazione, riattivazione e subentro nella fornitura con modifiche portata (g)	10
Tempo di riattivazione a seguito sospensione per morosità (g)**	2
Tempo di disattivazione della fornitura (g)	7
Tempo di esecuzione della voltura (g)	5
Tempo di comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura (g)	10
Fascia di puntualità per l'appuntamento concordato (h)	3
Tempo massimo per l'appuntamento concordato (g)*	10
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato (h)*	24
Tempo di intervento per la verifica del misuratore o del livello di pressione (g)	10
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore (in loco) o del livello di pressione (g)	10
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore (in laboratorio) (g)	30
Tempo di sostituzione del misuratore	10
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (h)	3
Periodo di riferimento della fattura (g)	in base ai consumi storici
Frequenza di fatturazione (n)	in base ai consumi storici
Tempo massimo per l'emissione della fattura (g)***	45
Tempo di rettifica di fatturazione (g)	60
Tempo di risposta alle richiesta scritta di rettifica di fatturazione (g)	30
Tempo medio di attesa agli sportelli (minuti)	20*
Tempo massimo di attesa agli sportelli (minuti)	60*
Tempo medio di attesa al call center (minuti)	4*
Tempo massimo di attesa al pronto intervento (minuti)	2
Tempo di risposta alle richieste scritte (g)	30
Tempo di risposta ai reclami scritti (g)	30

\* standard generali

\*\* giorni feriali

\*\*\* giorni solari

Al fine di avere un quadro aggiornato delle Carte dei Servizi, durante la primavera/estate 2014 l'AEESI ha raccolto, attraverso la determina 5/2014 della Direzione Sistemi Idrici,

informazioni sul livello degli standard garantiti dai diversi gestori e sui livelli effettivamente raggiunti negli anni 2012 e 2013. I dati sono stati raccolti attraverso gli EGATO che usualmente hanno richiesto le informazioni ai gestori presenti nei rispettivi territori.

Per ciascun indicatore la determina 5/2014 richiedeva informazione in merito al livello dello standard garantito nella Carta dei Servizi, il livello effettivamente raggiunto, individuato quale media delle prestazioni effettuate, il numero delle stesse e le modalità di indennizzo in caso di sforamento dello standard.

## Il campione utilizzato

L'Associazione Nazionale Enti e Autorità di Ambito (di seguito: ANEA) ha provveduto, tramite il gruppo di lavoro "Ricognizione sulla qualità del Servizio Idrico Integrato e tutela della risorsa" a richiedere ai propri associati le informazioni sulle Carte dei Servizi inviate a AEEGSI in adempimento della determina 5/2014.

Pur non riguardando la totalità degli associati, le risposte sono state fornite per 27 ATO ai quali fanno riferimento 59 gestori del servizio acquedotto. Visto infatti che la qualità contrattuale è principalmente fornita dai gestori del servizio acquedotto, si è privilegiato mantenere un esclusivo riferimento a questi, anche dove i gestori dei servizi di fognatura e depurazione erano diversi da quello di acquedotto.

Tabella 2 - ATO del campione

<b>Id Ato</b>	<b>Denominazione</b>	<b>Residenti nei Comuni gestiti dai Gestori acquedotto</b>	<b>Gestori acquedotto censiti</b>
103	Piemonte Torino	2.202.771	1
303	Lombardia Milano	1.242.123	1
305	Lombardia Cremona	357.623	1
306	Lombardia Lecco	325.975	1
307	Lombardia Lodi	221.636	1
308	Lombardia Provincia Milano	1.821.273	3
309	Lombardia Mantova	354.217	6
310	Lombardia Pavia	535.822	3
502	Veneto Bacchiglione	1.095.911	4
503	Veneto Brenta	578.618	1
504	Veneto Laguna Venezia	789.229	2
505	Veneto Polesine	261.095	2
703	Liguria La Spezia	206.270	1
901	Toscana Nord	512.475	2
902	Toscana Basso Valdarno	756.419	2
903	Toscana Medio Valdarno	1.272.928	2
904	Toscana Alto Valdarno	315.609	1
905	Toscana Costa	367.884	1

<b>Id Ato</b>	<b>Denominazione</b>	<b>Residenti nei Comuni gestiti dai Gestori acquedotto</b>	<b>Gestori acquedotto censiti</b>
906	Toscana Ombrone	399.661	1
1003	Umbria Terni	456.848	1
1102	Marche Centro Ancona	396.250	1
1103	Marche Centro Macerata	337.096	8
1105	Marche Sud Ascoli Piceno	298.544	1
1202	Lazio Roma	3.726.937	8
1204	Lazio Latina	622.389	2
1304	Abruzzo Pescara	405.860	1
1601	Puglia	4.022.528	1
<b>27</b>		<b>23.883.991</b>	<b>59</b>

Per ogni ATO sono stati raccolti i dati relativi ai gestori, calcolando per ciascuno di essi la popolazione residente (censimento ISTAT del 2011) servita dal gestore. In tal modo è stato possibile suddividere il campione dei 59 gestori in tre sottogruppi:

- Gestori “piccoli” che forniscono una popolazione residente inferiore a 100.000 abitanti;
- Gestori “medi” tra 100.000 e 500.000 residenti;
- Gestori “grandi” con popolazione fornita superiore a 500.000 residenti

I risultati delle analisi sono quindi stati rappresentati sia relativamente all’intero campione, sia alle tre categorie sopra definite. Non sono state invece fatte suddivisioni territoriali visto che la maggior parte delle informazioni sono state fornite da EGATO del Nord e Centro Italia.

**Tabella 3 - Gestori acquedotto censiti**

<b>Id Ato</b>	<b>Denominazione</b>	<b>Gestori Acquedotto</b>	<b>Residenti</b>
103	Piemonte Torino	SOCIETA' METROPOLITANA ACQUE TORINO	2.202.771
303	Lombardia Milano	MM S.P.A.	1.242.123
305	Lombardia Cremona	PADANIA ACQUE GESTIONE S.P.A.	357.623
306	Lombardia Lecco	IDROLARIO SRL	325.975
307	Lombardia Lodi	SOCIETA' ACQUA LODIGIANA SRL	221.636
308	Lombardia Provincia Milano	MM S.P.A.	33.669
308	Lombardia Provincia Milano	BRIANZACQUE SRL	37.130
308	Lombardia Provincia Milano	CAP HOLDING S.P.A	1.750.474
309	Lombardia Mantova	TEA ACQUE	183.866
309	Lombardia Mantova	INDECAST SRL	22.052
309	Lombardia Mantova	SICAM SRL CON SOCIO UNICO	76.856
309	Lombardia Mantova	SOCIETA' ACQUE POTABILI	21.549

<b>Id Ato</b>	<b>Denominazione</b>	<b>Gestori Acquedotto</b>	<b>Residenti</b>
309	Lombardia Mantova	A.SE.P. S.P.A.	25.316
309	Lombardia Mantova	AIMAG S.P.A.	24.578
310	Lombardia Pavia	PAVIA ACQUE S.C.A.R.L.	522.747
310	Lombardia Pavia	BRONI-STRADELLA S.P.A	6.287
310	Lombardia Pavia	2i Rete Gas S.p.A.	6.788
502	Veneto Bacchiglione	CENTRO VENETO SERVIZI SPA	253.160
502	Veneto Bacchiglione	ACQUE VICENTINE S.P.A.	293.527
502	Veneto Bacchiglione	ALTO VICENTINO SERVIZI SPA	255.245
502	Veneto Bacchiglione	ACEGASAPSAMGA S.P.A.	293.979
503	Veneto Brenta	ETRA SPA	578.618
504	Veneto Laguna Venezia	AZIENDA SERVIZI INTEGRATI S.P.A.	128.751
504	Veneto Laguna Venezia	VERITAS SPA	660.478
505	Veneto Polesine	POLESINE ACQUE S.P.A.	240.862
505	Veneto Polesine	SOCIETA' ACQUE POTABILI	20.233
703	Liguria La Spezia	ACAM ACQUE SPA	206.270
901	Toscana Nord	GAIA SPA	425.275
901	Toscana Nord	G.E.A.L. S.P.A. GESTIONE ESERCIZIO ACQUEDOTTI LUCCHESI	87.200
902	Toscana Basso Valdarno	ACQUE S.P.A.	736.745
902	Toscana Basso Valdarno	ACQUE TOSCANE	19.674
903	Toscana Medio Valdarno	PUBLIACQUA	1.258.938
903	Toscana Medio Valdarno	ACQUE TOSCANE	13.990
904	Toscana Alto Valdarno	NUOVE ACQUE SPA	315.609
905	Toscana Costa	A.S.A. - AZIENDA SERVIZI AMBIENTALI SPA	367.884
906	Toscana Ombrone	ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA	399.661
1003	Umbria Terni	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO S.C.P.A.	456.848
1102	Marche Centro Ancona	MULTISERVIZI SPA	396.250
1103	Marche Centro Macerata	ATAC CIVITANOVA SPA UNIPERSONALE	40.217
1103	Marche Centro Macerata	A.P.M. SPA AZIENDA PLURISERVIZI MACERATA	113.731
1103	Marche Centro Macerata	ACQUAMBIENTE MARCHE SRL	27.703
1103	Marche Centro Macerata	COMUNE DI APIRO	2.421
1103	Marche Centro Macerata	COMUNE DI CASTELRAIMONDO	4.741
1103	Marche Centro Macerata	A.S.S.M. S.P.A. - TOLENTINO	25.589
1103	Marche Centro Macerata	ASTEA SPA	109.676
1103	Marche Centro Macerata	A.S.SE.M. SPA	13.018
1105	Marche Sud Ascoli Piceno	CIIP CICLI INTEGRATI IMPIANTI PRIMARI S.P.A.	298.544
1202	Lazio Roma	EDISON D.G. S.P.A	56.372
1202	Lazio Roma	2i Rete Gas S.p.A.	36.549
1202	Lazio Roma	SOCIETA' ACQUE POTABILI	24.462

<b>Id Ato</b>	<b>Denominazione</b>	<b>Gestori Acquedotto</b>	<b>Residenti</b>
1202	Lazio Roma	IDRICA	44.202
1202	Lazio Roma	COMUNE DI RIGNANO FLAMINIO	9.573
1202	Lazio Roma	FLAVIA ACQUE S.R.L	37.293
1202	Lazio Roma	ACEA ATO2 S.P.A.	3.516.633
1202	Lazio Roma	COMUNE DI TREVI NEL LAZIO	1.853
1204	Lazio Latina	SOCIETA' ACQUE POTABILI	18.812
1204	Lazio Latina	ACQUALATINA SPA	603.577
1304	Abruzzo Pescara	A.C.A. S.P.A. IN HOUSE PROVIDING	405.860
1601	Puglia	ACQUEDOTTO PUGLIESE SPA	4.022.528
<b>59</b>			<b>23.883.991</b>

Le informazioni raccolte con la determina 5/2014 richiedevano una suddivisione fra utenza domestica, non domestica e altri usi, secondo la nomenclatura degli usi potabili già prevista nel DPCM 29/4/1999. Poiché il DPCM non specificava che gli standard (e il loro monitoraggio) fossero differenziati fra gli usi, la raccolta delle informazioni con tale categorizzazione è stata estremamente difficile: spesso le informazioni sono state fornite solo per la categoria “domestico” raggruppando in questa anche le prestazioni effettuate alle altre categorie di utenza.

Per tali motivi, la lettura dei risultati delle categorie diverse dal “domestico” deve considerare gli stessi quali linee di tendenza. In parte tale avvertimento può essere esteso anche alla suddivisione per classi dimensionali rispetto all’intero campione.

Infine non vi è sicurezza che le informazioni raccolte siano tutte espresse nella medesima unità di misura. Il DPCM 29/4/1999 raccomandava che le Carte dei Servizi esprimessero gli standard in giorni di calendario ma solo se non diversamente specificato: unico indicatore che obbligatoriamente doveva essere espresso in giorni di calendario era quello sui tempi massimi di risposta alle richieste di informazioni. Sulla questione si è generata una notevole confusione, visto che alcuni gestori hanno preferito esprimere gli standard in termini di giorni lavorativi, mentre altri quali giorni di calendario. La questione dovrebbe essere definitivamente risolta visto che nel DCO 560 sono quasi esclusivamente adottati i giorni lavorativi per esprimere gli standard.

## Avvio del rapporto contrattuale

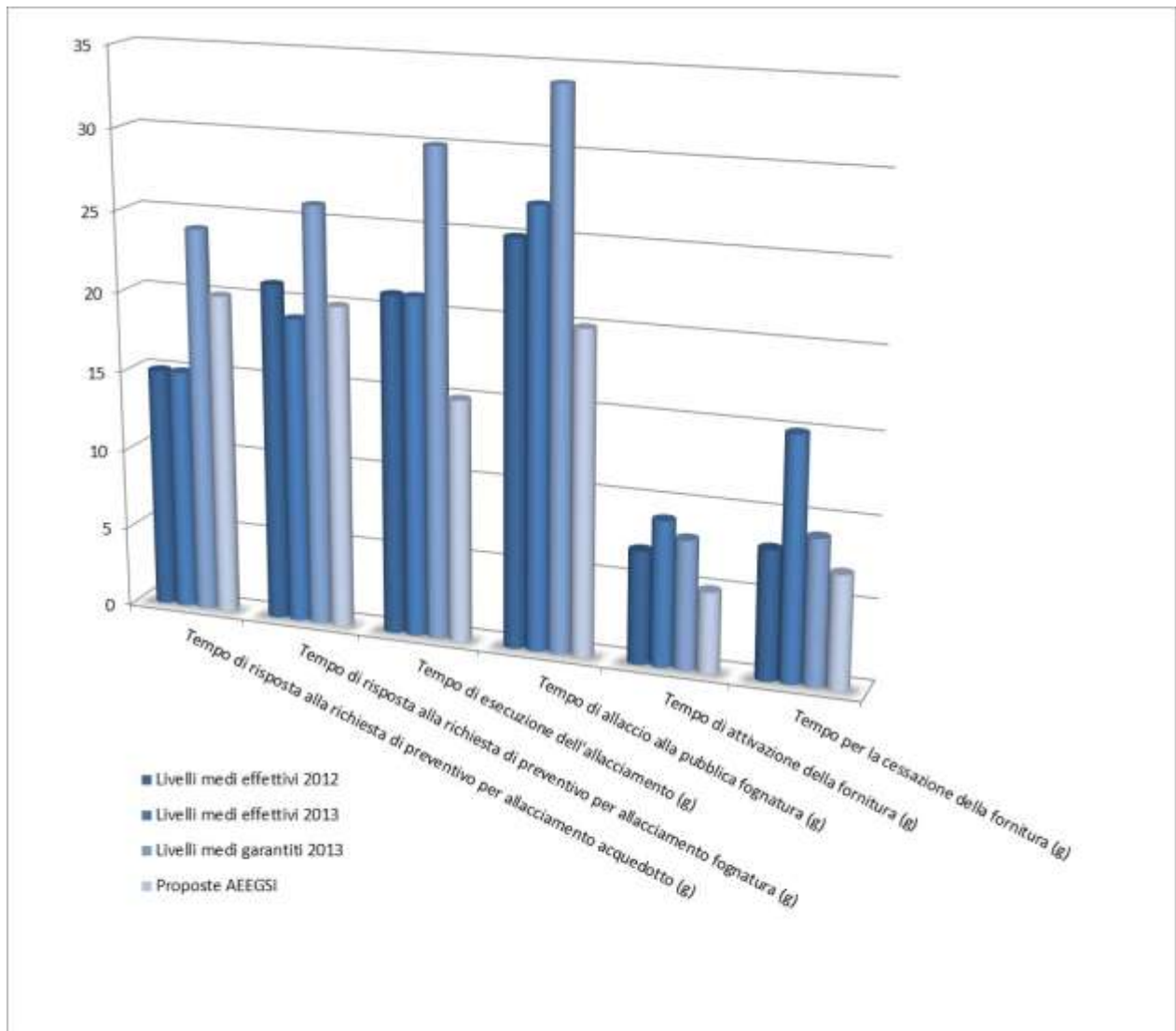
L’area dell’avvio del rapporto contrattuale riguarda 6 indicatori attinenti alla contrattualizzazione e alla cessazione dell’utenza.

Per l’uso “domestico” le informazioni riguardanti gli standard garantiti (Tabella 5) sono state ben compilate (con un massimo di 50 dati per il tempo di cessazione della fornitura) mentre per gli ulteriori usi la numerosità diminuisce drasticamente (29 e 27 dati per le altre due tipologie d’uso nello stesso indicatore). Similmente i livelli effettivamente raggiunti (Tabella 6 e Tabella 7) sono stati ben compilati per l’uso “domestico” (con massimo di 35 e 42 dati per il

tempo di esecuzione dell'allacciamento nel 2012 e 2013 rispettivamente) mentre molto meno per i rimanenti usi (circa la metà).

Per quasi tutti gli indicatori i tempi effettivi risultano essere inferiori rispetto a quanto garantito nelle Carte dei Servizi. Si è quindi di fronte ad un comportamento prudente attuato nelle Carte dei Servizi ovvero si garantiscono tempi di esecuzione delle prestazioni che mediamente si è sempre in grado di rispettare. Confrontando i dati del campione con gli standard proposti da AEEGSI di cui alla Tabella 1, risulta che gli standard proposti sono più stringenti rispetto a quelli attualmente presenti nelle Carte dei Servizi ed anche ad alcuni dati effettivi. Non sempre però il raffronto è perfetto in quanto gli standard proposti da AEEGSI sono più particolareggiati rispetto a quelli raccolti con la determina 5/2014, differenziandosi, ad esempio, fra casi di sopralluogo e non sopralluogo, lavori semplici e complessi.

Figura 1 - Standard avvio rapporto contrattuale



Nel dettaglio, i tempi di preventivazione e di esecuzione degli allacci, sia quelli effettivi che quelli garantiti, risultano essere più elevati per il servizio fognatura che per quello di acquedotto, probabilmente in conseguenza di una maggiore difficoltà a raccogliere informazioni ed a intervenire sulle infrastrutture fognarie rispetto a quelle acquedottistiche. Sorprende che per gli indicatori in oggetto vi è una tendenza che individua nella dimensioni gestionali più elevate una maggiore difficoltà a svolgere queste prestazioni con tempi contenuti.

Per l'attivazione e la disattivazione delle forniture i tempi effettivi sono invece in linea o leggermente superiori rispetto a quelli garantiti, segno quindi che i ridotti tempi rendono le Carte dei Servizi maggiormente stringenti.

Allargando l'analisi agli ulteriori utilizzi, vi è una tendenza a tempi effettivi maggiori dell'uso "domestico" per l'esecuzione degli allacci, mentre minori per preventivazione e attivazione/disattivazione delle forniture: non è sicuro che il fenomeno derivi da strategie gestionali (ad esempio in conseguenza di una probabile maggiore complessità degli allacci per utenze non domestiche) rispetto alla mera scarsa numerosità campionaria.

## Gestione del rapporto contrattuale

Nell'area della gestione del rapporto contrattuale sono ricompresi indicatori riguardanti prestazioni che sono alla base della qualità commerciale percepita dagli utenti, in particolare in tema di fatturazione e delle azioni a seguito di disservizi o segnalazioni.

Anche per questi indicatori la compilazione (Tabella 8) è buona per l'uso "domestico" (46 dati per il tempo di verifica misuratore garantito nelle Carte) mentre più limitatamente per i rimanenti usi. Similmente per i dati effettivi dei livelli prestazionali raggiunti nel 2012 (Tabella 9) e 2013 (Tabella 10).

A parte la frequenza di fatturazione, ove i dati effettivi sono in linea con quanto garantito nelle Carte dei Servizi, non vi è evidenza di un generale sovradimensionamento degli standard garantiti nelle Carte rispetto ai dati effettivi, come invece avveniva nell'area dell'avvio del rapporto contrattuale. Anche il confronto con gli standard proposti da AEEGSI evidenzia che per taluni indicatori presenti nelle Carte dei Servizi la differenza è esigua.

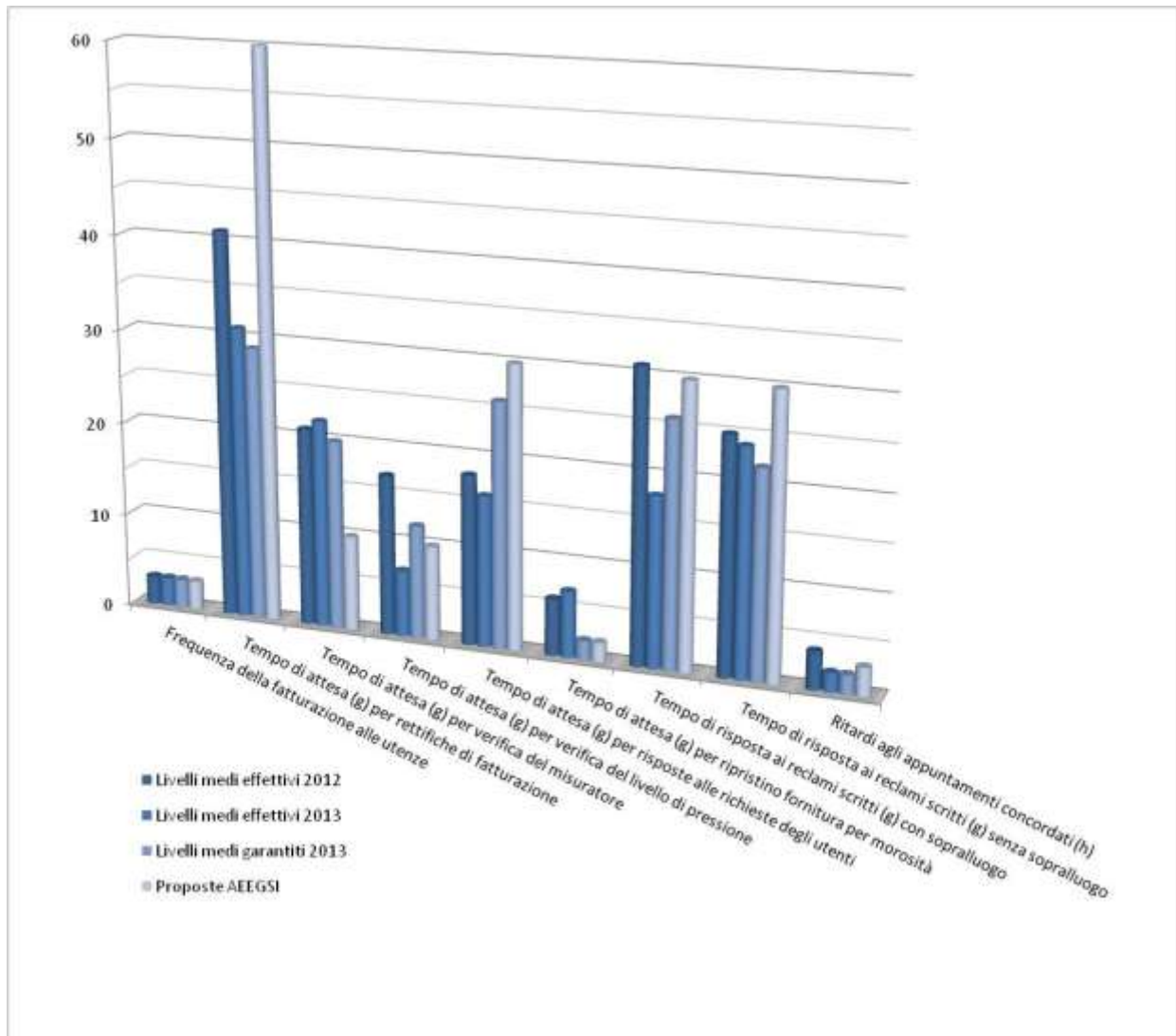
In particolare i tempi di rettifica di fatturazione e di risposta ai reclami, garantiti nelle Carte dei Servizi, appaiono rispettati con difficoltà, senza inoltre che le maggiori dimensioni aziendali riescano a mitigare la situazione. Il confronto con i livelli proposti da AEEGSI merita una specifica avvertenza: nel DCO 665/2014 i tempi erano espressi in giorni di solari mentre nel DCO 560 in giorni lavorativi: inoltre non vi è sicurezza che i dati raccolti con la determina 5/2014 siano stati forniti con il medesimo criterio.

Al contrario i tempi effettivi di verifica dei misuratori e della pressione e di risposta alle richieste di informazioni sono coerenti con quanto garantito nelle Carte: per tali indicatori vi è la tendenza ad un effetto benefico delle maggiori dimensioni al rispetto dei tempi garantiti.

In merito invece ai tempi di riattivazione della fornitura a seguito di morosità e di ritardo negli appuntamenti, i dati effettivi sono in linea con quanto garantito dalle Carte.



Figura 2 - Standard gestione rapporto contrattuale



## Continuità del servizio

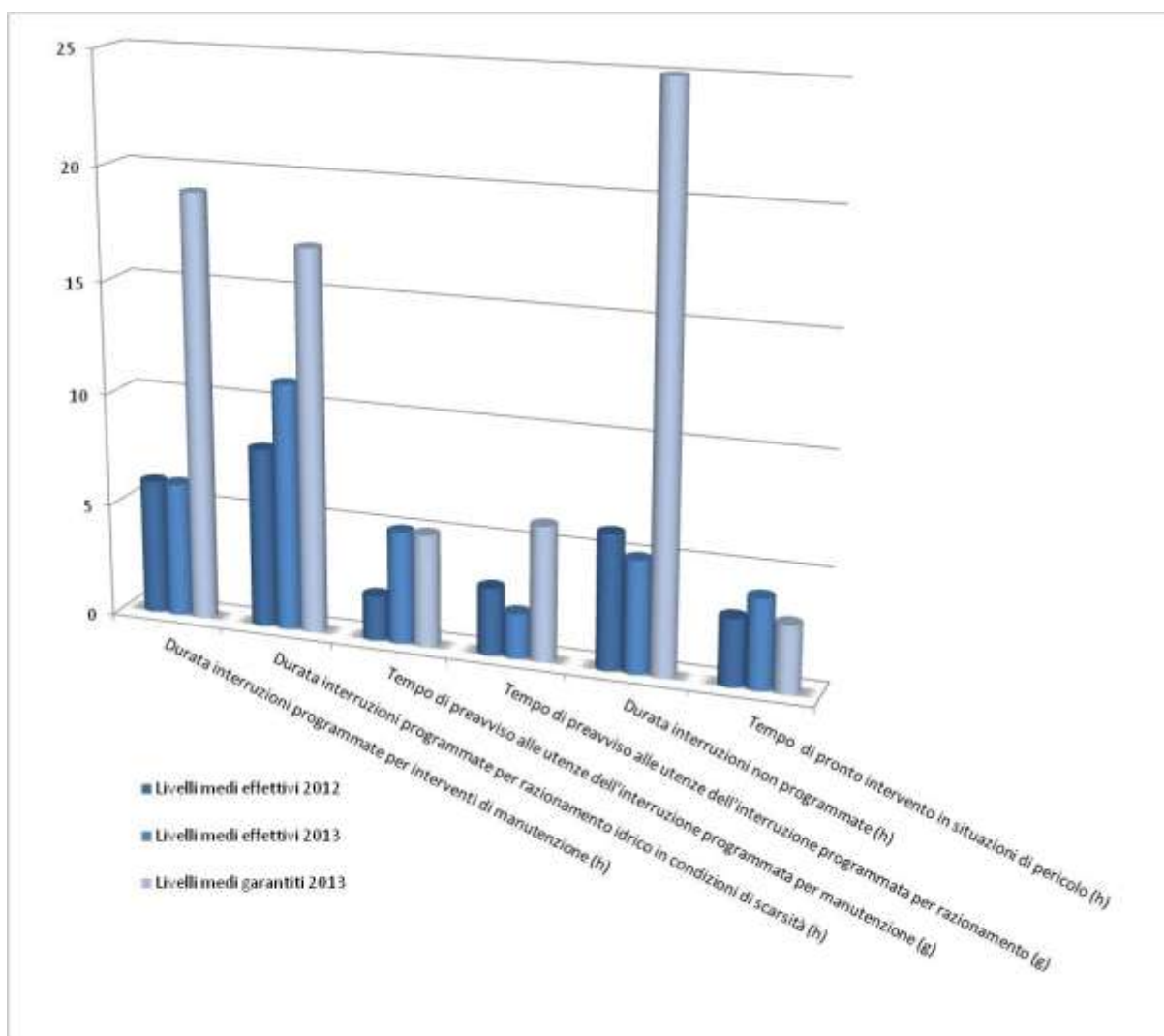
Nella determina 5/2015 gli indicatori specificati per la continuità del servizio hanno riguardato sia le interruzioni della fornitura idrica a seguito di guasti, sia quelle derivanti da scarsità della risorsa idrica. Questo secondo aspetto, non essendo presente nel DPCM 29/4/1999, è stato scarsamente compilato. Discorso analogo per quanto attiene al numero di verifiche di misuratori effettuate non su richiesta dell'utenza, che anche in tal caso non hanno usualmente riscontro nelle Carte dei Servizi.

Le informazioni sono state invece ben compilate (Tabella 11) per quanto attiene agli standard garantiti nelle Carte dei Servizi in merito alla durata e al preavviso per le interruzioni programmate per interventi di manutenzione, mentre più limitata è stata la compilazione dei dati effettivi (Tabella 12 e Tabella 13).

In generale si evidenzia che, similmente agli indicatori relativi all'avvio del rapporto contrattuale, anche per la continuità del servizio i tempi effettivi sono più rapidi di quelli garantiti nelle Carte dei Servizi. Unica eccezione il tempo di pronto intervento in situazioni di pericolo dove le strette tempistiche garantite rendono più allineati i tempi effettivi con quelli garantiti: inoltre questi sono già in linea con quanto proposto da AEEGSI nel DCO. Per i rimanenti indicatori si è in attesa di un ulteriore DCO che affronti più in dettaglio la questione della continuità del servizio.

Per gli utilizzi diversi da quello "domestico" le informazioni sono invece così scarse da

Figura 3 - Standard continuità del servizio



rendere inopportuna la loro analisi.

## Sportelli al pubblico

Il DPCM 29/4/1999 individuava un orario minimo di apertura degli sportelli al pubblico di 44 ore settimanali, senza dare indicazione del numero degli sportelli presenti sul territorio.

In realtà l'indicatore che meglio rappresenta la capacità degli sportelli aziendali di rispondere alle richieste dell'utenza è l'attesa che la stessa affronta prima di ricevere informazioni, tempistica che dipende non solo dagli orari di apertura e dalla numerosità degli sportelli, ma anche dalla numerosità degli operatori e dalla semplificazione delle procedure.

Sugli sportelli aperti al pubblico AEEGSI propone infatti degli standard riguardanti i tempi medi e massimi di attesa..

I dati raccolti con la delibera 5/2014 evidenziano che l'orario minimo viene rispettato e che c'è una elevata correlazione fra le dimensioni aziendali e la numerosità e gli orari di apertura degli sportelli, con i gestori più piccoli che stentano a garantire l'orario minimo definito nel DPCM.

Tabella 4 - Standard effettivi (Accessibilità): Anni 2012 e 2013 totale campione e per classi dimensionali

Anno	Uso	Ore settimanali di apertura				Numero totale degli sportelli			
		totale	piccoli	medi	grandi	totale	piccoli	medi	grandi
2012	Domestico	56	26	59	104	5	2	5	10
2012	Non domestico	52	23	57	83	5	2	5	10
2012	Altri usi	47	22	49	83	5	2	5	10
2013	Domestico	55	22	59	107	7	2	6	18
2013	Non domestico	55	21	60	92	8	2	6	18
2013	Altri usi	57	22	60	92	8	2	6	18

## Conclusioni

L'analisi effettuata, pur se relativa ad un campione parzialmente rappresentativo rispetto all'intero panorama nazionale, pare sufficientemente esplicativa per poter effettuare alcune valutazioni sullo stato dell'arte. Quel che può evidenziarsi è una complessiva compatibilità dei livelli di servizio definiti da AEEGSI con i dati effettivi risultanti dalla rilevazione, i quali, a loro volta, appaiono in linea con i livelli garantiti in astratto nelle singole Carte del Servizio.

Ciò nonostante, si ritiene al contempo auspicabile che AEEGSI proceda, come peraltro già previsto nei menzionati documenti di consultazione, ad una seconda indagine, e che definisca una maggiore progressività nell'introduzione dei livelli minimi di servizio una volta elaborati i relativi risultati. Si ritiene infatti che una ulteriore raccolta dati consenta agli Enti di Governo di rendere informazioni più complete ed omogenee, dalle quali AEEGSI potrebbe rinvenire maggiori fonti di riflessione.

Alla necessità di disegnare un quadro dell'esistente maggiormente definito, propedeutico all'approvazione di determinazioni definitive, è inoltre connesso il fondamentale aspetto

inerente la disciplina relativa all'esplicazione della facoltà, da parte dei singoli Enti di Governo, di definire livelli migliorativi rispetto a quelli minimi e gli inevitabili effetti sulle relative determinazioni tariffarie.

## Appendice

Tabella 5 - Standard garantiti nelle Carte dei Servizi (Avvio rapporto contrattuale): Anno 2013 totale campione e per classi dimensionali

Uso	Descrizione	totale	piccoli	medi	Grandi
Domestico	Tempo di risposta alla richiesta di preventivo per allacciamento acquedotto (g)	24	25	22	29
Domestico	Tempo di risposta alla richiesta di preventivo per allacciamento fognatura (g)	26	27	22	31
Domestico	Tempo di esecuzione dell'allacciamento (g)	30	26	27	43
Domestico	Tempo di allaccio alla pubblica fognatura (g)	34	30	30	47
Domestico	Tempo di attivazione della fornitura (g)	8	7	9	8
Domestico	Tempo per la cessazione della fornitura (g)	9	7	9	13
Non domestico	Tempo di risposta alla richiesta di preventivo per allacciamento acquedotto (g)	27	28	25	29
Non domestico	Tempo di risposta alla richiesta di preventivo per allacciamento fognatura (g)	27	28	24	31
Non domestico	Tempo di esecuzione dell'allacciamento (g)	32	26	31	41
Non domestico	Tempo di allaccio alla pubblica fognatura (g)	35	30	33	44
Non domestico	Tempo di attivazione della fornitura (g)	9	7	10	8
Non domestico	Tempo per la cessazione della fornitura (g)	10	7	11	13
Altri usi	Tempo di risposta alla richiesta di preventivo per allacciamento acquedotto (g)	27	30	25	29
Altri usi	Tempo di risposta alla richiesta di preventivo per allacciamento fognatura (g)	27	30	24	31
Altri usi	Tempo di esecuzione dell'allacciamento (g)	32	26	31	41
Altri usi	Tempo di allaccio alla pubblica fognatura (g)	35	30	33	44
Altri usi	Tempo di attivazione della fornitura (g)	8	7	10	8
Altri usi	Tempo per la cessazione della fornitura (g)	10	7	11	12

Tabella 6 - Standard effettivi (Avvio rapporto contrattuale): Anno 2012 totale campione e per classi dimensionali

Uso	Descrizione	totale	piccoli	medi	grandi
Domestico	Tempo di risposta alla richiesta di preventivo per allacciamento acquedotto (g)	15	11	15	22
Domestico	Tempo di risposta alla richiesta di preventivo per allacciamento fognatura (g)	21	17	21	26
Domestico	Tempo di esecuzione dell'allacciamento (g)	21	16	17	43
Domestico	Tempo di allaccio alla pubblica fognatura (g)	25	23	18	41
Domestico	Tempo di attivazione della fornitura (g)	7	4	10	4
Domestico	Tempo per la cessazione della fornitura (g)	8	6	10	10

Uso	Descrizione	totale	piccoli	medi	grandi
Non domestico	Tempo di risposta alla richiesta di preventivo per allacciamento acquedotto (g)	12	11	10	22
Non domestico	Tempo di risposta alla richiesta di preventivo per allacciamento fognatura (g)	15	10	10	38
Non domestico	Tempo di esecuzione dell'allacciamento (g)	25	30	15	42
Non domestico	Tempo di allaccio alla pubblica fognatura (g)	27		28	26
Non domestico	Tempo di attivazione della fornitura (g)	11	23	4	4
Non domestico	Tempo per la cessazione della fornitura (g)	7	9	7	6
Altri usi	Tempo di risposta alla richiesta di preventivo per allacciamento acquedotto (g)	14	10	14	22
Altri usi	Tempo di risposta alla richiesta di preventivo per allacciamento fognatura (g)	14	11	10	38
Altri usi	Tempo di esecuzione dell'allacciamento (g)	20	15	15	42
Altri usi	Tempo di allaccio alla pubblica fognatura (g)	24	18	26	26
Altri usi	Tempo di attivazione della fornitura (g)	6	9	4	4
Altri usi	Tempo per la cessazione della fornitura (g)	9	15	6	6

Tabella 7 - Standard effettivi (Avvio rapporto contrattuale): Anno 2013 totale campione e per classi dimensionali

Uso	Descrizione	totale	piccoli	medi	grandi
Domestico	Tempo di risposta alla richiesta di preventivo per allacciamento acquedotto (g)	15	16	14	17
Domestico	Tempo di risposta alla richiesta di preventivo per allacciamento fognatura (g)	19	17	22	16
Domestico	Tempo di esecuzione dell'allacciamento (g)	21	17	16	36
Domestico	Tempo di allaccio alla pubblica fognatura (g)	27	23	20	38
Domestico	Tempo di attivazione della fornitura (g)	9	10	9	5
Domestico	Tempo per la cessazione della fornitura (g)	15	11	10	30
Non domestico	Tempo di risposta alla richiesta di preventivo per allacciamento acquedotto (g)	14	13	8	21
Non domestico	Tempo di risposta alla richiesta di preventivo per allacciamento fognatura (g)	16	15	10	26
Non domestico	Tempo di esecuzione dell'allacciamento (g)	23	17	17	41
Non domestico	Tempo di allaccio alla pubblica fognatura (g)	32	30	30	35
Non domestico	Tempo di attivazione della fornitura (g)	7	11	3	4
Non domestico	Tempo per la cessazione della fornitura (g)	16	10	6	34
Altri usi	Tempo di risposta alla richiesta di preventivo per allacciamento acquedotto (g)	14	9	15	23
Altri usi	Tempo di risposta alla richiesta di preventivo per allacciamento fognatura (g)	14	11	10	26
Altri usi	Tempo di esecuzione dell'allacciamento (g)	24	21	16	48
Altri usi	Tempo di allaccio alla pubblica fognatura (g)	29	18	29	35

Uso	Descrizione	totale	piccoli	medi	grandi
Altri usi	Tempo di attivazione della fornitura (g)	6	8	5	4
Altri usi	Tempo per la cessazione della fornitura (g)	16	11	6	38

Tabella 8 - Standard garantiti nelle Carte dei Servizi (Gestione rapporto contrattuale): Anno 2013 totale campione e per classi dimensionali

Usi	Descrizione	totale	piccoli	medi	grandi
Domestico	Frequenza della fatturazione alle utenze	3	3	3	3
Domestico	Tempo di attesa (g) per rettifiche di fatturazione	29	28	21	48
Domestico	Tempo di attesa (g) per verifica del misuratore	20	13	20	29
Domestico	Tempo di attesa (g) per verifica del livello di pressione	12	9	14	13
Domestico	Tempo di attesa (g) per risposte alle richieste degli utenti	26	23	23	37
Domestico	Tempo di attesa (g) per ripristino fornitura per morosità	2	2	3	2
Domestico	Tempo di risposta ai reclami scritti (g) con sopralluogo	26	25	25	31
Domestico	Tempo di risposta ai reclami scritti (g) senza sopralluogo	22	21	20	29
Domestico	Ritardi agli appuntamenti concordati (h)	4	2	3	9
Non domestico	Frequenza della fatturazione alle utenze	3	3	3	4
Non domestico	Tempo di attesa (g) per rettifiche di fatturazione	23	21	21	30
Non domestico	Tempo di attesa (g) per verifica del misuratore	25	21	22	34
Non domestico	Tempo di attesa (g) per verifica del livello di pressione	12	8	14	15
Non domestico	Tempo di attesa (g) per risposte alle richieste degli utenti	28	25	23	41
Non domestico	Tempo di attesa (g) per ripristino fornitura per morosità	2	2	3	1
Non domestico	Tempo di risposta ai reclami scritti (g) con sopralluogo	27	27	25	29
Non domestico	Tempo di risposta ai reclami scritti (g) senza sopralluogo	22	22	19	27
Non Domestico	Ritardi agli appuntamenti concordati (h)	5	2	4	13
Altri usi	Frequenza della fatturazione alle utenze	3	3	3	3
Altri usi	Tempo di attesa (g) per rettifiche di fatturazione	22	20	21	30
Altri usi	Tempo di attesa (g) per verifica del misuratore	22	12	22	34
Altri usi	Tempo di attesa (g) per verifica del livello di pressione	12	8	14	14
Altri usi	Tempo di attesa (g) per risposte alle richieste degli utenti	28	24	23	41
Altri usi	Tempo di attesa (g) per ripristino fornitura per morosità	2	2	3	1
Altri usi	Tempo di risposta ai reclami scritti (g) con sopralluogo	27	27	25	29
Altri usi	Tempo di risposta ai reclami scritti (g) senza sopralluogo	22	21	19	27
Altri usi	Ritardi agli appuntamenti concordati (h)	5	2	4	13

Tabella 9 - Standard effettivi (Gestione rapporto contrattuale): Anno 2012 totale campione e per classi dimensionali

Uso	Descrizione	totale	piccoli	medi	grandi
Domestico	Frequenza della fatturazione alle utenze	3	3	3	3
Domestico	Tempo di attesa (g) per rettifiche di fatturazione	41	47	24	57
Domestico	Tempo di attesa (g) per verifica del misuratore	21	20	26	13

Uso	Descrizione	totale	piccoli	medi	grandi
Domestico	Tempo di attesa (g) per verifica del livello di pressione	17	3	40	5
Domestico	Tempo di attesa (g) per risposte alle richieste degli utenti	18	15	19	21
Domestico	Tempo di attesa (g) per ripristino fornitura per morosità	6	1	17	1
Domestico	Tempo di risposta ai reclami scritti (g) con sopralluogo	31	19	39	25
Domestico	Tempo di risposta ai reclami scritti (g) senza sopralluogo	25	26	22	33
Domestico	Ritardi agli appuntamenti concordati (h)	2	nd	nd	nd
Non domestico	Frequenza della fatturazione alle utenze	4	4	3	4
Non domestico	Tempo di attesa (g) per rettifiche di fatturazione	33	31	19	48
Non domestico	Tempo di attesa (g) per verifica del misuratore	10	2	7	13
Non domestico	Tempo di attesa (g) per verifica del livello di pressione	5	9	4	4
Non domestico	Tempo di attesa (g) per risposte alle richieste degli utenti	15	5	7	30
Non domestico	Tempo di attesa (g) per ripristino fornitura per morosità	1	1	1	1
Non domestico	Tempo di risposta ai reclami scritti (g) con sopralluogo	22		22	21
Non domestico	Tempo di risposta ai reclami scritti (g) senza sopralluogo	15	8	7	44
Non domestico	Ritardi agli appuntamenti concordati (h)	1	nd	nd	nd
Altri usi	Frequenza della fatturazione alle utenze	3	4	3	4
Altri usi	Tempo di attesa (g) per rettifiche di fatturazione	27	26	18	42
Altri usi	Tempo di attesa (g) per verifica del misuratore	17	14	18	20
Altri usi	Tempo di attesa (g) per verifica del livello di pressione	9	30	4	4
Altri usi	Tempo di attesa (g) per risposte alle richieste degli utenti	12	18	5	16
Altri usi	Tempo di attesa (g) per ripristino fornitura per morosità	2	2	2	1
Altri usi	Tempo di risposta ai reclami scritti (g) con sopralluogo	22	30	22	18
Altri usi	Tempo di risposta ai reclami scritti (g) senza sopralluogo	19	18	12	65
Altri usi	Ritardi agli appuntamenti concordati (h)	1	nd	nd	nd

Tabella 10 - Standard effettivi (Gestione rapporto contrattuale): Anno 2013 totale campione e per classi dimensionali

Uso	Descrizione	totale	piccoli	medi	grandi
Domestico	Frequenza della fatturazione alle utenze	3	3	3	3
Domestico	Tempo di attesa (g) per rettifiche di fatturazione	31	26	41	34
Domestico	Tempo di attesa (g) per verifica del misuratore	22	16	31	18
Domestico	Tempo di attesa (g) per verifica del livello di pressione	7	10	7	5
Domestico	Tempo di attesa (g) per risposte alle richieste degli utenti	16	16	19	13
Domestico	Tempo di attesa (g) per ripristino fornitura per morosità	7	4	15	2
Domestico	Tempo di risposta ai reclami scritti (g) con sopralluogo	18	17	17	21
Domestico	Tempo di risposta ai reclami scritti (g) senza sopralluogo	24	25	20	29
Domestico	Ritardi agli appuntamenti concordati (h)	2	nd	nd	nd
Non domestico	Frequenza della fatturazione alle utenze	3	3	3	4
Non domestico	Tempo di attesa (g) per rettifiche di fatturazione	22	12	18	50



Uso	Descrizione	totale	piccoli	medi	grandi
Non domestico	Tempo di attesa (g) per verifica del misuratore	18	24	21	13
Non domestico	Tempo di attesa (g) per verifica del livello di pressione	10	30	8	5
Non domestico	Tempo di attesa (g) per risposte alle richieste degli utenti	18	26	11	13
Non domestico	Tempo di attesa (g) per ripristino fornitura per morosità	3	8	1	1
Non domestico	Tempo di risposta ai reclami scritti (g) con sopralluogo	24	44	13	24
Non domestico	Tempo di risposta ai reclami scritti (g) senza sopralluogo	24	12	10	32
Non domestico	Ritardi agli appuntamenti concordati (h)	1	nd	nd	nd
Altri usi	Frequenza della fatturazione alle utenze	3	3	3	3
Altri usi	Tempo di attesa (g) per rettifiche di fatturazione	28	22	20	50
Altri usi	Tempo di attesa (g) per verifica del misuratore	19	27	16	13
Altri usi	Tempo di attesa (g) per verifica del livello di pressione	9	30	6	5
Altri usi	Tempo di attesa (g) per risposte alle richieste degli utenti	13	17	10	13
Altri usi	Tempo di attesa (g) per ripristino fornitura per morosità	2	3	1	1
Altri usi	Tempo di risposta ai reclami scritti (g) con sopralluogo	16	16	13	20
Altri usi	Tempo di risposta ai reclami scritti (g) senza sopralluogo	26	45	10	32
Altri usi	Ritardi agli appuntamenti concordati (h)	1	nd	nd	nd

Tabella 11 - Standard garantiti nelle Carte dei Servizi (Continuità): Anno 2013 totale campione e per classi dimensionali

Uso	Descrizione	totale	piccoli	medi	grandi
Domestico	Durata interruzioni programmate per interventi di manutenzione (h)	19	20	16	21
Domestico	Durata interruzioni programmate per razionamento idrico in condizioni di scarsità (h)	17	16	12	48
Domestico	Tempo di preavviso alle utenze dell'interruzione programmata per manutenzione (g)	5	7	5	2
Domestico	Tempo di preavviso alle utenze dell'interruzione programmata per razionamento (g)	6	7	3	
Domestico	Durata interruzioni non programmate (h)	25	29	20	28
Domestico	Tempo di pronto intervento in situazioni di pericolo (h)	3	4	2	3
Non domestico	Durata interruzioni programmate per interventi di manutenzione (h)	20	20	18	21
Non domestico	Durata interruzioni programmate per razionamento idrico in condizioni di scarsità (h)	13	12	16	
Non domestico	Tempo di preavviso alle utenze dell'interruzione programmata per manutenzione (g)	6	7	2	10
Non domestico	Tempo di preavviso alle utenze dell'interruzione programmata per razionamento (g)	2	2	2	
Non domestico	Durata interruzioni non programmate (h)	21	12	19	48
Non domestico	Tempo di pronto intervento in situazioni di pericolo (h)	2	2	2	4
Altri usi	Durata interruzioni programmate per interventi di manutenzione (h)	19	20	18	21

Uso	Descrizione	totale	piccoli	medi	grandi
Altri usi	Durata interruzioni programmate per razionamento idrico in condizioni di scarsità (h)	13	12	16	
Altri usi	Tempo di preavviso alle utenze dell'interruzione programmata per manutenzione (g)	2	2	2	2
Altri usi	Tempo di preavviso alle utenze dell'interruzione programmata per razionamento (g)	2	2	2	
Altri usi	Durata interruzioni non programmate (h)	22	12	22	48
Altri usi	Tempo di pronto intervento in situazioni di pericolo (h)	2	2	2	3

Tabella 12 - Standard effettivi (Continuità): Anno 2012 totale campione e per classi dimensionali

Uso	Descrizione	totale	piccoli	medi	grandi
Domestico	Durata interruzioni programmate per interventi di manutenzione (h)	6	5	5	7
Domestico	Durata interruzioni programmate per razionamento idrico in condizioni di scarsità (h)	8		8	
Domestico	Tempo di preavviso alle utenze dell'interruzione programmata per manutenzione (g)	2	2	2	2
Domestico	Tempo di preavviso alle utenze dell'interruzione programmata per razionamento (g)	3		3	
Domestico	Durata interruzioni non programmate (h)	6	5	6	6
Domestico	Tempo di pronto intervento in situazioni di pericolo (h)	3	1	5	2
Domestico	Numero di verifiche misuratori effettuate non su richiesta dell'utenza	136		5	662
Non domestico	Durata interruzioni programmate per interventi di manutenzione (h)	5	3	4	5
Non domestico	Durata interruzioni programmate per razionamento idrico in condizioni di scarsità (h)				
Non domestico	Tempo di preavviso alle utenze dell'interruzione programmata per manutenzione (g)	2	2	2	2
Non domestico	Tempo di preavviso alle utenze dell'interruzione programmata per razionamento (g)				
Non domestico	Durata interruzioni non programmate (h)	3		4	3
Non domestico	Tempo di pronto intervento in situazioni di pericolo (h)	2	1		2
Non domestico	Numero di verifiche misuratori effettuate non su richiesta dell'utenza				
Altri usi	Durata interruzioni programmate per interventi di manutenzione (h)	5	3	5	5
Altri usi	Durata interruzioni programmate per razionamento idrico in condizioni di scarsità (h)				
Altri usi	Tempo di preavviso alle utenze dell'interruzione programmata per manutenzione (g)	2	2	2	2
Altri usi	Tempo di preavviso alle utenze dell'interruzione	1	1		

Uso	Descrizione	totale	piccoli	medi	grandi
	programmata per razionamento (g)				
Altri usi	Durata interruzioni non programmate (h)	4	4	6	3
Altri usi	Tempo di pronto intervento in situazioni di pericolo (h)	1	1	1	2
Altri usi	Numero di verifiche misuratori effettuate non su richiesta dell'utenza	20	20		

Tabella 13 - Standard effettivi (Continuità): Anno 2013 totale campione e per classi dimensionali

Uso	Descrizione	totale	piccoli	medi	grandi
Domestico	Durata interruzioni programmate per interventi di manutenzione (h)	6	5	5	8
Domestico	Durata interruzioni programmate per razionamento idrico in condizioni di scarsità (h)	11		10	12
Domestico	Tempo di preavviso alle utenze dell'interruzione programmata per manutenzione (g)	5	3	3	9
Domestico	Tempo di preavviso alle utenze dell'interruzione programmata per razionamento (g)	2	1	3	
Domestico	Durata interruzioni non programmate (h)	5	4	7	3
Domestico	Tempo di pronto intervento in situazioni di pericolo (h)	4	9	1	2
Domestico	Numero di verifiche misuratori effettuate non su richiesta dell'utenza	102	18	5	340
Non domestico	Durata interruzioni programmate per interventi di manutenzione (h)	4	3	5	4
Non domestico	Durata interruzioni programmate per razionamento idrico in condizioni di scarsità (h)				
Non domestico	Tempo di preavviso alle utenze dell'interruzione programmata per manutenzione (g)	2	2	2	2
Non domestico	Tempo di preavviso alle utenze dell'interruzione programmata per razionamento (g)	1	1		
Non domestico	Durata interruzioni non programmate (h)	4	3	5	2
Non domestico	Tempo di pronto intervento in situazioni di pericolo (h)	1	1	1	2
Non domestico	Numero di verifiche misuratori effettuate non su richiesta dell'utenza	23	5		40
Altri usi	Durata interruzioni programmate per interventi di manutenzione (h)	4	4	5	4
Altri usi	Durata interruzioni programmate per razionamento idrico in condizioni di scarsità (h)				
Altri usi	Tempo di preavviso alle utenze dell'interruzione programmata per manutenzione (g)	2	2	2	2
Altri usi	Tempo di preavviso alle utenze dell'interruzione programmata per razionamento (g)	1	1		

<b>Uso</b>	<b>Descrizione</b>	<b>totale</b>	<b>piccoli</b>	<b>medi</b>	<b>grandi</b>
Altri usi	Durata interruzioni non programmate (h)	4	4	5	2
Altri usi	Tempo di pronto intervento in situazioni di pericolo (h)	1	1	1	2
Altri usi	Numero di verifiche misuratori effettuate non su richiesta dell'utenza	30	20		40