

RELAZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO - QUALITÀ TECNICA

Anno raccolta 2024

Indice

Premessa	3
Sezione I – Dati di qualità tecnica di consuntivo per gli anni 2022 e 2023	3
1 Caratteristiche della gestione e del territorio.....	3
1.1 Perimetro della gestione e servizi forniti	3
1.2 Caratteristiche del territorio	4
1.3 Quadro Normativo Regionale di riferimento	5
2 Prerequisiti.....	7
2.1 Disponibilità e affidabilità dei dati di misura dei volumi	7
2.2 Conformità alla normativa sulla qualità dell’acqua distribuita agli utenti	8
2.3 Conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane	8
2.4 Disponibilità e affidabilità dei dati di qualità tecnica	8
3 Standard generali di qualità tecnica	9
3.1 M0 – Resilienza idrica	9
3.2 M1 – perdite idriche	9
3.3 M2 – interruzioni del servizio	13
3.4 M3 – qualità dell’acqua erogata	15
3.5 M4 – adeguatezza del sistema fognario	17
3.6 M5 – smaltimento fanghi in discarica	19
3.7 M6 – qualità dell’acqua depurata	20
4 Standard specifici di qualità tecnica	22
4.1 Standard specifico S1	22
4.2 Standard specifico S2	23
4.3 Standard specifico S3	24
5 Standard specifici sulla misura di utenza.....	24
5.1 Standard specifico SR1	24
5.2 Standard specifico SR2	25
5.3 Standard specifico SP.....	25
6 Ulteriori elementi informativi.....	25
Sezione II – Richieste informative di dettaglio per l’anno 2023	27
6.1 M0 – Resilienza idrica	27
6.2 M1 – Perdite idriche.....	27
6.2.1 Sotto-registro “Volumi di processo”	27
6.2.2 Sotto-registro “Volumi di utenza”	27
6.3 M2 - Interruzioni del servizio	28
6.4 M3 - Qualità dell’acqua erogata.....	28

6.5 M4 – Adeguatezza del sistema fognario29

6.6 M5 – Smaltimento fanghi in discarica29

6.7 M6 – Qualità dell’acqua depurata29

7 Ulteriori documenti a corredo30

Premessa

La presente relazione costituisce atto funzionale al commento e alla descrizione dei dati trasmessi all'Autorità, secondo quanto previsto dal comma 8.2 della deliberazione 917/2017/R/IDR , al fine della valutazione degli obiettivi di qualità tecnica sottesi ai macro-indicatori ammessi al meccanismo di incentivazione per il biennio 2022-2023.

La presente relazione si compone di due sezioni così suddivise:

- Sezione I, nella quale sono riportate tutte le informazioni sui dati 2022 e 2023, inerenti ai principali criteri adottati per la costruzione di ciascun indicatore;
- Sezione II, nella quale sono precisate le richieste informative di dettaglio relative ai dati 2023, per ciascun indicatore e nella quale sono riportate eventuali specifiche ritenute necessarie all'osservazione dei dati comunicati nel file Excel "Riepilogo registri", eventuali considerazioni relative ai documenti integrativi trasmessi, oppure l'esplicitazione di condizioni di esonero dalla trasmissione di taluni documenti.

Sezione I – Dati di qualità tecnica di consuntivo per gli anni 2022 e 2023

1 Caratteristiche della gestione e del territorio

1.1 Perimetro della gestione e servizi forniti

Il perimetro di riferimento della gestione, per effetto della Convenzione di gestione stipulata fra Ente d'Ambito affidante ed il Gestore del servizio idrico integrato sottoscritta in data nell'anno 2003 e adeguata allo schema tipo dell'AEEGSI di cui alla Deliberazione 23 dicembre 2015, 656/2015/R/idr e nel 2020 con il recepimento delle modifiche introdotte dalla Deliberazione ARERA 580/2019/R/idr del 27/12/2019 ed approvata con Delibera di Assemblea dell'AURI n. 12 del 30/10/2020 nell'ambito dell'aggiornamento della manovra tariffaria c.d Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3 (2020-2023), manovra approvata da ARERA con Deliberazione 15 Dicembre 2020, 553/2020/R/IDR recante "Approvazione dello specifico schema regolatorio, recante le predisposizioni tariffarie per il periodo 2020-2023.

1.2 Caratteristiche del territorio

Di seguito si riporta una descrizione sintetica delle caratteristiche geomorfologiche del territorio con illustrazione delle più significative peculiarità infrastrutturali del servizio attualmente erogato evidenziando, in maniera aggregata, le principali criticità e carenze.

Il Sub Ambito n.4 di AURI presenta una popolazione di 214.831 abitanti ed una estensione territoriale di 1953 Km², prevalentemente collinare (93%) e per il rimanente (7%) montuoso.

A parte le aree industriali di Terni e Narni, l'uso del suolo è prevalentemente forestale ed agricolo.

Superficie ed abitanti sono ripartiti rispettivamente tra i 32 Comuni dell'ambito nel modo seguente:

Comuni	Popolazione*	Superficie (Km ²)
Acquasparta	4401	79,58
Allerona	1683	82,21
Alviano	1371	23,81
Amelia	11566	132,55
Arrone	2538	40,98
Attigliano	1971	10,45
Avigliano Umbro	2363	51,32
Baschi	2573	68,31
Calvi dell'Umbria	1686	45,75
Castel Giorgio	2011	42,35
Castel Viscardo	2689	26,25
Fabro	2597	34,33
Ferentillo	1800	69,61
Ficulle	1564	64,8
Giove	1835	15,19
Guarda	1727	39,3
Lugnano in Teverina	1418	29,68
Montecastrilli	4790	62,43
Montecchio	1525	48,99
Montefranco	1260	10,13
Montegabbione	1112	51,21
Monteleone d'Orvieto	1365	23,85
Narni	18032	197,86
Orvieto	19496	281,16
Otricoli	1699	27,27
Parrano	482	39,89
Penna in Teverina	1016	9,97

Polino	207	19,46
Porano	1878	13,54
San Gemini	4726	27,58
Stroncone	4610	71,38
Terni	106848	211,9
Totale	214831	1.953,09

* Fonte: Dati ISTAT media anno 2023 da dati scaricati da sito web GEODEMO.ISTAT

I suoi confini coincidono con il territorio della Provincia di Terni ad eccezione del Comune di San Venanzo inserito nel perimetro dell'ex ATI 2 Umbria oggi sub Ambito 2 dell'AURI.

È un'area formata soprattutto da terre medio-alte e bacini chiusi che gravitano sulle pianure interne: la Conca Ternana e la Bassa Valle del Tevere.

Sotto il profilo dell'idrografia superficiale la rete dell'Ambito è rappresentata dal bacino del fiume Tevere con i suoi affluenti più significativi: il fiume Nera quale affluente di destra ed il fiume Paglia quale affluente di sinistra. Il sistema idrografico è connotato inoltre da una serie di laghi naturali e artificiali: Piediluco, Corbara, Alviano, Recentino, S.Liberato.

Da un punto di vista idrogeologico il territorio è caratterizzato dalla presenza di sistemi idrogeologici quali massicci carbonatici, acquiferi alluvionali di fondovalle e vulcaniti nei quali sono ubicate la gran parte le risorse idropotabili.

Un ricco reticolo di infrastrutture viarie consente agevoli e rapidi collegamenti fra la totalità dei comuni, appartenenti allo stesso Sub Ambito.

A livello autostradale, per l'utilizzo della A1, sono disponibili le tre stazioni di Fabriano, Orvieto ed Attigliano; è inoltre utilizzabile il tratto della superstrada E45 da Acquasparta a Orte.

1.3 Quadro Normativo Regionale di riferimento

La presente relazione è redatta in ottemperanza delle disposizioni del Piano Regolatore Generale degli Acquedotti (PRGA- Legge regionale 24 Febbraio 2006, n. 5 e Deliberazione del Consiglio Regionale Umbria, 13 febbraio 2007, n. 120), del Piano di Tutela delle Acque (PTA- Delibera del Consiglio Regionale dell'Umbria, n. 357 del 1 dicembre 2009; PTA2 - Deliberazione del Consiglio Regionale dell'Umbria 28/08/2018, n. 260), della Disciplina delle Aree di Salvaguardia (Deliberazione della Giunta regionale Umbria, n. 1968 del 22 dicembre 2003) , della Direttiva Tecnica sugli scarichi vigenti nella Regione Umbria (Deliberazione della Giunta Regionale 7 maggio 2019, n. 627), della L.R. 43/97 sulla disciplina delle ATO come modificata dalla L.R. 17 maggio 2013 n. 11 del D. Lgs. 81/08 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e della Convenzione di

affidamento disciplinante il rapporto contrattuale in essere con la Società di gestione del servizio idrico integrato, adeguata allo schema tipo dell'AEEGSI, di cui alla Deliberazione 23 dicembre 2015, 656/2015/R/idr e nel 2020 con il recepimento delle modifiche introdotte dalla Deliberazione ARERA 580/2019/R/idr del 27/12/2019 ed approvata con Delibera di Assemblea dell'AURI n. 12 del 30/10/2020 nell'ambito dell'aggiornamento della manovra tariffaria c.d Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3 (2020-2023).

Per superare la frammentazione nella gestione dei servizi idrici, con Legge regionale si è prevista l'integrazione territoriale con la costituzione di ambiti territoriali ottimali - ATO e l'integrazione funzionale delle diverse attività del ciclo dell'acqua nel servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) disciplinati nella Regione Umbria con L.R. n. 43 del 1997.

Con Legge Regionale n. 23 del 9.7.2007 sono stati disciplinati gli Ambiti Territoriali Ottimali per la programmazione e gestione integrata di funzioni e servizi di livello sovracomunale costituenti forma speciale di cooperazione tra gli enti locali, con personalità giuridica, autonomia regolamentare, organizzativa e di bilancio nell'ambito delle risorse attribuite dai Comuni dalla Provincia e dalla Regione in ragione delle funzioni ad esso trasferire o delegate.

Con deliberazione del Consiglio regionale n. 274 del 16 dicembre 2008 sono stati istituiti gli A.T.I. (Ambiti territoriali integrati) in attuazione dell'art. 20 della legge regionale 9.7.2007, n. 23.

Successivamente la Regione Umbria con L.R. 17 maggio 2013, n. 11 ha stabilito la nuova organizzazione territoriale del servizio idrico integrato e del servizio di gestione integrata dei rifiuti provvedendo alla soppressione degli Ambiti territoriali integrati, individuando l'intero territorio regionale come ambito territoriale ottimale, affidando ad un unico soggetto, denominato AURI (Autorità Umbra per Rifiuti e Idrico) il compito della regolazione del servizio idrico integrato e del servizio di gestione integrata dei rifiuti.

L'Assemblea dei Sindaci dell'AURI, insediatasi in data 23/10/2015, in data 29/02/2016 ha provveduto ad approvare lo Statuto ed il Regolamento del nuovo Ente ai sensi della L.R. 11/13, ad eleggere altresì il Presidente ed il Consiglio Direttivo; AURI opera in modo diretto dal 1 aprile 2017. Nel dettaglio si riportano le norme regionali vigenti.

Il Consiglio Regionale dell'Umbria ha approvato, con Delibera n. 120 del 13 febbraio 2007, il Piano Regolatore Regionale degli Acquedotti, unitamente alla L.R. n.5/06 ad esso collegata.

Il PRGA persegue gli obiettivi di flessibilità, razionalità e di affidabilità globale e settoriale del sistema attraverso l'adozione, necessariamente, di sistemi idrici abbastanza estesi, interconnessi ed alimentati da fonti diversificate, ma consistenti ed affidabili sia sotto il profilo quantitativo che qualitativo.

L'Unione Europea con la direttiva comunitaria 2000/60/CE ha istituito un quadro per l'azione comune in materia di acque teso ad assicurare il raggiungimento del "buono stato" quali-quantitativo di tutti i corpi idrici superficiali e sotterranei degli stati membri entro il 2015, precisando i contorni della nuova politica europea delle acque.

Il Piano di tutela delle acque (PTA) è lo strumento regionale volto a raggiungere gli obiettivi di qualità ambientale delle acque dettati dalla normativa comunitaria. Approvato nel 2009 deve essere aggiornato entro il 2015 nell'ambito del più generale Piano di Gestione del Distretto Idrografico.

Il PTA è stato approvato il 1/12/2009 ed è entrato in vigore il 27 gennaio 2010.

Con deliberazione 28 dicembre 2016 n.1646 la Giunta regionale ha adottato l'Aggiornamento del Piano di Tutela delle Acque (PTA.2), che avrà una durata di sei anni (2016/2021).

Il Piano per il periodo 2016/2021, denominato per brevità PTA2, è stato successivamente approvato dall'Assemblea legislativa con deliberazione 28 agosto 2018 n.260 ed è stato pubblicato sul S.O. n.2 al BUR n.50 del 03/10/2018. Il PTA2 è entrato in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione sul BUR.

Il Piano di tutela rappresenta uno specifico piano di settore e contiene gli interventi volti a garantire il raggiungimento o il mantenimento degli obiettivi di cui alla Parte Terza del decreto legislativo n. 152 del 2006 concernente "Norme in materia ambientale", nonché le misure necessarie alla tutela qualitativa e quantitativa del sistema idrico.

Si segnala infine la DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 7 maggio 2019, n. 627. "Direttiva Tecnica in materia di scarichi acque reflue - approvazione e pubblicazione".

2 Prerequisiti

Di seguito sono riportate le informazioni rilevanti ai fini della valutazione dei prerequisiti di cui alla RQTI per gli anni 2022-2023.

2.1 Disponibilità e affidabilità dei dati di misura dei volumi

In riferimento all'Art. 20 della RQTI, il Servizio Idrico Integrato ha conseguito il Prerequisito richiesto, avendo rilevato i seguenti dati di misurazione dei volumi:

Quota volumi di processo misurati: Anno 2022: 83,6%

Anno 2023: 85,9%

Quota volumi di utenza misurati: Anno 2022: 99,4%

Anno 2023: 97,9%

I volumi di utenza sono stati calcolati considerando i volumi fatturati, di competenza dell'anno 2022 e 2023 (rispettivamente mc 12.617.647 per il 2022 e mc 13.279.565 per il 2023). Di questi, sono stati calcolati i volumi di utenza misurati (rispettivamente mc 12.542.170 per l'anno 2022 e mc 12.999.486 per il 2023 secondo quanto previsto all'Art.20 dell'RQTI, considerando cioè come volumi misurati quelli relativi ad utenti dotati di misuratore e per i quali si abbia almeno un consumo derivante da misura validata (lettura o autolettura) nell'anno a cui sono riferiti i volumi o nell'anno precedente.

2.2 Conformità alla normativa sulla qualità dell'acqua distribuita agli utenti

Ai sensi dell'art. 21 della RQTI, risulta che il gestore:

- a) Si è dotato delle procedure per l'adempimento agli obblighi di verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano ai sensi del D.LGS. 31/2001 e s.m.i. e a partire dalla sua entrata in vigore, ai sensi del D.LGS 18/2023;
- b) Ha effettivamente applicato le richiamate procedure;
- c) Ha ottemperato alle disposizioni regionali eventualmente emanate in materia;
- d) Ha eseguito il numero minimo annuale di controlli interni eseguiti, ai sensi dell'art. 7 del D.LGS. 31/2001 e s.m.i. e a partire dalla sua entrata in vigore, ai sensi del D.LGS 18/2023:
 - Numero minimo di campioni (da controlli interni) che il gestore è tenuto a eseguire nell'anno = 567
 - Numero campioni (da controlli interni) che il gestore ha eseguito nell'anno
per l'anno 2022 = 4.874
per l'anno 2023 = 4.718

2.3 Conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane

Ai sensi dell'art. 22 della RQTI, si evidenzia che nel territorio gestito dal Servizio Idrico Integrato Scpa non sono presenti agglomerati oggetto delle condanne della Corte di Giustizia Europea - pronunciate il 19 luglio 2012 (causa C-565/10), il 10 aprile 2014 (causa C-85/13), il 6 ottobre 2021 (causa C-668/19) o successive - e non ancora dichiarati conformi alla direttiva 91/271/CEE.

2.4 Disponibilità e affidabilità dei dati di qualità tecnica

Per quanto concerne l'affidabilità dei dati di QT si evidenzia che il SII si è dotato di un sistema gestionale specifico finalizzato alla gestione ed alla raccolta dei dati di QT. In affiancamento al suo utilizzo, taluni registri vengono comunque anche compilati manualmente da SII e soci consorti seguendo una procedura appositamente implementata.

3 Standard generali di qualità tecnica

3.1 M0 – Resilienza idrica

I dati utilizzati nel calcolo del Macroindicatore M0 sono, allo stato attuale, parziali e non rappresentativi della reale condizione di disponibilità idrica.

Sono stati avviati a tale scopo dei tavoli di confronto con AURI Umbria, Regione Umbria e Autorità di Bacino Distrettuale dell'Appennino Centrale al fine di regolarizzare la situazione delle concessioni di derivazione nella prospettiva della piena entrata a regime del Macroindicatore M0 nell'applicazione del meccanismo incentivante.

Per il calcolo di M0 sono state considerati i volumi relativi a tutte le fonti da cui viene prelevata acqua, i volumi relativi ai punti di scambio con altri gestori (volumi esportati e volumi importati) e i volumi destinati al riutilizzo dai depuratori in gestione.

Nel calcolo della disponibilità idrica, stante l'attuale situazione amministrativa delle concessioni, sono stati considerati i volumi prelevabili desumibili dalle concessione d'uso regolarmente rilasciate laddove presenti. Per le fonti per le quali al momento non è stata rilasciata la concessione d'uso sono stati considerati i volumi desumibili dalle pratiche presentate alla Regione Umbria dai Comuni, per le quali sono state richieste delle integrazioni al gestore con esplicita indicazione della portata richiesta in concessione e per le quali sia stato verificato il pagamento negli anni del relativo canone corrispondente.

Le fonti per le quali non è stato, allo stato attuale, possibile risalire con esattezza alla portata corrispondente al canone pagato saranno oggetto di ulteriori approfondimenti in apposito tavolo tecnico aperto con la Regione Umbria.

Si specifica che i volumi derivanti dal riutilizzo delle acque reflue, essendo attualmente unicamente relativi al riutilizzo interno ai depuratori stessi, non è stato inserito.

3.2 M1 – perdite idriche

	2022	2023
M1a	13,00	12,41
M1b	52,0%	50,1%
Classe	D	D
Obiettivo RQTI	-5% di M1a	-5% di M1a

Il macro-indicatore in questione è determinato dalla valutazione dei seguenti indicatori:

- M1a – perdite idriche lineari
- M1b – perdite idriche percentuali

Come riporta l'art. 6 comma 4 dell'Allegato A della Delibera, gli obiettivi di miglioramento sono definiti in funzione del valore assunto dall'indicatore M1a nell'anno di riferimento, calcolato secondo i nuovi criteri stabiliti nella Deliberazione 639 del 30/12/2021.

Gli indicatori che determinano le perdite idriche sono definiti dalla quantificazione delle seguenti grandezze (art. 7 e 8 dell'Allegato A della Delibera):

- Somma dei volumi in ingresso nel sistema acquedotto (dall'ambiente o importati da altri sistemi) [mc];
- Somma dei volumi in uscita dal medesimo sistema (consumi autorizzati, fatturati o non fatturati ed esportazione verso altri sistemi) [mc];
- Sviluppo lineare totale delle condotte di adduzione e distribuzione (escluse le derivazioni di utenza), gestite alla data del 31 dicembre dell'anno di riferimento [km].

Somma dei Volumi in ingresso nel sistema acquedotto [mc] – Volumi di Processo

L'acqua che viene immessa nel sistema idrico dell'ambito coincide con i volumi prelevati dall'ambiente (da pozzi e sorgenti) e importati da altri sistemi.

Il sistema idrico dell'ambito preleva risorsa da punti di consegna provenienti da altri gestori, UMBRA ACQUE per il comune di Baschi, SIIT TUSCIA (attualmente TALETE) per i comuni di Orvieto, Castel Giorgio e Castel Viscardo, e CONSORZIO MEDIA SABINA per il comune di Calvi dell'Umbria, il cui dettaglio delle letture è riportato nel file di raccolta del bilancio idrico.

Il sistema idrico dell'ambito cede inoltre risorsa ad altri gestori: CONSORZIO MEDIA SABINA ed APS (Ex consorzio Acquagrossa e Irrigazione Valle Avanzana) il cui dettaglio delle letture è riportato nel file di raccolta del bilancio idrico.

Le perdite totali (WL_{TOT}) sono state suddivise tra adduzione e distribuzione stimando le perdite in adduzione nella misura del 15%, nelle more di ulteriore affinamento del dato con installazione ove tecnicamente possibile di ulteriori misuratori di portata nei tratti di rete.

La compilazione dei registri per il macro-indicatore M1 è strettamente collegata all'attività di tutela della risorsa idrica, per la quale il gestore ha creato un team di lavoro congiunto con i soci consorti per monitorare periodicamente le attività di gestione e pianificare gli interventi di ricerca perdite e bonifica delle condotte, al fine di perseguire l'obiettivo del macro-indicatore, ossia ridurre i volumi prelevati dall'ambiente.

I dati utili alla regolazione della Qualità Tecnica vengono registrati da SII e soci consorti che operano nel territorio seguendo una procedura appositamente implementata.

I volumi vengono quantificati considerando i seguenti criteri:

- Volumi ricavati dai misuratori di processo letti nell'arco dell'anno di riferimento dai lettori dei soci consorti;
- Volumi ricavati da misuratori a Telecontrollo;
- Volumi prelevati da captazioni minori stimati sulla base di dati storici;
- Volumi importati da altri gestori.

Si riporta in tabella la somma dei volumi in ingresso nel sistema acquedotto [mc] per il biennio di riferimento 2022-2023.

			2022	2023
$\sum W_{IN}$	Somma dei volumi in ingresso nel sistema di acquedotto	mc	29904299	29641234

Si riporta in tabella la somma dei volumi importati da altri gestori [mc] per il biennio di riferimento 2022-2023.

			2022	2023
Wimp	<i>di cui volume di acqua importata da altri soggetti</i>	mc	452255	439150

Somma dei Volumi in uscita dal sistema acquedotto [mc]

L'acqua in uscita dal sistema acquedotto viene calcolata come somma dei seguenti contributi:

- Totale Volumi Fatturati e Simulati - Volumi di Utenza, ossia il totale dei volumi erogati all'utenza nell'arco dell'anno di riferimento,
- Volumi in uscita dall'ATO, ossia la somma dei volumi di processo in uscita verso altri sistemi;
- Consumi autorizzati misurati non fatturati;
- Consumi autorizzati non misurati non fatturati.

Tra i volumi autorizzati non misurati non fatturati vengono considerate le stime dei volumi utilizzati nelle fontanelle pubbliche comunali (fontanelle, fontanili, lavatoi, etc), qualora non misurati, e per i volumi utilizzati per manutenzione, servizi e controlli agli impianti (processo nei depuratori qualora

non misurati , lavaggi e scarichi per manutenzioni ordinarie e straordinarie in rete, ai serbatoi, agli impianti, scarichi per controlli delle sostanze per la disinfezione e potabilizzazione).

Al fine di migliorare la stime effettuate su queste quantità e tendere a ridurre al minimo, ove possibile, la quota di volumi non misurati, è stata avviata una campagna di censimento approfondita sulle fontanelle pubbliche dislocate sul territorio con lo scopo di conoscere con la maggior precisione possibile il numero dei punti di interesse, unitamente a un progetto per affinare i criteri di stima basandoli anche su modelli matematico-statistici attendibili e procedure consolidate per il tracciamento di tutti quegli interventi che comportano, da parte del gestore, utilizzo di acqua per processo non misurata e non fatturata (i.e. scarichi e lavaggi di impianti e condotte per manutenzioni ordinarie e straordinarie). Inoltre, in linea con la politica di tendere a misurare quanti più volumi possibili è stato avviato un programma di installazione di misuratori sugli impianti di depurazione e sugli scarichi degli impianti di potabilizzazione che ad oggi ne risultano ancora sprovvisti.

Nel file RQTI sono state dettagliate tutte le aliquote $W_{m,f}$; $W_{nm,f}$; $W_{m,NF}$, $W_{nm,NF}$, tuttavia la somma di $W_{m,f} + W_{nm,f}$ non coincide con la somma di $W_{esp} + RW$ così come $W_{m,NF} + W_{nm,NF}$ non corrisponde a $NRW - WLD$ in quanto secondo la vecchia concessione rilasciata per la Sorgente e il Campo Pozzi di Pacce, recentemente rinnovata, la SII è autorizzata al prelievo da tali fonti a condizione di rilasciare nel territorio reatino (territorio di ubicazione della fonte) risorsa idrica per uso idropotabile dei Comuni di Morro Reatino, Colli sul Velino, Labro, Rivodutri e per uso irriguo dei terreni in loc. Valle Avanzana.

Tali volumi “restituiti” per l’anno 2023 pari ad un totale di 214.760 mc, seppur misurati non sono fatturati , vengono quindi inclusi in $W_{m,NF}$ ma rientrano comunque in W_{esp} , e rappresentano quindi il delta tra le due somme.

Il calcolo dell’indicatore $G1.1_{ut}^a$ è stato fatto sulla base delle estrazioni dal CRM in merito ai tentativi di lettura annuali definiti dal TMSII considerando il volume corrispondente agli utenti con almeno 2 letture validate se con consumo medio annuo fino a 3000 mc o con 3 letture validate se con consumo superiore. In $G1.1_{proc}^a$ sono stati considerati i volumi di processo relativi alle fonti e agli interscambi per cui erano disponibili almeno 12 misure validate nell’anno.

L’indicatore $G1.2_{ut}^a$ è pari a zero in quanto la SII non dispone ad oggi di contatori di utenza di tipo smart. Per il computo dell’indicatore $G1.2_{proc}^a$ sono stati considerati i volumi di processo per i quali la registrazione nel registro M1 è avvenuta mediante le letture da Telecontrollo, si precisa che ci sono

altre fonti collegate a Telecontrollo per le quali tuttavia le letture vengono effettuate in campo ed il TLC è utilizzato comunque come riscontro.

Si riporta in tabella la somma dei volumi di acqua esportata verso altri sistemi [mc] per il biennio di riferimento 2022-2023.

			2022	2023
Wesp	di cui volume di acqua esportata in adduzione e/o in distribuzione	mc	285.968	223.622

Sviluppo lineare totale delle condotte di adduzione e distribuzione [km]

L’informazione dei chilometri di rete relativi alla rete idrica utili al calcolo dell’indicatore M1a è stata elaborata sia sulle base delle nuove cartografie realizzate nel corso degli ultimi anni secondo criteri GIS, sia sulla base delle cartografie esistenti a disposizione del Gestore e di ricognizioni e sopralluoghi.

Tale dato viene aggiornato ogni anno, aggiungendo gli eventuali nuovi km di rete realizzati.

La lunghezza della rete esplicitata non tiene conto della lunghezza degli allacci, non essendo questi riportati in cartografia; gli stessi vengono considerati utilizzando il valore parametrico 0,22* Ld come definito al paragrafo 7.2 dell’RQTI.

3.3 M2 – interruzioni del servizio

Relativamente al posizionamento della SII si riportano in tabella i valori e gli obiettivi del macroindicatore M2 in riferimento alla Deliberaizione ARERA 917/17.

	2022	2023
M2	2,06	2,67
Classe	A	A
Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento

Con la rimodulazione delle classi introdotta dalla Deliberazione ARERA 637/23, pur rimanendo inalterato il valore del macroindcatore M2, la SII nel 2023 come anno base per gli obiettivi relativi al biennio 2024-2025 risulta classificata in classe B con conseguente obiettivo di riduzione del 2%.

	2023
M2	2,67

Classe	B
Obiettivo RQTI	-2% di M2

La compilazione dei registri per il Macro-indicatore M2 è strettamente collegata all'attività di gestione operativa in campo, in relazione agli interventi che comportano interruzione programmata o non programmata del servizio idrico erogato all'utenza.

I dati utili alla regolazione della Qualità Tecnica vengono prodotti da soci consorti che operano nel territorio ed elaborati estrapolando le informazioni dalle schede di intervento.

Vengono così annotate nel registro tutte le interruzioni di servizio (programmate e non programmate), di queste quelle di durata effettiva maggiore o uguale ad 1 ora contribuiscono al calcolo del macro-indicatore M2.

In particolare vengono individuate e lavorate in modo specifico le seguenti categorie di interruzioni:

- **Interruzioni programmate**

le sospensioni programmate (per interventi di manutenzione su reti, allacci ed impianti idropotabili in gestione) vengono pianificate da SII e Soci consorti, studiando di volta in volta la migliore strategia per ridurre al minimo il tempo di interruzione e le utenze coinvolte.

Vengono quindi individuate le vie che saranno oggetto di interruzione sulle quali verrà fatta una capillare operazione di preavviso a mezzo di affissione volantini con comunicato scritto, unitamente a pubblicazione su sito web e comunicati stampa.

Gli operatori in campo registrano su appositi report contenenti i dati necessari alla compilazione del registro tutte le informazioni relative a ciascuna interruzione, definendo gli istanti T1 e T2 relativi rispettivamente alla chiusura della fornitura idrica e al ripristino delle condizioni di esercizio (portata e pressione) a tutte le utenze, l'istante Te relativo all'attivazione dell'eventuale servizio sostitutivo di emergenze, ed l'istante Tp relativo alla comunicazione preventiva di interruzione del servizio attraverso affissione volantini e pubblicazione su sito web.

Il registro del macro-indicatore M2 viene quindi creato dal sistema gestionale in uso al Sii per la Qualità Tecnica in cui gli operatori riportano tutte le informazioni utili dell'interruzione sulla base dei report relativi alle singole interruzioni di servizio appositamente predisposti e firmati dal personale operativo dei Soci Consorti.

Il gestionale estrae dal CRM (gestionale bollettazione) il numero di utenti interessati sulla base delle vie sottoposte all'interruzione per compilare per il campo "utenti soggetti ad

interruzione”. Qualora in casi specifici non si riesca a reperire esattamente le informazioni sull’area interessata dall’interruzione viene cautelativamente considerata un’area con un numero di utenti maggiore di quelli effettivamente coinvolti.

- **Interruzioni non programmate**

Dal servizio segnalazione guasti vengono aperti i ticket, su segnalazione dell’utente, delle differenti problematiche (mancanza acqua, bassa pressione, contatore ostruito, etc), che definiscono l’istante T1 relativo alla non presenza delle condizioni di esercizio (portata e pressione); a tali segnalazioni seguono quindi gli interventi degli operatori in campo che registrano su appositi report le informazioni relative a ciascuna interruzione, tra cui l’istante T2 relativo al ripristino delle condizioni di esercizio (portata e pressione) a tutte le utenze interessate, una volta che il guasto è stato ripristinato. L’individuazione delle utenze colpite dal disservizio avviene come per le interruzioni programmate, con un estrazione automatica dal database del CRM (gestionale bollettazione) del numero di utenze registrate nelle vie interessate. Qualora in casi specifici non si riesca a reperire esattamente le informazioni sull’area interessata dall’interruzione viene cautelativamente considerata un’area con un numero di utenti maggiore di quelli effettivamente coinvolti.

Nei dati riportati nel file RDT per il calcolo del macro-indicatore M2, il numero complessivo di utenti finali (compresi utenti indiretti) soggetti ad interruzioni del servizio nell’anno (di durata maggiore o uguale ad 1 ora), è stato derivato dal sistema di gestione della bollettazione riscontrando le vie interessate con le utenze registrate in tali vie.

3.4 M3 – qualità dell’acqua erogata

Relativamente al posizionamento della SII si riportano in tabella i valori e gli obiettivi del macroindicatore M3 in riferimento alla Deliberazione ARERA 917/17

Specificando che la rimodulazione delle classi e degli obiettivi introdotta dalla Deliberazione ARERA 637/23 non cambia gli obiettivi previsti per il biennio 2024-2025 essendo comunque l’obiettivo da perseguire quello del mantenimento della classe.

	2022	2023
M3a	0,000%	0,000%
M3b	0,42%	0,28%

M3c	0,030%	0,025%
Classe	A	A
Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento

L'indicatore M3a viene determinato sulla base delle Ordinanze di non potabilità emesse nel territorio gestito.

Nel biennio 2022-2023 non è stata emanata alcuna ordinanza di non potabilità nel territorio gestito, quindi l'indicatore M3a è risultato per entrambi gli anni pari a 0,0%.

Gli indicatori M3b e M3c sono stati calcolati considerando i campionamenti effettuati in distribuzione e a valle degli impianti di potabilizzazione laddove presenti, considerando che un campione corrisponde ad un prelievo e che un prelievo è costituito da più aliquote dello stesso campione il cui numero dipende dalla tipologia di analisi da eseguire. Nel calcolo degli indicatori M3b e M3c sono stati considerati non conformi i campioni con superamento dei valori limite dei parametri imposti dal D. Lgs 31/01 e s.m.i. e a far data dal 21 Marzo 2023 di quelli previsti dal D. Lgs 18/23.

Per il 2023 In RQTI, data la struttura del file, sono stati inseriti nel foglio QT-Acquedotto tutte le NC relative all'anno nelle righe da 111 a 114 anche se di queste quelle verificatisi dopo l'entrata in vigore del D.Lgs 18/23 sono state calcolate sui valori limiti di quest'ultimo Decreto (n. 5 Campioni NC con n. 7 parametri fuori standard), sono poi stati riportati gli stessi numeri nel foglio QT-Acquedotto 637 altrimenti i fogli di calcolo non avrebbero calcolato correttamente gli indicatori M3b ed M3c complessivi dell'anno 2023.

La numerosità dei campioni analizzati dal gestore (indicatore G3.1) è stata determinata in automatico nel foglio QT Acquedotto del RQTI 2024 come rapporto tra numerosità dei campioni effettuati in distribuzione e consumo fatturato in distribuzione.

Per quanto riguarda l'indicatore G3.2 "applicazione del modello Water Safety Plan" la SII nel corso del 2021 ha avviato un progetto per la redazione di un Water Safety Plan (Piano di Sicurezza delle Acque) con il supporto dell'Istituto Superiore di Sanità relativo alla zona di fornitura della città di Orvieto, allo scopo di disporre di un progetto "pilota" da estendere poi nel corso degli anni a tutte le zone di fornitura presenti nel territorio gestito; tale progetto si è concluso con l'invio in pre-approvazione del PSA all'ISS ed al Ministero della Salute a Febbraio 2023.

Il Gestore predispone annualmente un Piano di Campionamento ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 31/2001 e s.m.i. e del successivo art.12 del D.Lgs 18/23, eseguendo i controlli interni di propria competenza per la verifica della conformità dell'acqua agli standard normativi previsti nella vigenti normative.

Il Piano, revisionato alla luce delle modifiche al D.Lgs.31/01 introdotte dal DM 14/06/2017, viene di anno in anno condiviso con la ASL Umbria2 – Servizio Igiene e Sanità Pubblica, allo scopo di ottimizzare la scelta dei punti di prelievo e la ratio dei controlli, tenendo conto delle criticità sito-specifiche delle varie zone di fornitura.

Il numero di campioni che il gestore è tenuto ad eseguire è stato calcolato sulla base dei volumi medi distribuiti giornalmente in una determinata zona di fornitura, sulla base dei criteri definiti nella tab.1 parte B dall'All.2, che determinano il numero minimo di campioni da effettuare a carico di ASL, dovendo garantire il gestore un numero di campionamenti superiore.

La SII, dopo l'uscita del D.Lgs 18/23 sta revisionando ed aggiornando le zone di fornitura idro-potabile, sulla cui base saranno definite le frequenze di campionamento e la tipologia di parametri da analizzare, basandosi sui volumi di acqua distribuiti giornalmente in una zona di fornitura come previsto dall'All.2 parte B tab.1 del medesimo Decreto.

3.5 M4 – adeguatezza del sistema fognario

	2022	2023
M4a	0,781	0,624
M4b	33,5%	29,6%
M4c	11,8%	8,3%
Classe	D	D
Obiettivo RQTI	-10% di M4b	-10% di M4b

Come premessa all'esposizione delle modalità di calcolo per il macroindicatore M4 si vuole evidenziare che la SII scpa nel biennio 2020-2021 è stata inserita nella Tav. 16 per “Dichiarazioni non suffragate da evidenze documentali: dall'analisi del registro di Pronto Intervento, si rilevano eventi non conteggiati, per i quali non sono fornite sufficienti motivazioni – nella documentazione allegata - ai fini di una eventuale esclusione dal calcolo del macro-indicatore” e nella Tav. 17 per “Esclusione dei dati dell'anno base (anno 2019) per mancanza di confrontabilità con i dati più recenti”, esposte nell'Allegato A alla deliberazione 303/2023/R/IDR e nel biennio precedente 2018-2019 era stata inserita nelle Tav. 14 cui all'Allegato A alla deliberazione 98/2022/R/IDR per “Adozione di criteri per la definizione del numero di episodi di allagamento da fognatura mista e bianca che abbiano determinato situazioni di disagio e pericolo, nonché del numero di episodi di sversamento da fognatura nera, non pienamente conformi alle definizioni di cui all'articolo 15 della RQTI.”.

L'AURI Umbria con nota prot 6515 del 17/07/2023 ha dato riscontro alla comunicazione di ARERA prot. n. 00045463 in data 06/07/2023 ha inviato le specifiche integrazioni documentali atte a chiedere la revisione degli esiti preliminari relativi in favore del Gestore SII scpa, la validazione del dato 2019 con la riammissione al meccanismo incentivante per il macro-indicatore M4, nell'annualità 2021 ma non è stato ricevuto alcun riscontro in merito.

Per quanto riguarda l'indicatore M4a sono stati inseriti nel registro tutti gli eventi occorsi nell'anno dovuti a rottura, guasto, occlusione, rigurgito della rete fognaria di competenza del gestore individuati a partire dalle chiamate degli utenti al pronto intervento oltre che dalle segnalazioni interne del gestore o avvenute per altri canali quali avvisi da altri soggetti (Comuni ed altri Enti), tutti opportunamente registrati nel registro di pronto intervento.

Sono stati poi esclusi dal calcolo del macroindicatore M4a tutte le segnalazioni per cui, a valle del sopralluogo di verifica dell'operatore in campo, è stata riscontrata la non presenza di fuoriuscita di liquame tale da arrecare disagio ambientale e per l'utenza e quelle che seppur riferite ad allagamenti realmente riscontrati insistevano su allaccio privato e quindi non di competenza del gestore. Le motivazioni di esclusione per ogni singolo evento vengono riportate nel registro.

Per quanto riguarda l'indicatore M4b nel 2022 la percentuale di scaricatori non conformi alla normativa vigente era pari al 33,5%.

Nel 2023 la percentuale di scaricatori non conformi alla normativa vigente è risultata pari al 29,6% quanto dei 206 scaricatori di piena gestiti 145 sono risultati conformi ai dettami normativi di cui al D.LGS. 152/06 Parte Terza Titolo III e all'art.18 – “Scaricatori di piena a servizio delle reti fognarie miste” della DGR Umbria 627 del 7 maggio 2019, che rappresenta la Direttiva Tecnica Regionale di riferimento in materia di scarichi acque reflue.

Le rotture fognarie di cui all'indicatore G4.1 sono state individuate sulla base delle segnalazioni derivanti dai Comuni o direttamente dagli utenti mediante servizio di segnalazione guasti, considerando quelle che abbiano comportato un intervento di sostituzione del tratto di rete o una riparazione della stessa.

Si evidenzia che nel territorio gestito dal Servizio Idrico Integrato Scpa non sono presenti agglomerati oggetto delle condanne della Corte di Giustizia Europea nè di procedura di infrazione o EU-Pilot.

3.6 M5 – smaltimento fanghi in discarica

	2022	2023
MF _{tq, out}	7.234	5.474
%SS _{tot}	22,8%	22,2%
M5	0,00%	1,53%
Classe	A	A
Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento

Il quantitativo di fanghi tal quali conferito in discarica, la cui riduzione è l'obiettivo del macro-indicatore M5, è risultato pari a 0 ton per l'anno 2022 mentre per l'anno 2023, in cui è stata effettuata la manutenzione dei letti di essiccamento ormai in disuso in 2 impianti di depurazione con completa rimozione del materiale residuo, i fanghi conferiti a smaltimento sono risultati pari a 26.84 ton con operazione D15.

Pur avendo registrato tutti i quantitativi di fango prodotti dagli impianti di depurazione in gestione (codice EER 190805), quelli provenienti dagli impianti minori che vengono recapitati in altri impianti del medesimo gestore non sono stati inclusi nel calcolo dell'indicatore M5 in quanto “impianti intermedi”, mentre sono stati considerati nel calcolo dell'indicatore M5 tutti i fanghi derivanti dal ciclo di depurazione in uscita dagli impianti al termine della filiera depurativa operata da SII.

Il calcolo dei quantitativi di fango espressi in termini di SS è stato fatto considerando il quantitativo totale prodotto dal singolo impianto, moltiplicato per la media delle percentuali di secco derivanti dai rapporti di prova delle analisi sui fanghi effettuate nell'anno ed emessi nell'anno stesso.

Nel 2022 il quantitativo totale dei fanghi prodotti dagli impianti di depurazione in gestione è stato di 7.234 ton (in termini di sostanza secca 1.650 ton SS), destinati totalmente al recupero con codici R3 “riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi (comprese le operazioni di compostaggio e altre trasformazioni biologiche)” ed R13 “messa in riserva di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate nei punti da R1 a R12 (escluso il deposito temporaneo, prima della raccolta, nel luogo in cui sono prodotti)”, aventi come destinazione principale finale la produzione di compost e in parte residua destinata a digestione anaerobica del Fango e quindi classificata in “ALTRO”.

Nel 2023 il quantitativo totale dei fanghi prodotti dagli impianti di depurazione in gestione è stato di 5.474 ton (in termini di sostanza secca 1.217ton SS).

Tale quantità, per quanto attiene i fanghi di depurazione in uscita dalla linea fanghi degli impianti è stata destinata al recupero, in quanto i risultati delle analisi di laboratorio hanno stabilito la loro idoneità al riutilizzo, con codici R3 “riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi (comprese le operazioni di compostaggio e altre trasformazioni biologiche” ed R13 “messa in riserva di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate nei punti da R1 a R12 (escluso il deposito temporaneo, prima della raccolta, nel luogo in cui sono prodotti)”, aventi come destinazione principale finale anche in questo caso la produzione di compost mentre i fanghi derivanti dalla pulizia dei letti di essiccamento sono stati conferiti a smaltimento con codice D15.

La copertura del servizio di depurazione rispetto a quello di acquedotto è stata calcolata come rapporto tra il numero di utenti finali serviti dal gestore per il servizio di depurazione e quello di utenti finali serviti dal gestore per il servizio di acquedotto come estratto dal CRM.

Si evidenzia che nel territorio gestito dal Servizio Idrico Integrato Scpa non sono presenti agglomerati oggetto di procedura di infrazione o EU-Pilot con riferimento al servizio di depurazione.

Per quanto riguarda i nuovi indicatori G5.4 (Indicatore di neutralità energetica degli impianti di depurazione) si evidenzia che la SII per il servizio di depurazione acquista prevalentemente energia elettrica e gas naturale e produce una quantità di energia termica nell'impianto principale di Terni Via Vanzetti pari a 38 MWh termici.

SI specifica infine che ai fini del calcolo dell'indicatore G5.5 (Recupero di materia dagli impianti di depurazione) nel 2023 non c'è stato recupero di materia di cui all'art 18.14 dell'RQTI dal processo di depurazione.

Per gli indicatori G5.3 (Impronta di carbonio del servizio di depurazione) e G5.5 (Recupero di materia dagli impianti di depurazione) la SII si sta attrezzando per la determinazione delle grandezze in gioco ma al momento gli stessi non sono stati determinanti.

3.7 M6 – qualità dell'acqua depurata

	2022	2023
M6	0,00%	0,47%
Classe	A	A
Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento

Il SII nel biennio 2022-2023 ha avuto in gestione n .13 impianti di depurazione con potenzialità autorizzata > 2000 A.E, la totalità dei quali tenuti al rispetto dei parametri di Tab.1 e Tab.3 dell'Allegato 5 alla parte III del D.LGS. 152/06.

Si specifica che il SII non ha in gestione impianti di potenzialità >10.000 A.E. recapitanti in aree sensibili tenuti al rispetto dei limiti di Tab.2 dell'Allegato 5 alla parte III del D.LGS. 152/06, tuttavia il depuratore di Orvieto Generale è stato inserito dalla Regione Umbria nella Tavola 15 del PTA2 "bacini idrografici sui quali adottare specifici valori limite di azoto e fosforo", che prevede un limite più restrittivo per il parametro Fosforo totale pari a 5 mg/L da rispettare come media annua sui campionamenti effettuati.

Nel calcolo del macro-indicatore M6 sono stati considerati i campionamenti effettuati dal gestore in uscita dagli impianti sopra riportati per i quali sia stato analizzato almeno un parametro di Tab.1.

Nell'anno 2022 sono stati effettuati 204 campioni ed analizzati 6.612 parametri, di cui nessuno è risultato NC, rispettando l'obiettivo di mantenimento in classe A.

Nell'anno 2023 sono stati effettuati ed analizzati 214 campioni ed analizzati 7.043 parametri. Un campione effettuato in uscita dall'impianto di depurazione di Sangemini Favazzano è risultato non conforme per il parametro SST, con conseguente valore di M6 per l'anno 2023 pari a 0,47%, nel rispetto comunque dell'obiettivo di mantenimento in classe A.

Per il calcolo degli indicatori G6.1 (Qualità dell'acqua depurata - esteso), G6.2 (numerosità dei campionamenti eseguiti) e G6.3 (tasso di parametri risultati oltre i limiti) sono stati considerati tutti i campioni effettuati sui 13 impianti soggetti al rispetto della Tabella 1 e della Tabella 3.

Per quanto attiene al riutilizzo delle acque reflue per la determinazione dell'indicatore G6.4 (Acque reflue destinate al riutilizzo) e dell'indicatore RIU (Quota dei volumi depurati destinabili al riutilizzo ma non destinati a tale finalità) di cui al comma 37.3 del MTI-4, si specifica che tra gli impianti di depurazione in gestione SII ce n'è uno idoneo al riutilizzo irriguo delle acque reflue depurate nel periodo estivo, tuttavia allo stato attuale non esiste una specifica autorizzazione in merito né è stata ancora formalizzata la convenzione con l'utilizzatore finale (Consorzio di Bonifica della Val di Chiana e Val di Paglia) quindi è stato inserito 0 sia nel volume destinabile al riutilizzo che in quello effettivamente destinato a riutilizzo.

Il numero minimo di campionamenti che la SII è tenuta ad effettuare nell'anno 2023 è stato calcolato come il maggiore tra il numero di minimo di campioni da effettuare secondo D.Lgs 152/06 e quello previsto dal Protocollo d'Intesa Regionale per il controllo degli scarichi di impianti di trattamento delle acque reflue urbane.

4 Standard specifici di qualità tecnica

Per le interruzioni di servizio all'utenza (programmate e non programmate) verificatesi in ciascun anno del biennio 2022-2023, come descritto al precedente paragrafo 3.2, la determinazione finale delle utenze interessate dalla singola interruzione è stata fatta mediante l'estrazione dal CRM delle utenze registrate nelle vie interessate dall'interruzione stessa.

Nel corso dell'anno 2022 sono stati registrati superamenti degli standard per n. 5 interruzioni, tutte riguardanti lo standard S2, per un numero di utenti coinvolti pari a 6 come dettagliato nelle tabelle seguenti.

Nel corso dell'anno 2023 sono stati registrati superamenti degli standard specifici per n. 31 interruzioni, 30 relative ad interruzioni non programmate che hanno superato lo standard S2 ed 1 relativa ad un'interruzione programmata per cui si è verificato un superamento dello standard S3, come dettagliato nelle tabelle seguenti.

4.1 Standard specifico S1

S1 - Durata massima della singola sospensione programmata		>24h	>48h	>72h	Totali
2022	n. utenti con sospensioni superiori alla durata massima*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)				
2023	n. utenti con sospensioni superiori alla durata massima*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	0

*gli utenti si contano tante volte quanti sono i mancati rispetti dello standard (o tempistiche analoghe)

4.2 Standard specifico S2

S2 – Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile		>48h	>96h	>144h	Totali
2022	n. utenti con tempi superiori al massimo consentito*	5	1	0	6
	n. utenti aventi diritto all’indennizzo*	4	1	0	5
	importo totale indennizzi erogati (€)	90	60	0	150
2023	n. utenti con tempi superiori al massimo consentito*	88	33	13	134
	n. utenti aventi diritto all’indennizzo*	86	33	13	132
	importo totale indennizzi erogati (€)	480	720	0	1200

*gli utenti si contano tante volte quanti sono i mancati rispetti dello standard (o tempistiche analoghe)

Nel 2022 dei 6 utenti da indennizzare due dagli accertamenti effettuati sono risultati morosi al momento in cui sarebbe dovuto essere stato corrisposto l’indennizzo e quindi non si era proceduto ad emettere alcun indennizzo ai sensi dell’articolo 73 del RQSII, come richiamato all. Art. 5.5 dell’Allegato alla delibera 917. La situazione aggiornata ad oggi vede uno dei due utenti regolarizzato (portando il numero degli aventi diritto ad indennizzo a 5) e per lo stesso verrà emesso l’indennizzo nella prossima bolletta utile mentre l’altro risulta ancora moroso.

Nel 2023 n.2 dei 134 utenti da indennizzare dagli accertamenti effettuati sono risultati morosi e quindi non si è proceduto ad emettere alcun indennizzo ai sensi dell’articolo 73 del RQSII, come richiamato all. Art. 5.5 dell’Allegato alla delibera 917.

Gli utenti da indennizzare sono stati indennizzati nella prima bolletta utile per quanto possibile, tuttavia in considerazione della concomitanza con il cambio del sistema informatico di billing alcuni indennizzi non sono ancora stati erogati e sono stati programmati nella prossima bolletta. Al momento risultano da indennizzare circa il 75% degli utenti aventi diritto. Il completamento totale dell’erogazione degli indennizzi è previsto con la fine del ciclo di fatturazione entro il mese di Giugno 2024.

4.3 Standard specifico S3

S3 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura		<48h	<24h	<16h	Totali
2022	n. utenti con tempi inferiori al minimo consentito*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	0
2023	n. utenti con tempi inferiori al minimo consentito*	23	0	0	23
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	23	0	0	23
	importo totale indennizzi erogati (€)	60	0	0	60

*gli utenti si contano tante volte quanti sono i mancati rispetti dello standard (o tempistiche analoghe)

Per una interruzione programmata relativa all'anno 2023 non è stato rispettato lo standard specifico S3 per un numero di utenti coinvolti e da indennizzare pari a 23. Per tali utenti è stata avviata la procedura per l'indennizzo in bolletta secondo il ciclo di bollettazione vigente, per due di questi l'indennizzo è invece stato già erogato.

5 Standard specifici sulla misura di utenza

5.1 Standard specifico SR1

SR1 - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc = 2/anno		1/anno	0/anno		Totali
2022	n. utenti interessati da mancato rispetto dello standard*	0	0		0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0		0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0		0
2023	n. utenti interessati da mancato rispetto dello standard*	0	0		0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0		0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0		0

*gli utenti si contano tante volte quanti sono i mancati rispetti dello standard

5.2 Standard specifico SR2

SR2 - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc = 3/anno		2/anno	1/anno	0/anno	Totali
2022	n. utenti interessati da mancato rispetto dello standard*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	0
2023	n. utenti interessati da mancato rispetto dello standard*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	0

*gli utenti si contano tante volte quanti sono i mancati rispetti dello standard

5.3 Standard specifico SP

SP - Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile		<48h	<24h	<16h	Totali
2022	n. utenti interessati da mancato rispetto dello standard*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)				
2023	n. utenti interessati da mancato rispetto dello standard*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	0

*gli utenti si contano tante volte quanti sono i mancati rispetti dello standard

Come evidenziato nelle tabelle sopra riportate non si sono registrati fuori standard relativamente ai tre indicatori SR1, SR2 e SP.

SI specifica che la SII non ha standard migliorativi previsti nella Carta dei Servizi, ma segue quelli previsti da ARERA.

6 Ulteriori elementi informativi

Per quanto riguarda la sezione QT- Altri dati gli ulteriori dati richiesti sono stati forniti sulla base dei dati registrati nella misura in cui erano disponibili.

La data di approvazione della pertinente predisposizione tariffaria è prevista per il 31/10/2024.

Sezione II – Richieste informative di dettaglio per l'anno 2023

In allegato alla presente Relazione vengono forniti il file Excel denominato “Riepilogo registri” e la ulteriore documentazione a corredo richiesta:

6.1 M0 – Resilienza idrica

- a) per due punti di prelievo, il documento attestante la concessione d'uso della fonte;

6.2 M1 – Perdite idriche

6.2.1 Sotto-registro “Volumi di processo”

- a) in merito agli scambi con il gestore Umbra Acque in relazione ad un punto di scambio “N.D._UMBRAACQUE_IN”, l'estrazione dal portale del gestore Umbra Acque <https://self-service.umbraacque.com/umbraacque/login> delle letture delle misure effettuate nell'arco dell'anno (a), con le relative date e i volumi rilevati (mc) e le relative fatture emesse alla SII scpa;

6.2.2 Sotto-registro “Volumi di utenza”

- a) fatture relative alle utenze con dettaglio del codice utente e della matricola del misuratore riportati nel registro di Utenza per:
 - a. 2 utenze ad uso domestico residente 3 componenti;
 - b. 1 utenza ad uso domestico pro-capite puntuale (2 componenti);
 - c. 1 utenza ad uso domestico non residente
 - d. 1 utenza ad uso domestico condominiale;
 - e. 1 utenza ad uso industriale;
 - f. 1 utenza ad uso artigianale e commerciale;
 - g. 1 utenza ad uso pubblico non disalimentabile;
 - h. 1 utenza ad uso pubblico disalimentabile;

6.3 M2 - Interruzioni del servizio

- a) il tabulato del registro di pronto intervento (riportati su un foglio Excel), con evidenza dei “codici di rintracciabilità interruzione” identificato nel tabulato come “ID Richiesta Intervento”;
- b) per due interruzioni, una programmata ed una non programmata individuate con il codice di rintracciabilità interruzione inserito nel foglio denominato “M2”, copia dei verbali tecnici di intervento, del modello C relativo alle interruzioni di servizio compilato e firmato dal tecnico da cui sono rilevabili le informazioni relative alla durata dell’interruzione e alle vie interessate; screenshot dell’estrazione delle utenze interessate dal CRM; *screenshot* del sistema di modellazione idraulica che mostri l’impatto dell’interruzione sulle utenze interessate per l’interruzione programamta

6.4 M3 - Qualità dell’acqua erogata

Per l’indicatore M3a, non viene allegata alcuna documentazione integrativa in quanto non sono state emesse nell’anno 2023 ordinanze di non potabilità.

Per gli indicatori M3b e M3c,

- a) la copia di tutti i certificati di analisi effettuati dal laboratorio nell’anno per n.3 punti di campionamento di cui:
 - a. 1 punto di campionamento che non ha rilevato alcun superamento dei limiti normativi selezionato tra quelli per i quali sono stati eseguiti il numero più elevato di campioni nel corso dell’anno;
 - b. 2 punti di campionamento tra i punti di campionamento che abbiano presentato almeno un superamento dei limiti fissati dalla normativa vigente,
- b) per tali punti di campionamento di cui al punto a.b) copia dei verbali di gestione delle non conformità da cui si evince l’intervento svolti al fine di superare la non conformità;
- c) La condivisione del piano di campionamento con l’autorità sanitaria locale o nazionale in merito alla determinazione dei punti e alle frequenze di campionamento ai sensi del previgente d.lgs. 31/2001 e smi

- d) copia del Piano dei controlli analitici dell'anno 2023.

6.5 M4 – Adeguatezza del sistema fognario

Per l'indicatore M4a:

- a) i tabulati del registro di pronto intervento (riportati su un foglio Excel, senza applicazione di filtri a monte), ed il relativo database delle manutenzioni ordinarie con evidenza dei codici di rintracciabilità evento di cui al registro "M4a" ed dettaglio degli episodi eventualmente esclusi dal conteggio ai sensi di quanto previsto dall'art. 15 della RQTI;
- b) Schede di intervento degli allagamenti considerati nel calcolo del macroindicatore

Per gli indicatori M4b e M4c:

- a) il documento attestante la conformità normativa sulla portata nera diluita, con evidenza degli estremi di cui al punto 7 del foglio "M4b-c", relativo ad almeno due scaricatori di piena gestiti;

Non viene fornita documentazione riguardante la conformità in materia di rimozione di solidi in quanto non applicabile.

6.6 M5 – Smaltimento fanghi in discarica

- a) copia del registro di carico e scarico (art. 190 parte IV, dlgs 156/2006) per due impianti di depurazione come identificati nel registro "M5",:
 - un impianto dal quale sono stati conferiti fanghi all'esterno destinati ad operazioni di smaltimento
 - un impianto i cui fanghi conferiti all'esterni sono stati destinati totalmente ad operazioni di recupero

6.7 M6 – Qualità dell'acqua depurata

- a) la copia di tutti i certificati di analisi effettuati dal laboratorio nell'anno per le seguenti tipologie di impianti di depurazione gestiti di dimensione superiore ai 2.000:
 - a. due impianti di depurazione con potenzialità autorizzata inferiore a 10.000 AE e recapitante in area non sensibile;

- b. due impianti di depurazione con potenzialità autorizzata superiore a 10.000 AE e recapitante in area non sensibile;

7 Ulteriori documenti a corredo

Viene inoltre fornito un elenco dei documenti trasmessi, con particolare riferimento agli allegati attinenti a ciascun macro-indicatore.

Viene infine trasmesso per ciascun macro-indicatore, uno screenshot di acquisizione delle prime dieci pagine delle schermate dei sistemi informativi o gestionali utilizzati dal gestore per l'archiviazione dei dati utili alla determinazione degli stessi, da cui risultino leggibili i campi corrispondenti alle grandezze registrate.

Per quanto riguarda l'archiviazione dei dati di QT e la implementazione/gestione dei registri, come evidenziato nella relazione di accompagnamento RQTI, la SII si è dotata di un sistema gestionale specifico finalizzato alla gestione ed alla raccolta dei dati di QT.

SI riportano quindi gli screenshot del sistema gestionale di QT utilizzato per gli indicatori M2, M3, M4, M5 ed M6 e dei relativi sistemi operativi sorgente. Per il macroindicatore M1, si riportano gli screenshot dei sistemi operativi utilizzati per la costruzione dei registri che vengono implementati sulla base dei dati estratti in appositi database dai sistemi gestionali dell'Azienda quali il sistema di billing per l'M1 Utenze ed il sistema di Telecontrollo per l'M1 Processo.

Sii Servizio Idrico Integrato S.c.p.a.
Il Direttore Tecnico
(Ing. Paolo Ruoca)