



# CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

## *Deliberazione del Consiglio Metropolitan*

N. 2/2019 del registro delle Deliberazioni del Consiglio Metropolitan

ADUNANZA DEL 13/02/2019

**Oggetto: DELIBERAZIONE ARERA N. 665 2017 R IDR DEL 28 SETTEMBRE 2017. ADOZIONE DELLA ARTICOLAZIONE TARIFFARIA DA APPLICARE AGLI UTENTI DEL S.I.I. AI SENSI DEL TESTO INTEGRATO CORRISPETTIVI SERVIZI IDRICI (TICSI. APPROVAZIONE DEL DISCIPLINARE TECNICO SUGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E ADEGUAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI.**

L'anno 2019 addì 13 del mese di febbraio alle ore 15:45 nella sede della Città Metropolitana di Genova, nel Salone del Consiglio, si è riunito il Consiglio appositamente convocato.

All'appello risultano:

BUCCI MARCO	Presente	GUELFO GUIDO	Presente
ANZALONE STEFANO	Presente	MUSCATELLO SALVATORE	Presente
BAGNASCO CARLO	Presente	PICCARDO ENRICO	Assente
BOZZO AGOSTINO	Presente	PIGNONE ENRICO	Presente
CELLA ROBERTO	Presente	SEGALERBA ANTONIO	Presente
CUNEO ELIO	Presente	SENAREGA FRANCO	Presente
DAMONTE STEFANO	Presente	TEDESCHI DANIELA	Presente
FERRERO SIMONE	Presente	VILLA CLAUDIO	Presente
GARBARINO CLAUDIO	Presente	ROSSI ANDREA	Presente
GRONDONA MARIA GRAZIA	Presente		

Assenti: 1, Piccardo Enrico.

Partecipa il SEGRETARIO GENERALE ARALDO PIERO.

Accertata la validità dell'adunanza il Sig. BUCCI MARCO in qualità di SINDACO METROPOLITANO ne assume la presidenza, dichiarando aperta la seduta e invitando il Consiglio a deliberare in merito all'oggetto sopra indicato.

Su relazione del Consigliere FERRERO SIMONE, viene presentata al Consiglio la seguente proposta di deliberazione.

Vista la legge 7 aprile 2014 n. 56 e sue s.m.i. recante "Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni";

Visto il d.lgs. 267/2000 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" e s.m.i.;

Visto il vigente Statuto della Città metropolitana di Genova;

Visto il vigente "Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento del Consiglio della Città metropolitana di Genova";

Visto il Bilancio di previsione triennale 2019/2021, approvato definitivamente dal Consiglio Metropolitan con Deliberazione n. 51 in data 28/12/2018;

Vista la nota del Segretario della Città Metropolitana di Genova prot. 64304/15 del 28.7.2015 recante ad oggetto "Nuova struttura dell'Ente e iter procedurale ed istruttorio degli atti amministrativi";



# CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

## *Deliberazione del Consiglio Metropolitan*

Visto altresì il combinato disposto degli art. 49 e 147 del D.Lgs. 267/2000 e s.m.i.;

Vista la Legge regionale 24 febbraio 2014, n. 1 "Norme in materia di individuazione degli ambiti territoriali ottimali per l'esercizio delle funzioni relative al servizio idrico integrato e alla gestione integrata dei rifiuti" che individua sul territorio ligure gli ambiti territoriali ottimali di seguito denominati ATO, ai fini dell'organizzazione del servizio idrico integrato;

Visto, in particolare, l'articolo 6, comma 10, lett. a) della L.r. 1/2014 e ss. mm. e ii. che affida la funzione di Autorità d'Ambito dell'ATO Centro-Est alla Città Metropolitana di Genova;

Richiamato lo Statuto della Città Metropolitana di Genova ed, in particolare, l'articolo 17, comma 2, lett. h) che dispone in capo al Consiglio Metropolitan la competenza ad adottare gli atti di indirizzo e quelli a contenuto generale relativi alla strutturazione di sistemi coordinati di gestione dei servizi pubblici di interesse generale di ambito metropolitano;

Premesso che tale competenza è stata assunta dalla Città Metropolitana di Genova in continuità con l'attività di pianificazione svolta dall'Autorità d'Ambito ATO Acqua della Provincia di Genova;

Viste le deliberazioni:

- del Consiglio Metropolitan di Genova n. 30 del 18.07.2018 di approvazione dell'aggiornamento tariffario del servizio idrico integrato del secondo periodo regolatorio per il biennio 2018/2019, del programma degli interventi 2018/2019 e della nuova carta dei servizi;

- dell'A.R.E.R.A. – Autorità di regolazione per Energia, Reti e Ambiente – n. 559/2018/R/IDR del 6.11.2018 di approvazione dello schema regolatorio proposto dall'Ente di Governo dell'Ambito Città Metropolitana di Genova con riferimento al biennio 2018/2019, di cui alla sopra richiamata deliberazione del Consiglio Metropolitan;

Considerato, inoltre, che l'A.R.E.R.A. con deliberazione n. 665/2017/R7/IDR del 28.09.2017 ha approvato i criteri per la definizione dell'articolazione tariffaria applicata agli utenti del servizio idrico integrato, stabilendo:

- la riclassificazione delle tipologie di utenze domestiche e non domestiche;
- il criterio del *pro capite* ai fini dell'individuazione della quota variabile del corrispettivo;
- i corrispettivi per il servizio di collettamento e depurazione per le utenze non domestiche autorizzate allo scarico dei propri reflui in pubblica fognatura;

Vista la relazione redatta dalla Città Metropolitana di Genova con il supporto dell'A.N.E.A. -Associazione Nazionale Enti d'Ambito - di concerto con il gestore e le società operative territoriali, – **Allegato n. 1** – denominata "*Adozione dell'articolazione tariffaria applicata agli utenti del S.I.I. ai sensi del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria di cui alla deliberazione ARERA 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017*", che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

Preso atto, che, si è contestualmente proceduto all'adeguamento della Carta dei Servizi vigente – **Allegato n. 2** – che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, in base alle disposizioni dell'Autorità di regolazione per Energia, Reti e Ambiente – A.R.E.R.A che ne ha disposto l'aggiornamento in base alle disposizioni emanate con la deliberazione sopra citata ed in particolare si è proceduto alla modifica degli artt. 4.1 e 5.1 sulla gestione tecnica del servizio introducendo standard specifici a carico del gestore che generano indennizzi automatici per gli utenti;

Preso altresì atto che si è proceduto alla elaborazione di un disciplinare denominato "*Criteri di progettazione e realizzazione degli impianti di depurazione. Procedura d'acquisto forniture e pezzi di ricambio*", condiviso con il gestore unico – **Allegato n. 3** -che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, che consentirà di standardizzare e omogeneizzare le procedure di



# CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

## *Deliberazione del Consiglio Metropolitan*

acquisto, operando così risparmi sia economici sia gestionali;  
Dato atto che si procederà alla trasmissione all'Autorità della nuova articolazione tariffaria, trasmettendo contestualmente il relativo atto deliberativo di adozione;  
Dato atto che il presente schema di deliberazione è stato esaminato dal Comitato Acqua e dalla Commissione Consiliare 3<sup>a</sup> in data 12 dicembre 2018;

Dato atto inoltre che il presente provvedimento non comporta introiti o riscontri contabili né alcuna assunzione di spesa a carico del bilancio della Città Metropolitana di Genova in quanto gli oneri derivanti dalla nuova struttura dell'articolazione tariffaria trovano copertura finanziaria nella corrispettiva tariffa d'Ambito applicata dal gestore;

Visto il parere FAVOREVOLE espresso dalla Conferenza Metropolitana in data 13/02/2019 per i seguenti argomenti;

- approvazione criteri articolazione tariffaria (TICSI);
  - approvazione modifiche alla Carta dei Servizi;
  - approvazione disciplinare tecnico sulla depurazione;
- Ritenuto di procedere all'approvazione dei sopraindicati allegati;

Ritenuto opportuno dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile, stante l'urgenza e l'improrogabilità di provvedere all'adeguamento dell'articolazione tariffaria, della Carta dei Servizi e di dare avvio all'applicazione del nuovo disciplinare sulla depurazione;

Visto il parere espresso ai sensi dell'art. 49, 1° comma del Decreto legislativo n. 267 del 18 agosto 2000, in ordine alla regolarità tecnica come da allegato;

Visto il parere in ordine alla regolarità contabile espresso ai sensi dell'art. 49, 1° comma e dell'art. 147 bis del Decreto legislativo n. 267 del 18 agosto 2000 come da allegato;

### **DELIBERA**

per tutte le motivazioni espresse in premessa che qui integralmente si richiamano:

1. di approvare la relazione redatta dalla Città Metropolitana di Genova con il supporto dell'A.N.E.A. -Associazione Nazionale Enti d'Ambito - , di concerto con il gestore e le società operative territoriali, – **Allegato n. 1** – denominata “*Adozione dell'articolazione tariffaria applicata agli utenti del S.I.I. ai sensi del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria di cui alla deliberazione ARERA 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017*”, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. di approvare l'adeguamento della Carta dei Servizi vigente. – **Allegato n. 2** – che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento , in base alle disposizioni emanate con la deliberazione sopra citata dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (A.R.E.R.A.);
3. di approvare il disciplinare tecnico denominato “*Criteri di progettazione e realizzazione degli impianti di depurazione. Procedura d'acquisto forniture e pezzi di ricambio*” – **Allegato n. 3** - che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
4. di trasmettere il presente provvedimento all'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (A.R.E.R.A.).



# CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

## Deliberazione del Consiglio Metropolitan

### DELIBERA

altresì,

- di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'articolo 134, comma 4, del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 (Testo Unico degli Enti Locali).

### DATI CONTABILI

S/E	Codice	Cap.	Azione	Importo	Prenotazione		Impegno		Accertamento		CUP	CIG
				EURO	N.	Anno	N.	Anno	N.	Anno		
TOTALE ENTRATE:				+								
TOTALE SPESE:				-								

**Visto  
dal Dirigente  
(GIAMPAOLO PAOLO)**

**Proposta Sottoscritta  
dal Direttore  
(RISSO ORNELLA)**

Prende parte all'esame e alla discussione della proposta il Consigliere metropolitano ROSSI Andrea subentrato al dimissionario Adolfo Olcese (surroga disposta con la Deliberazione del Consiglio metropolitano n. 1/2019).

Conclusa la discussione (...omissis...), il Presidente del Consiglio BUCCI MARCO sottopone la proposta in oggetto a votazione espressa in forma palese, mediante sistema elettronico, con il seguente esito:

Favorevoli	Contrari	Astenuti
Bucci Marco, Anzalone Stefano, Bagnasco Carlo, Bozzo Agostino, Cella Roberto, Cuneo Elio, Damonte Stefano, Ferrero Simone, Garbarino Claudio, Grondona Maria Grazia, Guelfo Guido, Muscatello Salvatore, Pignone Enrico, Segalerba Antonio, Senarega Franco, Tedeschi Daniela, Villa Claudio, Rossi Andrea.		
<b>Tot. 18</b>	<b>Tot. 0</b>	<b>Tot. 0</b>

Con successiva e separata votazione, la presente deliberazione è stata dichiarata immediatamente eseguibile.

Delle decisioni assunte e votazioni adottate si è redatto il presente verbale, letto, approvato e sottoscritto



**CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA**  
*Deliberazione del Consiglio Metropolitano*

**Approvato e sottoscritto**  
**II SEGRETARIO GENERALE**  
**ARALDO PIERO**  
con firma digitale

**Approvato e sottoscritto**  
**II SINDACO METROPOLITANO**  
**BUCCI MARCO**  
con firma digitale



## Ente di Governo dell'Ambito Città Metropolitana di Genova

Adozione dell'articolazione tariffaria applicata agli utenti del SII ai sensi del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria di cui alla deliberazione ARERA 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017

### **Relazione di accompagnamento**

(ai sensi dell'art. 3.2 lett. f) ii della Deliberazione ARERA 665/2017/R/IDR)

Gestori:

IRETI S.p.A.

AM.TER. S.p.A.

E.G.U.A. s.r.l.

IREN Acqua Tigullio S.p.A.

IREN Acqua S.p.A.

Società dell'Acqua Potabile s.r.l.

Genova, 20 novembre 2018

## Indice

<b>0 Premessa</b> .....	<b>1</b>
<b>1 Articolazione tariffaria attualmente vigente</b> .....	<b>3</b>
1.1 Attuali usi.....	3
1.2 Articolazione tariffaria vigente per i diversi usi.....	4
<b>2 Analisi dei dati trasmessi dal gestore</b> .....	<b>6</b>
<b>3 Il ricavo obiettivo</b> .....	<b>8</b>
<b>4 La nuova articolazione tariffaria per l'utenza domestica</b> .....	<b>9</b>
4.1 Tassonomia e struttura dei corrispettivi delle utenze domestiche.....	9
4.1.1 <i>L'articolazione pro capite per le utenze domestiche residenti</i> .....	10
4.2 Le strutture dei corrispettivi TICSÌ per le utenze domestiche.....	11
4.3 Verifica di conformità al TICSÌ .....	12
4.4 Effetti delle modifiche dei corrispettivi USI DOMESTICI .....	13
<b>5 Articolazioni tariffarie per gli usi diversi dal domestico</b> .....	<b>16</b>
5.1 Categorie di utenze diverse dal domestico .....	16
5.2 Il superamento del "minimo impegnato" e dell'effetto <i>pro die</i> per le utenze stagionali .....	17
5.3 Le strutture dei corrispettivi TICSÌ per gli usi diversi dal domestico .....	18
5.3.1 <i>Mantenimento di alcune delle precedenti articolazioni tariffarie</i> .....	20
5.3.2 <i>Le nuove articolazioni tariffarie del servizio di acquedotto</i> .....	21
5.4 Verifica di conformità al TICSÌ .....	23
5.5 Effetti delle modifiche dei corrispettivi USI DIVERSI DAL DOMESTICO .....	24
<b>6 Tariffa di collettamento e depurazione dei reflui industriali autorizzati allo scarico in pubblica fognatura</b> .....	<b>30</b>
6.1 Determinazione quota fissa.....	30
6.2 Quota variabile .....	30
6.2.1 <i>Tariffa unitaria di fognatura</i> .....	30
6.2.2 <i>Tariffa unitaria di depurazione</i> .....	30
6.2.3 <i>Quota variabile</i> .....	33
6.3 Quota capacità.....	33
6.4 Rispetto dei vincoli .....	33
6.5 Disciplina delle maggiorazioni dei corrispettivi per penalizzazione .....	34
6.6 Verifica di conformità al TICSÌ .....	35
<b>7 Conclusioni e indicazioni</b> .....	<b>37</b>
7.1 Gestione del passaggio alla tariffa TICSÌ.....	37
7.2 Rispetto della condizione di isoricavo .....	38
<b>8 Appendice A – articolazione tariffaria 2016 (riferimento)</b> .....	<b>39</b>
<b>9 Appendice B – articolazione TICSÌ 2018</b> .....	<b>42</b>

## 0 Premessa

Obiettivo della presente relazione è quello di illustrare il processo metodologico con il quale l'Ente di Governo d'Ambito della Città Metropolitana di Genova (ATO Centro Est) è giunto alla definizione della nuova articolazione tariffaria per il Gestore IRETI S.p.A. ai sensi della deliberazione 665/2017/R/IDR "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti".

### Assetto gestionale

Il Servizio Idrico Integrato (SII) nell'ATO della Città Metropolitana di Genova è attualmente affidato ad IRETI spa, in qualità di gestore unico mentre la gestione operativa territoriale è svolta, sotto il suo coordinamento, dalla stessa IRETI spa (ex gestione Acque Potabili spa) e dalle società AM.TER. spa, E.G.U.A. srl, IREN Acqua Tigullio spa (ex IdroTigullio spa – denominazione variata nel 2017), IREN Acqua spa (ex Mediterranea delle Acque spa – denominazione variata nel 2017), Società dell'Acqua Potabile srl.

Il Gestore affidatario svolge una funzione di coordinamento a supporto delle gestioni operative e da metà del 2015 effettua attività dirette nei confronti degli utenti avendo acquisito la precedente gestione assentita alla società Acque Potabili spa; tale variazione era già indicata nella predisposizione tariffaria MTI-2 del 2016.

Nel corso del 2017, a seguito di una complessiva riorganizzazione gestionale del Gruppo Iren, sono cambiate le denominazioni di due delle società operative (Mediterranea delle Acque ed Idrotigullio), ma senza alcuna altra variazione rilevante ai fini tariffari.

In Figura 1 è schematizzato l'assetto gestionale del servizio idrico integrato sui 67 Comuni dell'ATO genovese, con indicato, per ciascun gestore, il numero di comuni serviti per ciascun segmento del servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) da cui si desumono le parziali sovrapposizioni di gestori su alcuni dei Comuni dell'ambito e quindi la presenza di "scambi" di servizio all'interno del territorio.

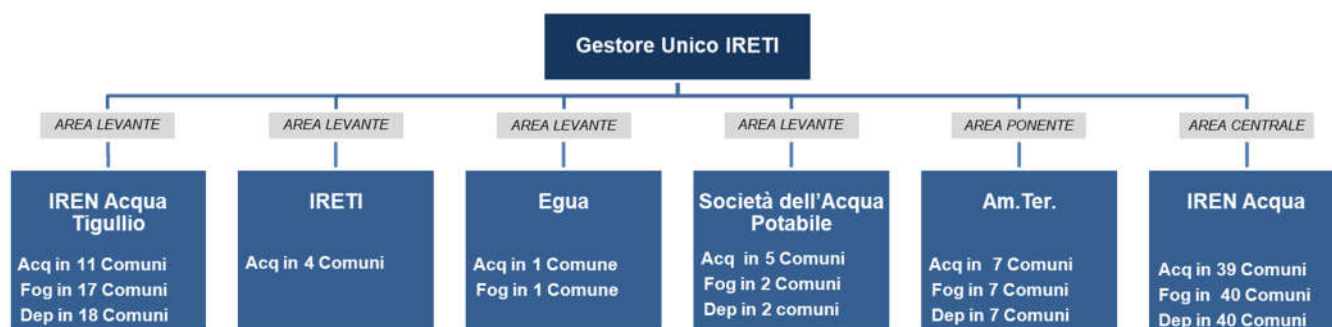


Figura 1 - assetto gestionale dell'ATO della Città Metropolitana di Genova

Il Piano d'ambito vigente e la tariffa sono definiti in modo univoco su tutto il territorio dell'ATO. In particolare l'aggiornamento tariffario per il biennio 2018 e 2019 è stato approvato dall'EGA Città Metropolitana di Genova con deliberazione della Conferenza Metropolitana n.2/2018 e definitivamente approvato da ARERA con deliberazione 558/2018/R/IDR del 6.11.2018.

**Con tale aggiornamento si è conseguita una riduzione delle tariffe per il 2018 pari al 5,9% rispetto al 2017.**

### Obiettivi della nuova articolazione dei corrispettivi

Nel rispetto dei principi e dei vincoli contenuti nel TICSI, la nuova articolazione tariffaria intende perseguire i seguenti obiettivi:



- 1) attuazione del **passaggio alla tariffa pro capite per gli utenti domestici residenti**, in tal modo rapportando correttamente il costo del servizio ai componenti del nucleo familiare correggendo la precedente “stortura” che vedeva penalizzate le famiglie numerose;
- 2) individuazione di una **fascia agevolata di consumo pro capite per gli usi domestici residenti** in linea con le attuali agevolazioni (96 mc per unità abitativa, pari a 32 mc *pro capite*), in quanto ritenuta congrua con i consumi medi delle famiglie del territorio;
- 3) mantenimento di **tre fasce di consumo di eccedenza**, con progressività tariffaria finalizzata a promuovere comportamenti del consumatore orientati al risparmio e all’uso consapevole della risorsa;
- 4) superamento del **minimo impegnato** che, là dove non regolarmente mantenuto nel tempo, ha generato rilevanti disparità di trattamento fra utenti con il medesimo uso;
- 5) attuazione di politiche tariffarie che riservano particolare attenzione alle forniture destinate a **funzioni di utilità pubblica e sociale**;
- 6) individuazione di elementi della tariffa per la **raccolta e la depurazione delle acque reflue industriali** mirata a meglio allocare i costi su chi ha scarichi il cui trattamento risulta più oneroso, secondo il principio **“chi inquina paga”**.

Il documento, dopo una prima illustrazione dell’articolazione tariffaria vigente (cap. 1), affronta i temi della verifica della coerenza della base dati usata per lo sviluppo del riordino dei corrispettivi (cap. 2) e del c.d. “ricavo obiettivo” da conseguire con la nuova articolazione (cap. 3), per poi passare alla descrizione delle assunzioni e dei risultati conseguiti per la determinazione delle nuove articolazioni tariffarie per gli usi domestici (cap. 4) e per gli usi non domestici (cap. 5) ed infine a quelle dei reflui industriali (cap. 6), tracciando al termine alcune considerazioni conclusive sul complessivo processo di riordino realizzato (cap. 7).

Stante la complessità della struttura previgente e quindi la considerevole mole di dati da processare, nonché le complesse valutazioni sui risultati via via conseguiti, il lavoro di modellazione degli scenari secondo le nuove regole del TICSÌ è stato condotto in collaborazione con il Gestore IRETI.

## 1 Articolazione tariffaria attualmente vigente

La struttura tariffaria attualmente vigente nel territorio dell'EGA Città Metropolitana di Genova non si discosta in modo rilevante dal complesso degli usi previsti dal nuovo Testo Integrato dei Corrispettivi dei Servizi Idrici (TICSI) introdotto da ARERA con la delibera 665/2017/R/IDR, ancorché preveda alcune articolazioni in eccesso e l'applicazione del c.d. "minimo impegnato" per le utenze con usi diversi dal domestico, non più consentiti dalla nuova regolazione dei corrispettivi d'utenza.

### 1.1 Attuali usi

In tutti i Comuni gestiti sono previste le seguenti tipologie di fornitura:

#### A. Forniture continuative

- **Uso domestico residente:** si qualifica come uso domestico residente qualsiasi utilizzazione effettuata in locali adibiti ad abitazione di residenza, a carattere familiare o collettivo (condominiale), e relative pertinenze;
- **Uso domestico residente "filo d'acqua":** ulteriore specificazione dell'uso domestico residente, introdotta nel 2005, che prevede una ulteriore agevolazione a favore di tutti gli utenti residenti nei Comuni i cui territori si sviluppano ad una altitudine superiore a 700 m s.l.m.m. e degli utenti di altri Comuni che risiedono comunque in località con altitudine maggiore di 700 m s.l.m.m.;
- **Uso domestico non residente:** si qualifica come uso domestico non residente qualsiasi utilizzazione effettuata in locali adibiti ad abitazione non di residenza (seconde case), a carattere familiare o collettivo (condominiale), e relative pertinenze;
- **Uso produttivo:** si riferisce agli usi industriale, artigianale, commerciale o professionale, le forniture per ospedali, case di cura, scuole e altri istituti di istruzione privati, convitti e carceri, alberghi, sedi di enti ed associazioni e simili, impianti sportivi ecc.;
- **Uso zootecnico:** si considera ad uso zootecnico l'acqua destinata esclusivamente all'attività di allevamento del bestiame e/o attività di trasformazione del latte, con il lavoro prevalentemente proprio e di persone della propria famiglia (sono richiamate per intero le disposizioni di cui ai commi 2 e 3 dell'art. 2135 del Codice Civile);
- **Uso agricolo:** rientrano in questa categoria le forniture per fini irrigui riferite alla tipologia di attività identificata nella categoria "Coltivatore diretto" (colui che coltiva il fondo con il lavoro prevalentemente proprio e di persone della sua famiglia – art. 1647 del Codice Civile);
- **Uso frantoi:** uso riservato a coloro che svolgono attività di produzione di olio ad uso alimentare, con il lavoro prevalentemente proprio e di persone della propria famiglia, nonché delle cooperative agricole (sono richiamate per intero le disposizioni di cui ai commi 2 e 3 dell'art. 2135 del Codice Civile);
- **Uso appezzamenti a difesa del territorio:** ha come obiettivo la salvaguardia e la cura del territorio e la difesa dello stesso dall'incuria e dall'abbandono; è identificata attraverso la sussistenza dei requisiti previsti di cui alla Determinazione Dirigenziale n. 3211 del 17/7/2013 della Provincia di Genova (ora Città Metropolitana di Genova) ed è altresì subordinata al rispetto di obblighi e vincoli cui l'utente è tenuto a prestare osservanza e che lo stesso è tenuto a conoscere prima che sia concessa l'agevolazione tariffaria richiesta;
- **Uso non potabile:** riferito ad utenze che attingono acqua a monte degli impianti di potabilizzazione e quindi usufruiscono di "acqua grezza" per usi non potabili;

- **Uso comunale:** sono forniture per uso pubblico, relative a sedi e pertinenze comunali quali: Sede del Comune, uffici comunali, magazzini comunali, Sede della Città Metropolitana di Genova e dei relativi uffici distaccati, scuole dell'infanzia, scuole primarie, scuole secondarie, biblioteche comunali, musei comunali, parchi e giardini, cimiteri, servizi igienici pubblici (docce, comprese quelle su spiagge libere, bagni), fontane di qualunque dimensione e portata;
- **Uso impianti sportivi:** relativa ai consumi degli immobili di proprietà Comunale o Metropolitana dedicata agli impianti sportivi ancorché la gestione sia affidata a terzi;
- **Uso antincendio:** sono forniture per alimentazione di impianti e bocche antincendio;

## B. Forniture provvisorie

- **Uso temporaneo con contatore:** per attività cantieristica finalizzata alla costruzione di nuove unità immobiliari o alla realizzazione di altre opere pubbliche; per erogazione per fiere, mostre, circhi, giostre e simili;

### 1.2 Articolazione tariffaria vigente per i diversi usi

L'articolazione tariffaria vigente per ogni tipologia di fornitura è la seguente (vedi anche [Appendice A](#)):

#### Uso domestico residente

L'attuale articolazione tariffaria prevede tre bacini tariffari (Fascia A, Fascia B-C, Fascia D) per i tre servizi di acquedotto, fognatura e depurazione distinti sulla base della localizzazione territoriale del comune (accessibilità, affaccio sul mare, dimensione): la Fascia D costituisce il riferimento base al quale si applicano riduzioni pari al 10% per la Fascia B-C e del 25% per la Fascia A.

I corrispettivi attualmente applicati alle utenze domestiche prevedono una quota fissa correlata al numero delle unità abitative (per contemperare anche la tipologia condominiale) e una quota variabile proporzionale al consumo e, limitatamente al servizio di acquedotto, modulata su cinque scaglioni di consumo (agevolata, base e tre eccedenze).

Per i comuni con quota media del territorio superiore a 700 m s.l.m.m. è prevista una quota "ultra agevolata" relativa a 24 mc/anno: il c.d. "filo d'acqua" per garantire che durante il periodo invernale non si abbia il rischio di congelamento dell'acqua nelle tubazioni (mantenendo appunto un minimo flusso nelle tubazioni).

La quota variabile per i servizi di fognatura e depurazione è proporzionale al consumo, ma non modulata per scaglioni.

La fascia di consumo annuo agevolata è definita in base alle unità immobiliari, prevedendo un quantitativo annuo di fornitura a tariffa agevolata di 96 metri cubi per unità immobiliare.

La quota fissa è applicata, dal 2016, ai tre servizi di acquedotto fognatura e depurazione a seguito di prescrizione impartita da ARERA con la delibera 471/2016/R/IDR "Approvazione dello specifico schema regolatorio, recante le predisposizioni tariffarie per il periodo 2016-2019, proposto dall'Ente di Governo dell'ambito Città Metropolitana di Genova".

#### Uso domestico non residente

L'articolazione tariffaria per l'uso domestico non residente è analoga a quella del domestico residente, ma non presenta gli scaglioni agevolato e ultra-agevolato (filo d'acqua).

Inoltre è unica per tutto il territorio dell'ATO genovese, cioè non presenta bacini tariffari differenziati.

## USI NON DOMESTICI

I corrispettivi applicati alle utenze non domestiche hanno prevalentemente una struttura tariffaria comune: la quota variabile di acquedotto è articolata in quattro scaglioni (uno base e tre eccedenze, ad eccezione dell' "uso appezzamenti difesa del territorio" articolato su uno scaglione base e una sola eccedenza); la quota fissa, ripartita per servizio (acquedotto, fognatura e depurazione), risulta anch'essa articolata su quattro scaglioni basati sul consumo.

Sono unici per tutto il territorio dell'ATO genovese, cioè non presentano bacini tariffari differenziati.

Significativa, come vedremo di seguito, è l'applicazione di un quantitativo **minimo impegnato** per il servizio di acquedotto (ad esclusione dell' "uso appezzamenti"), cioè di un volume stabilito al momento dell'apertura del contratto di fornitura e che il cliente si impegna a consumare (basandosi sulle sue necessità). Tale quantitativo, che viene tutto fatturato al valore unitario della tariffa "base", è comunque attribuito al cliente anche nel caso non venga consumata acqua fino a tale quantità; in ogni caso l'eccedenza del minimo impegnato viene fatturata con le tariffe di eccedenza previste dallo specifico uso e che si sviluppano su scaglioni proporzionali a 1,5, 2 e oltre 2 volte il volume del minimo impegnato pattuito.

Con riferimento al servizio di fognatura e al servizio di depurazione, la quota variabile è proporzionale al consumo, ma non modulata per scaglioni.

In tale tipologia di struttura troviamo gli attuali **Uso produttivo**, **Uso zootecnico**, **Uso agricolo**, **Uso frantoi**, **Uso appezzamenti a difesa del territorio** e **Uso non potabile**.

All'interno degli usi non domestici sono compresi alcuni usi che presentano una struttura non articolata anche per il servizio di acquedotto, cioè presentano una tariffa unica indipendentemente dal consumo (come avviene per i servizi di fognatura e depurazione); si tratta dell'**Uso comunale**, **Uso impianti sportivi**, **Uso antincendio** e **Uso temporaneo con contatore**.

### Tariffazione dei reflui industriali

La struttura dell'articolazione tariffaria attuale relativa agli insediamenti produttivi che scaricano in pubblica fognatura prevede l'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione emanate con D.P.R. 24/05/1977 e s.m.i..

## 2 Analisi dei dati trasmessi dal gestore

Per sviluppare gli scenari di adeguamento dei corrispettivi al TICS I secondo gli obiettivi ricordati in premessa, l'Ufficio d'Ambito Città Metropolitana di Genova ha richiesto al gestore IRETI un elenco su supporto informatico di tutte le utenze attive almeno un giorno nell'anno 2016, indicando per ciascuna:

- a) le indicazioni identificative dell'utenza (codice utente, Comune);
- b) la tipologia d'uso attuale e le categorie d'uso sottese (maggior dettaglio);
- c) i servizi forniti (acquedotto, fognatura, depurazione);
- d) nel caso di utenze condominiali, il numero di unità immobiliari sottese all'utenza;
- e) i metri cubi annui fatturati per ciascun servizio e quelli letti (differenti in alcuni casi da quelli fatturati, là dove si ha ancora l'applicazione del minimo impegnato);
- f) i ricavi fatturati per ciascun servizio, comprendendo anche la quota fissa.

Prima di procedere alla rielaborazione dei dati trasmessi ed alla conseguente definizione dell'aggiornamento dell'articolazione tariffaria coerentemente con le disposizioni contenute nel TICS I, l'Ufficio d'Ambito ha effettuato un processo di verifica di congruità dei dati trasmessi al fine di accertarne la coerenza con quanto utilizzato per il calcolo dell'aggiornamento tariffario biennale 2018-2019 ai sensi della delibera 918/2017/R/IDR.

Infatti la base dati, in particolare volumi e num.utenze, deve risultare coerente con quella utilizzata per l'implementazione del theta tariffario e che quindi consente il raggiungimento dei nuovi VRG<sup>2018</sup> e VRG<sup>2019</sup> MTI-2 approvati<sup>1</sup>: per poter opportunamente raggiungere l'obiettivo dell'iso-ricavo a seguito della predisposizione della nuova articolazione tariffaria, i dati di base devono essere i medesimi.

Inoltre tale coerenza della estrazione dati consente anche di valutare correttamente gli effetti attesi sulle utenze a seguito delle variazioni dell'articolazione tariffaria che si andrà ad implementare.

Pertanto la base dati dell'anno 2016 riportata nella raccolta RDT2018 relativa all'MTI-2, con i corrispettivi valorizzati a seguito dell'applicazione del theta 2018 ( $\vartheta^{2018} * \sum_u \underline{tarif}_u^{2015} * \left(\underline{vscal}_u^{2016}\right)^T$ ) della delibera 918/2017 e l'estrazione TICS I predisposta dal gestore (con riferimento ai medesimi anni per volumi e valorizzazione dei corrispettivi) sono state tra loro verificate.

Nella tabella seguente è riportata la sintesi delle analisi svolte sui due set di dati: emergono modesti scostamenti presumibilmente riconducibili alle diverse date di estrazione dei dati dal sistema informativo di billing del Gestore.

Nella estrazione usata ai fini del calcolo del TICS I non sono inoltre riportati i volumi ed il fatturato dei reflui industriali che sono trattati con un metodo di calcolo specifico legato alla singola utenza, mentre nel RDT tali dati erano inseriti; pertanto il confronto è stato ulteriormente sviluppato aggiungendo i dati dei reflui industriali all'estrazione TICS I.

Le modeste differenze che permangono non appaiono di dimensioni significative per lo sviluppo degli scenari TICS I, tenendo conto che comunque ci saranno da attendersi dei conguagli volumetrici ( $R_{cVOL}$ ) per l'anno 2018 connessi alla metodologia tariffaria che usa inevitabilmente dati volumetrici di due anni prima.

<sup>1</sup> Determinati dall'EGA Città metropolitana di Genova con Deliberazione della Conferenza Metropolitana n.2/2018 e definitivamente approvato da ARERA con delibera 558/2018/R/IDR del 6.11.2018

**Estrazione**

fatturato VARIAB A+F+D	fatturato Q.FISSA A+F+D	IMPORTO TOTALE BOCCH E IDRANTI
143.137.839 €	25.258.388 €	2.214.662 €
<b>totale</b>		<b>168.396.227 €</b>

VOLUME FATTURATO ACQUEDOTTO	VOLUME FATTURATO FOGNATURA	VOLUME FATTURATO DEPURAZIONE
74.640.775	59.749.453	58.965.638
<b>totale</b>		<b>193.355.866</b>

**RDT per 2016**

fatturato VARIAB A+F+D	fatturato Q.FISSA A+F+D	IMPORTO TOTALE BOCCH E IDRANTI
144.673.556 €	25.880.590 €	2.890.922 €
<b>totale</b>		<b>170.554.146 €</b>

VOLUME FATTURATO ACQUEDOTTO	VOLUME FATTURATO FOGNATURA	VOLUME FATTURATO DEPURAZIONE
74.180.715	60.114.944	59.007.166
<b>totale</b>		<b>193.302.825</b>

delta estrazione vs RDT per 2016	-	2.157.919 €
delta %		
delta % totale		-1,3%

460.060	-	365.491	-	41.528
0,6%		-0,6%		-0,1%
<b>delta % totale</b>				<b>0,0%</b>

delta estrazione + reflui produttivi vs RDT per 2016	-	1.152.919 €
delta % totale con reflui produttivi		-0,7%

460.060	-	101.447	-	4.884
0,6%		-0,2%		0,0%
<b>delta % totale</b>				<b>0,0%</b>

Tabella 1 – confronto fra i dati di volumi e fatturati 2016 fra base RDT2018 e estrazione ai fini TICSI

### 3 Il ricavo obiettivo

L'art. 23 del TICS I prevede che il cambiamento della struttura dei corrispettivi del gestore debba garantire la seguente condizione sui ricavi dell'anno a (anno 2018):

$$\sum_u \underline{tarif}_u^a * (\underline{vscal}_u^{a-2})^T = \sum_u \underline{tarif}_u^{new,a} * (\underline{vscal}_u^{new,(a-2)})^T - \Delta T_{G,ind}^{ATO,a}$$

L'importo  $\sum_u \underline{tarif}_u^a * (\underline{vscal}_u^{a-2})^T$  indica i ricavi conseguibili applicando la preesistente struttura dei corrispettivi alla preesistente articolazione delle variabili di scala (intese come quote fisse e variabili riferite alle preesistenti tipologie e sotto-tipologie di utenza).

La seconda parte dell'equazione rappresenta i ricavi conseguibili applicando la nuova struttura dei corrispettivi alla nuova articolazione delle variabili di scala, ottenuta dalla riclassificazione delle preesistenti variabili di scala sulla base dei nuovi criteri di articolazione definiti dall'Autorità al netto dell'eventuale variazione complessiva dei ricavi afferenti all'implementazione della nuova struttura dei corrispettivi per i reflui industriali.

I dati assunti per simulare gli impatti della nuova articolazione tariffaria sono quindi rappresentati dalle variabili di scala dell'anno "a-2" (2016) moltiplicate per le tariffe dell'anno "a" (2018), valorizzate considerando il theta approvato dall'EGA Città Metropolitana di Genova ai sensi della delibera 918/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017.

Il cosiddetto "ricavo obiettivo" su cui impostare e verificare la nuova struttura dei corrispettivi è quindi quello riferito all'anno 2018, come risultante dalla tabella sottostante.

anno	<b>2018</b>	<b>2016</b>
theta	1,048	1,055
<b>fatturato RDT anno 2016</b>	<b>170.554.146 €</b>	
<b>obiettivo 2018 (isoricavo)</b>	<b>169.422.507,23 €</b>	

Tabella 2 – ricavi obiettivo per usi civili e reflui industriali ai fini TICS I

## 4 La nuova articolazione tariffaria per l'utenza domestica

Come anticipato, per definire la nuova articolazione tariffaria si è sviluppato un modello di simulazione che consentisse di verificare la sostenibilità degli obiettivi che ci si poneva, con il rispetto delle prescrizioni e dei vincoli posti dal TICSÌ.

Per semplicità espositiva le articolazioni tariffarie sono di seguito espresse in mc/anno, ancorché l'applicazione avvenga poi con il criterio *pro-die* secondo i valori e le modalità riportate in Appendice B.

### 4.1 Tassonomia e struttura dei corrispettivi delle utenze domestiche

In ottemperanza a quanto previsto dall'art.2 del TICSÌ, con riferimento all'utenza domestica devono essere previste le seguenti sotto-tipologie d'uso:

- **Uso domestico residente:** fornitura destinata a servire una singola unità immobiliare ad uso abitativo e residenza anagrafica dell'intestatario del contratto; **numero utenze 95.582**
- **Uso domestico non residente:** fornitura destinata a servire una singola unità immobiliare ad uso abitativo senza residenza anagrafica dell'intestatario del contratto; **numero utenze 25.464**
- **Uso condominiale:** fornitura effettuata con un unico contatore destinato a servire due o più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso; **numero utenze 33.614 (indirette 445.698)**

Non sono previste sotto-tipologie di usi aggiuntive.

**Per quanto riguarda gli usi domestici, le attuali strutture tariffarie ed i relativi corrispettivi unitari soddisfano già le indicazioni prescrittive introdotte dal TICSÌ (TITOLO 3).**

In particolare, per quanto riguarda l'**Uso domestico residente**, per la quota variabile del servizio acquedotto sono sempre rispettati (art.5 TICSÌ): l'ampiezza minima dello scaglione agevolato (utenza standard di tre componenti, pari a 55 mc/anno); il valore del parametro "*agev*" (differenza percentuale fra tariffa base e tariffa agevolata, deve essere compreso fra il 20% e il 50%) ed il rapporto fra la tariffa unitaria agevolata e quella dell'ultimo scaglione di eccedenza (1:6). La tabella seguente riporta sinteticamente la verifica per i tre bacini tariffari dell'uso domestico residente:

<b>Fascia A</b>	<b>condizione</b>	<b>valori</b>	
	scaglione agevolato > 55 mc/anno	<b>96 mc/anno</b>	<b>ok</b>
	range per tariffa agev <i>max</i> 0,675793 vs base <i>min</i> 0,422371	<b>0,608214</b> <b>28%</b>	<b>ok</b>
	verifica 3°sup vs agev	<b>2,534224</b> <b>1/4</b>	<b>ok</b>
<b>Fascia B-C</b>	<b>condizione</b>	<b>valori</b>	
	scaglione agevolato > 55 mc/anno	<b>96 mc/anno</b>	<b>ok</b>
	range per tariffa agev <i>max</i> 0,810952 vs base <i>min</i> 0,506845	<b>0,729856</b> <b>28%</b>	<b>ok</b>
	verifica 3°sup vs agev	<b>3,041069</b> <b>1/4</b>	<b>ok</b>
<b>Fascia D</b>	<b>condizione</b>	<b>valori</b>	
	scaglione agevolato > 55 mc/anno	<b>96 mc/anno</b>	<b>ok</b>
	range per tariffa agev <i>max</i> 0,907815 vs base <i>min</i> 0,567385	<b>0,817034</b> <b>28%</b>	<b>ok</b>
	verifica 3°sup vs agev	<b>3,404308</b> <b>1/4</b>	<b>ok</b>

Tabella 3 – rispetto dei vincoli TICSÌ ex art.5 per l'articolazione uso domestico residente

Come ricordato esiste anche uno scaglione "ultra-agevolato" (c.d. *filo d'acqua*) che invece non potrà permanere nella nuova struttura tariffaria individuata dal TICSÌ e pertanto verrà superato attraverso



l'introduzione di due bacini tariffari (Fascia FA) con scaglione agevolato di ampiezza sempre pari a 96 mc, ma con tariffa unitaria pari al valore ponderato delle precedenti tariffe "filo d'acqua" e "agevolata" dei bacini di Fascia A e B-C.

Anche in questo caso sono soddisfatte le verifiche con i vincoli individuati dal TICSÌ

<b>Fascia FA-A</b>		<b>condizione</b>	<b>valori</b>	
		scaglione agevolato > 55 mc/anno	96 mc/anno	<b>ok</b>
	range per tariffa agev	<i>max</i> 0,675793	<b>0,484319</b>	<b>ok</b>
	vs base	<i>min</i> 0,422371		
		verifica 3°sup vs agev	2,905911	<b>1/5</b>
				<b>ok</b>
<b>Fascia FA-BC</b>		<b>condizione</b>	<b>valori</b>	
		scaglione agevolato > 55 mc/anno	96 mc/anno	<b>ok</b>
	range per tariffa agev	<i>max</i> 0,810952	<b>0,575550</b>	<b>ok</b>
	vs base	<i>min</i> 0,506845		
		verifica 3°sup vs agev	3,453300	<b>1/5</b>
				<b>ok</b>

Tabella 4 – rispetto dei vincoli TICSÌ ex art.5 per i due nuovi bacini dell'articolazione uso domestico residente

Le quote variabile dei servizi di fognatura e di depurazione sono proporzionali al consumo e non articolate per scaglioni (art.6 TICSÌ).

Le quote fisse sono già ripartite per servizio (acquedotto, fognatura e depurazione), non sono variabili con il consumo ed il loro gettito è inferiore al 20% corrispettivo totale per servizio (art.7 TICSÌ), come emerge dal calcolo sviluppato in occasione della ricordata prescrizione tariffaria definita in occasione dell'approvazione delle tariffe ai sensi della 664/2015 che ne prevedeva una costruzione sempre secondo tali vincoli.

L'attuale struttura per l'**Uso domestico non residente**, che presenta nel TICSÌ meno vincoli interni, appare anch'essa soddisfare pienamente quanto previsto con la nuova regolazione dei corrispettivi: ricalca di fatto la struttura dell'uso domestico residente al netto della previsione dello scaglione agevolato e della articolazione in bacini tariffari (ulteriore elemento di semplificazione).

L'utenza con **Uso condominiale** è già attualmente gestita riproporzionando l'ampiezza degli scaglioni al numero di unità abitative sottese; la struttura tariffaria, in sede di prima applicazione, ricalca quella degli usi domestici ed è applicata secondo l'uso prevalente del condominio (residente o non residente).

#### 4.1.1 L'articolazione pro capite per le utenze domestiche residenti

Il forte elemento di novità introdotto dal TICSÌ e che introduce un criterio di equo trattamento delle utenze domestiche residenti nei confronti dei volumi utilizzati, è la previsione di una articolazione per scaglioni *pro capite*; viene infatti così proporzionata la struttura per scaglioni a tariffa crescente al numero dei componenti del nucleo familiare eliminando la penalizzazione che si aveva in precedenza per le famiglie numerose.

Attualmente il Gestore non dispone dell'informazione sulla numerosità di ciascun nucleo residente in ogni unità immobiliare. Nel corso dell'anno 2019 il Gestore attuerà un piano di implementazione della tariffa *pro capite* che, progressivamente coinvolga tutti i Comuni dell'ambito.

Tale piano, definito di concerto con l'EGA Genovese, sarà definito sulla base di una collaborazione con i Comuni e previa definizione di un protocollo informatico di scambio dati di tipo anagrafico necessari all'implementazione della tariffa *pro capite* stessa, nonché alla corretta classificazione dell'utenza domestica tra residente e non residente.

Il piano prevedrà, inoltre, per le utenze condominiali una campagna informativa e di raccolta diretta di informazioni (attraverso autodichiarazioni degli amministratori condominiali), volta a mappare

correttamente la composizione di ciascun condominio tra utenze domestiche residenti, utenze domestiche non residenti ed utenze diverse dal domestico.

Fino al completamento del set informativo necessario all'implementazione della tariffa *pro capite* generalizzata, là dove arriveranno comunicazioni sulla composizione numerica del nucleo familiare a seguito dello sviluppo delle attività connesse all'erogazione del bonus idrico, verrà già applicata l'articolazione *pro capite*, derivata da quella attuale assumendo, come indicato dal TICSÌ, che l'attuale struttura "standard" sia da ricondurre ad un nucleo composto da tre persone.

Inoltre, fin dall'anno 2018, il Gestore è tenuto a recepire eventuali autocertificazioni sulla numerosità del nucleo familiare prodotte dalle utenze domestiche residenti oppure dalle utenze condominiali (queste ultime purché prevedano la mappatura completa delle unità sottese).

#### 4.2 Le strutture dei corrispettivi TICSÌ per le utenze domestiche

Di seguito si riportano le strutture per i vari usi domestici che, come ricordato, ricalcano quelle attuali al netto della eliminazione del *filo d'acqua* e la previsione della possibilità di attivazione della struttura *pro capite* per chi dovesse provvedere alla comunicazione del numero dei componenti del nucleo familiare residente al fine della corresponsione del bonus sociale idrico.

La struttura generale dell'articolazione tariffaria per **utenza domestica residente standard** (tre componenti) e **pro capite** è pertanto la seguente:

USO DOMESTICO RESIDENTE <i>standard</i> di tre componenti e <i>pro capite</i>									
Quota variabile acquedotto	scaglioni consumo		<i>pro capite</i> (1 comp.)		Fascia A	Fascia FA-A	Fascia B-C	Fascia FA-BC	Fascia D
	da mc	a mc	da mc	a mc	euro/mc	euro/mc	euro/mc	euro/mc	euro/mc
Tariffa agevolata	0	96	0	32	0,604178	0,481105	0,725014	0,571731	0,811613
Tariffa base	97	180	33	60	0,839136	0,839136	1,006964	1,006964	1,127240
I eccedenza	181	270	61	90	2,097841	2,097841	2,517409	2,517409	2,818100
II eccedenza	271	360	91	120	2,265668	2,265668	2,718802	2,718802	3,043548
III eccedenza	361	in poi	121	in poi	2,517409	2,517409	3,020891	3,020891	3,381720
<b>Quota variabile fognatura (euro/mc)</b>					<b>Fascia A</b>	<b>Fascia FA-A</b>	<b>Fascia B-C</b>	<b>Fascia FA-BC</b>	<b>Fascia D</b>
Tariffa fognatura					0,22793	0,227925	0,273509	0,273509	0,306179
<b>Quota variabile depurazione (euro/mc)</b>					<b>Fascia A</b>	<b>Fascia FA-A</b>	<b>Fascia B-C</b>	<b>Fascia FA-BC</b>	<b>Fascia D</b>
Tariffa depurazione					0,607799	0,607799	0,729359	0,729359	0,816476
<b>Quota fissa (euro/anno)</b>									
Acquedotto					22,377666				
Fognatura					4,899869				
Depurazione					12,974409				

Tabella 5 – nuova articolazione della tariffa uso domestico residente per componenti nucleo familiare "standard" e *pro capite*

La struttura generale dell'articolazione tariffaria per le **utenze domestiche non residenti** è la seguente:

<b>USO DOMESTICO NON RESIDENTE</b>			
<b>Quota variabile acquedotto</b>	<b>scaglioni consumo</b>		<b>euro/mc</b>
	<b>da mc</b>	<b>a mc</b>	
Tariffa base	0	180	1,127240
I eccedenza	181	270	2,818100
II eccedenza	271	360	3,043548
III eccedenza	361	in poi	3,381720
<b>Quota variabile fognatura (euro/mc)</b>			
Tariffa fognatura			0,306179
<b>Quota variabile depurazione (euro/mc)</b>			
Tariffa depurazione			0,816476
<b>Quota fissa (euro/anno)</b>			
Acquedotto			22,377666
Fognatura			4,899869
Depurazione			12,974409

Tabella 6 – nuova articolazione della tariffa uso domestico non residente

Per quanto riguarda l'**Uso condominiale**, che in un primo momento continuerà ad essere applicato secondo il criterio di prevalenza delle unità immobiliari sottese (utenze domestiche residenti, utenze domestiche non residenti, utenze diverse dal domestico), l'applicazione della tipologia tariffaria sarà effettuata a regime in base alle unità immobiliari sottostanti (nel caso delle utenze domestiche residenti utilizzando il criterio *standard* ovvero il criterio *pro capite* effettivo in base al numero di residenti presso ciascuna unità) a seguito delle dichiarazioni che saranno effettuate dagli utenti stessi in conformità con quanto previsto dal co. 6 art. 3 del TICSÌ.

A seguito dell'acquisizione dell'effettiva composizione delle unità immobiliari sottese all'utenza condominiale (uso domestico residente, uso domestico non residente e usi diversi dal domestico) conseguente alla raccolta dati da sviluppare in funzione del piano di implementazione della tariffa *pro capite* e comunque entro la scadenza prevista dal TICSÌ, le utenze condominiali vedranno una valorizzazione degli scaglioni costruita secondo le dichiarazioni sugli usi rilasciate dagli amministratori e un'attribuzione dei volumi effettivamente consumati proporzionale alle unità immobiliari; una concreta assegnazione dei consumi effettivi a ciascuna unità non può evidentemente prescindere dalla installazione di contatori divisionali, che non sempre appare possibile.

L'EGA e il Gestore, nel corso del 2019, attiveranno campagne di informazione e soluzioni incentivanti per garantire quanto più possibile almeno la separazione delle utenze con uso domestico da quelle con usi diversi dal domestico, generalmente site ai piani terreni degli edifici condominiali.

#### 4.3 Verifica di conformità al TICSÌ

Si riporta di seguito la griglia utilizzata per la verifica di conformità con le condizioni e i vincoli del TICSÌ:

<b>Articolo</b>	<b>Verifica</b>
<b>Art.2 Tassonomia delle utenze domestiche</b>	
<b>2.1</b>	✓ nella nuova articolazione tariffaria sono state previste solamente le sotto – tipologie di uso domestico obbligatorie (uso domestico residente – uso domestico non residente – uso condominiale)
<b>2.2</b>	✓ non sono state previste sotto–tipologie di uso aggiuntive rispetto a quelle obbligatorie
<b>2.3</b>	✓ non è stato previsto un aumento delle sotto–tipologie di uso domestico rispetto all'articolazione previgente

<b>Art. 3 Articolazione pro capite</b>	
<b>3.2</b>	✓ la quota variabile del servizio di acquedotto per l'uso domestico residente è modulata per fasce di consumo sulla base di quantità pro capite
<b>3.3</b>	✓ è stato verificato che allo stato attuale il Gestore non dispone di tutte le informazioni e dei dati all'uopo necessari per definire la quota variabile del servizio in considerazione dell'effettiva numerosità dei componenti di ciascuna utenza domestica residente
<b>3.4</b>	✓ è stato adottato il criterio standard fino al completamento del set informativo necessario ✓ è stato previsto di attivare politiche finalizzate sia a ridurre possibili effetti distorsivi derivanti dall'applicazione del criterio standard, sia a favorire la raccolta delle informazioni e la comunicazione da parte degli utenti dell'effettivo numero di componenti di ciascuna utenza domestica residenti
<b>3.5</b>	✓ il limite massimo dello scaglione agevolato per una utenza tipo di tre componenti (96 metri cubi/anno) supera il minimo previsto pari a 55 metri cubi/anno
<b>3.6</b>	✓ è previsto che il Gestore richieda una dichiarazione in ordine al relativo numero di componenti dei nuclei familiari residenti e in particolare è stabilito l'obbligo per il Gestore di accettare l'autodichiarazione a tutela dei nuclei domestici numerosi
<b>Art. 4 Struttura generale dei corrispettivi</b>	
<b>4</b>	✓ la struttura generale dell'articolazione tariffaria utenza domestica rispetta quanto previsto dalla Tav. 1
<b>Art.5 Quota variabile del corrispettivo di acquedotto</b>	
<b>5.1</b>	✓ il limite massimo dello scaglione agevolato (32 metri cubi/pro capite/anno) supera il minimo previsto pari a 18,25 metri cubi/pro capite/anno
<b>5.2</b>	✓ il valore dell'agevolazione (agev) è compreso nell'intervallo 20% - 50%
<b>5.3</b>	✓ il rapporto tra la tariffa del primo scaglione (Tagev) e la tariffa dell'ultima fascia di eccedenza (Tecc3) non supera il rapporto di 1:6
<b>5.4</b>	✓ la quota variabile del servizio acquedotto assume la struttura riportata nella tabella TICS1
<b>5.5</b>	✓ per le utenze non residenti è prevista la medesima struttura della quota variabile ma non è prevista la prima fascia di consumo a tariffa agevolata
<b>Art.6 Quota variabile dei corrispettivi di fognatura e depurazione</b>	
<b>6.1</b>	✓ i corrispettivi variabili per i servizi di fognatura e depurazione sono proporzionali al consumo e non articolati per scaglioni
<b>6.2</b>	✓ anche per le utenze non residenti sono applicati corrispettivi variabili dei servizi di fognatura e depurazione proporzionali al consumo e non articolati per scaglioni
<b>Art.7 Quota fissa</b>	
<b>7.1</b>	✓ la quota fissa è quantificata per singola attività (acquedotto, fognatura e depurazione)
<b>7.2</b>	✓ il dimensionamento della quota fissa non eccede il 20% del gettito complessivo del servizio stesso ✓ il dimensionamento è stato valutato congiuntamente al grado di progressività dei corrispettivi variabili
<b>7.3</b>	✓ anche per le utenze non residenti i corrispettivi fissi sono quantificati separatamente per attività e indipendentemente dal consumo

#### 4.4 Effetti delle modifiche dei corrispettivi USI DOMESTICI

Come visto al paragrafo precedente, la struttura tariffaria e dei corrispettivi vigente per gli usi domestici soddisfa i criteri TICS1, pertanto non è stato necessario apportare alcuna modifica e pertanto non sono da attendersi effetti sulla "bolletta" dell'utente finale, salvo la riduzione complessiva da ricondurre alla diminuzione del moltiplicatore theta dell'anno 2018 e 2019 rispetto a quello del 2017.

Anche per le utenze che avevano anche lo scaglione "ultra-agevolato" del filo d'acqua, che secondo le regole TICS1 non può più essere ammesso, non si avranno variazioni sulla bolletta. In questo caso le utenze che godevano di tale caratteristica presenteranno un valore di tariffa agevolata unitaria leggermente più basso di quello delle corrispondenti fasce (Fascia A e Fascia B-C) e derivante da un valore medio ponderato sulla precedente ampiezza degli scaglioni filo d'acqua e agevolato.

Volendo vedere l'effettiva "consistenza" della bolletta del SII per un utente con uso domestico residente, nella tabella seguente è riportato il calcolo dell'importo annuo per un consumo corretto della risorsa (cioè per un consumo entro i volumi massimi dello scaglione base):

### Fascia A

num.componenti	1	2	3	4	5	6
<b>volume annuo</b>	<b>60</b>	<b>120</b>	<b>180</b>	<b>240</b>	<b>300</b>	<b>360</b>
QV <sub>ACQ</sub>	€ 42,83	€ 85,66	€ 128,49	€ 171,32	€ 214,15	€ 256,98
QV <sub>FOG</sub>	€ 13,68	€ 27,35	€ 41,03	€ 54,70	€ 68,38	€ 82,05
QV <sub>DEP</sub>	€ 36,47	€ 72,94	€ 109,40	€ 145,87	€ 182,34	€ 218,81
QF <sub>A,F,D</sub>	€ 40,25	€ 40,25	€ 40,25	€ 40,25	€ 40,25	€ 40,25
<b>totale SII</b>	<b>€ 133,22</b>	<b>€ 226,20</b>	<b>€ 319,17</b>	<b>€ 412,14</b>	<b>€ 505,12</b>	<b>€ 598,09</b>

### Fascia FA-A

num.componenti	1	2	3	4	5	6
<b>volume annuo</b>	<b>60</b>	<b>120</b>	<b>180</b>	<b>240</b>	<b>300</b>	<b>360</b>
QV <sub>ACQ</sub>	€ 38,89	€ 77,78	€ 116,67	€ 155,56	€ 194,46	€ 233,35
QV <sub>FOG</sub>	€ 13,68	€ 27,35	€ 41,03	€ 54,70	€ 68,38	€ 82,05
QV <sub>DEP</sub>	€ 36,47	€ 72,94	€ 109,40	€ 145,87	€ 182,34	€ 218,81
QF <sub>A,F,D</sub>	€ 40,25	€ 40,25	€ 40,25	€ 40,25	€ 40,25	€ 40,25
<b>totale SII</b>	<b>€ 129,29</b>	<b>€ 218,32</b>	<b>€ 307,36</b>	<b>€ 396,39</b>	<b>€ 485,42</b>	<b>€ 574,46</b>

### Fascia B-C

num.componenti	1	2	3	4	5	6
<b>volume annuo</b>	<b>60</b>	<b>120</b>	<b>180</b>	<b>240</b>	<b>300</b>	<b>360</b>
QV <sub>ACQ</sub>	€ 51,40	€ 102,79	€ 154,19	€ 205,58	€ 256,98	€ 308,37
QV <sub>FOG</sub>	€ 16,41	€ 32,82	€ 49,23	€ 65,64	€ 82,05	€ 98,46
QV <sub>DEP</sub>	€ 43,76	€ 87,52	€ 131,28	€ 175,05	€ 218,81	€ 262,57
QF <sub>A,F,D</sub>	€ 40,25	€ 40,25	€ 40,25	€ 40,25	€ 40,25	€ 40,25
<b>totale SII</b>	<b>€ 151,82</b>	<b>€ 263,39</b>	<b>€ 374,95</b>	<b>€ 486,52</b>	<b>€ 598,09</b>	<b>€ 709,66</b>

### Fascia FA-BC

num.componenti	1	2	3	4	5	6
<b>volume annuo</b>	<b>60</b>	<b>120</b>	<b>180</b>	<b>240</b>	<b>300</b>	<b>360</b>
QV <sub>ACQ</sub>	€ 46,49	€ 92,98	€ 139,47	€ 185,96	€ 232,45	€ 278,94
QV <sub>FOG</sub>	€ 16,41	€ 32,82	€ 49,23	€ 65,64	€ 82,05	€ 98,46
QV <sub>DEP</sub>	€ 43,76	€ 87,52	€ 131,28	€ 175,05	€ 218,81	€ 262,57
QF <sub>A,F,D</sub>	€ 40,25	€ 40,25	€ 40,25	€ 40,25	€ 40,25	€ 40,25
<b>totale SII</b>	<b>€ 146,91</b>	<b>€ 253,58</b>	<b>€ 360,24</b>	<b>€ 466,90</b>	<b>€ 573,56</b>	<b>€ 680,23</b>

### Fascia D

num.componenti	1	2	3	4	5	6
<b>volume annuo</b>	<b>60</b>	<b>120</b>	<b>180</b>	<b>240</b>	<b>300</b>	<b>360</b>
QV <sub>ACQ</sub>	€ 57,53	€ 115,07	€ 172,60	€ 230,14	€ 287,67	€ 345,21
QV <sub>FOG</sub>	€ 18,37	€ 36,74	€ 55,11	€ 73,48	€ 91,85	€ 110,22
QV <sub>DEP</sub>	€ 48,99	€ 97,98	€ 146,97	€ 195,95	€ 244,94	€ 293,93
QF <sub>A,F,D</sub>	€ 40,25	€ 40,25	€ 40,25	€ 40,25	€ 40,25	€ 40,25
<b>totale SII</b>	<b>€ 165,15</b>	<b>€ 290,04</b>	<b>€ 414,93</b>	<b>€ 539,83</b>	<b>€ 664,72</b>	<b>€ 789,61</b>

Tabella 7a – costo del servizio idrico per utenze con uso domestico residente e consumo “corretto” (volume pari al massimo dello scaglione base)

Il raggiungimento dell'**obiettivo di equità sociale** che si intendeva perseguire con l'applicazione del TICS, che vede il costo del servizio rapportato ai componenti del nucleo familiare correggendo la "stortura" della precedente articolazione che implicava la penalizzazione delle utenze numerose, appare subito evidente: infatti gli importi per numero di componenti maggiori di uno si ottengono semplicemente moltiplicando il valore per il numero dei componenti evitando così che le utenze numerose sconfinino verso fasce di eccedenza di costo per consumi in realtà non eccedenti.

La **progressiva penalizzazione dell'uso non corretto della risorsa** viene invece evidenziato nella seguente tabella sviluppata per il solo bacino tariffario Fascia D e per un singolo componente, ove si vede come un aumento percentuale di volume rispetto al limite dello scaglione base comporti un aumento della bolletta crescente (ad es. un consumo eccedente del 20% quello corretto, comporta un aumento del costo del 33,5%, con un'incidenza quindi del 13,5% sulla spesa; mentre un eccesso di consumo pari al 60% comporta un incremento della bolletta del 93,2%, quindi con un'incidenza dell'33,2% sulla spesa).

Anche in questo caso, essendoci una correlazione diretta del costo della bolletta con il numero dei componenti, diventa agevole calcolare l'effetto che si avrebbe su utenze con diverso numero di componenti del nucleo familiare.

### Fascia D

volume eccedente il valore base	20%	30%	40%	50%	60%	70%
<b>num.componenti</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>volume annuo</b>	<b>79,2</b>	<b>85,8</b>	<b>92,4</b>	<b>99</b>	<b>105,6</b>	<b>112,2</b>
<b>QV<sub>ACQ</sub></b>	€ 91,35	€ 108,26	€ 125,17	€ 142,08	€ 160,34	€ 178,60
<b>QV<sub>FOG</sub></b>	€ 24,25	€ 26,27	€ 28,29	€ 30,31	€ 32,33	€ 34,35
<b>QV<sub>DEP</sub></b>	€ 64,66	€ 70,05	€ 75,44	€ 80,83	€ 86,22	€ 91,61
<b>QF<sub>A,F,D</sub></b>	€ 40,25	€ 40,25	€ 40,25	€ 40,25	€ 40,25	€ 40,25
<b>totale SII</b>	<b>€ 220,52</b>	<b>€ 244,84</b>	<b>€ 269,15</b>	<b>€ 293,47</b>	<b>€ 319,14</b>	<b>€ 344,81</b>
<b>aumento rispetto consumo "corretto"</b>	<b>33,5%</b>	<b>48,3%</b>	<b>63,0%</b>	<b>77,7%</b>	<b>93,2%</b>	<b>108,8%</b>

Tabella 8 – costo del servizio idrico per utenze con uso domestico residente e consumo eccedente quello "corretto" (volume pari al massimo dello scaglione base) – calcolo per nucleo familiare con 1 componente

## 5 Articolazioni tariffarie per gli usi diversi dal domestico

### 5.1 Categorie di utenze diverse dal domestico

In ottemperanza a quanto previsto dall'art. 8 del TICSÌ sono previste le seguenti tipologie di utenze non domestiche:

- **Uso industriale:** fornitura destinata ad attività che si svolgono attraverso un processo industriale di trasformazione, montaggio, assemblaggio di materie prime e semilavorati finalizzato alla produzione di nuovi prodotti, di lavorazione di prodotti usati e di fornitura di servizi all'industria; **numero utenze 1.941**
- **Uso artigianale e commerciale:** fornitura destinata ad attività il cui processo produttivo di beni o servizi di tipo artigianale è caratterizzato dall'esercizio prevalente del lavoro da parte del titolare di impresa e destinate ad attività di prestazione di servizi commerciali, di intermediazione nella circolazione dei beni, di servizi di ristoro e somministrazione alimenti, nonché strutture ricettive e di offerta di servizi commerciali vari; **numero utenze 23.196**
- **Uso agricolo e zootecnico:** fornitura destinata a imprese agricole che svolgono attività di coltivazione del fondo, selvicoltura, florovivaistiche, frutticole, orticole e cerealicole, nonché forniture destinate all'allevamento di animali; prevede tre sotto-tipologie **agricolo**, **appezzamenti** e **allevamento/frantoi** che raccolgono i quattro usi in precedenza distinti; **numero utenze 802**
- **Uso pubblico:** forniture intestate a Enti Pubblici e forniture per bocche antincendio; sono articolati nelle seguenti sotto-tipologie:
  - **Comunale:** come già previsto nell'attuale articolazione tariffaria, sono forniture per uso pubblico, relative a sedi e pertinenze comunali quali: Sede del Comune, uffici comunali, magazzini comunali, Sede della Città Metropolitana di Genova e dei relativi uffici distaccati, scuole dell'infanzia, scuole primarie, scuole secondarie, biblioteche comunali, musei comunali, parchi e giardini, cimiteri, servizi igienici pubblici (docce, comprese quelle su spiagge libere, bagni), fontana di qualunque dimensione e portata; **numero utenze 3.081**
  - **Impianti sportivi:** relativa ai consumi degli immobili di proprietà Comunale o Metropolitana dedicata agli impianti sportivi ancorché la gestione sia affidata a terzi e che comunque svolgono una riconosciuta importante funzione sociale; **numero utenze 109**
  - **Altri Enti:** forniture destinate a unità immobiliari che svolgano funzioni di pubblica utilità intestate a Enti pubblici (Regioni, Città Metropolitane, Comuni, ...), quali le forniture per ospedali, case di cura, scuole e altri istituti di istruzione privati, convitti e carceri, alberghi, sedi di enti ed associazioni e simili, impianti sportivi ecc.; **numero utenze 960**
  - **Antincendio:** sono forniture per alimentazione di impianti e bocche antincendio; **numero utenze 6.318**
- **Altri usi:** forniture per usi di tipo residuale non ricompresi nei precedenti; prevede due sotto-tipologie:
  - **Temporaneo:** forniture per utenze uso cantiere, forniture attivate a mezzo di colonnette mobili con contatore e prelievi autorizzati presso punti di fornitura del Gestore; **numero utenze 1.896**
  - **Non potabile:** forniture di acqua non potabile; **numero utenze 140.**

Ad ogni tipologia e sotto-tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa e articolazione delle quote fisse e dei corrispettivi variabili di acquedotto, fognatura e depurazione.

La natura di utenza "non disalimentabile", che non necessariamente è attribuita alle sole utenze Uso pubblico, è prevista per i seguenti casi:

- Ospedali e strutture ospedaliere
- Case di cura e di assistenza



- Presidi operativi emergenza e sicurezza
- Carceri
- Istituti scolastici
- Prese antincendio
- Altre tipologie non disalimentabili

## 5.2 Il superamento del “minimo impegnato” e dell’effetto *pro die* per le utenze stagionali

Come ricordato al paragrafo 1.2, le utenze con usi diversi dal domestico presentano attualmente l’applicazione del c.d. minimo impegnato, cioè di un volume stabilito al momento dell’apertura del contratto di fornitura e che il cliente si impegna a consumare (basandosi sulle sue necessità).

Tale quantitativo, relativo al servizio di acquedotto e che viene tutto fatturato al valore unitario della tariffa “base”, è comunque attribuito al cliente anche nel caso non venga consumata acqua fino a tale quantità; in ogni caso l’eccedenza del minimo impegnato viene fatturata con le tariffe di eccedenza previste dallo specifico uso e che si sviluppano scaglioni proporzionali a 1,5, 2 e oltre 2 volte il volume del minimo impegnato pattuito.

In particolare, nell’ATO genovese l’applicazione di tale tecnica, consentita dalla regolazione dei corrispettivi tariffari prima della vigenza del TICS, ha condotto alla fatturazione di volumi “non consumati” pari al 10% del totale dei volumi di acquedotto effettivamente erogati, comportando una attribuzione dei costi non equa soprattutto per gli utenti degli usi dove maggiore è stato il mancato adeguamento dei minimi impegnati alla evoluzione del consumo reale dell’utenza.

La tabella seguente mostra lo scostamento fra volume fatturato e volume “letto” (effettivamente erogato all’utenza), calcolato dai dati della estrazione TICS:

	ACQUEDOTTO	FOGNATURA	DEPURAZIONE
<b>Volume fatturato</b>	74.640.775	59.749.453	58.965.638
<b>Volume "letto"</b>	67.170.302	59.744.221	58.960.404
<b>delta letto vs fatturato</b>	- 7.470.473	- 5.232	- 5.234
<b>delta %</b>	-10,0%	0,0%	0,0%

Tabella 9 – scostamento fra volume fatturato e volume “letto” per tutte le utenze dell’ATO genovese e dovuto all’applicazione del minimo impegnato

Nella tabella seguente sono dettagliati i volumi di acquedotto fatturati (con minimo impegnato) e letti (effettivamente erogati) per ciascun uso TICS che nell’attuale struttura tariffaria prevede il minimo impegnato:

	Vol ACQ letto [mc]	Vol ACQ fatturato [mc]	delta mc (fatturato - letto)	delta % (fatturato - letto)
<b>uso industriale</b>	2.996.817	4.505.343	1.508.526	33,5%
<b>uso artigianale e commerciale</b>	7.657.752	11.470.994	3.813.242	33,2%
<b>uso agricolo e zootecnico - allevamento/frantoi</b>	45.302	65.454	20.152	30,8%
<b>uso agricolo e zootecnico - agricolo</b>	71.230	106.442	35.212	33,1%
<b>uso pubblico - altri enti</b>	2.327.024	4.025.408	1.698.384	42,2%
<b>uso altri usi - non potabile</b>	368.920	447.336	78.416	17,5%
<b>uso altri usi - temporaneo</b>	461.475	464.625	3.150	0,7%
	<b>13.928.520</b>	<b>21.085.602</b>	<b>7.157.082</b>	<b>33,9%</b>

Tabella 10 – scostamento fra volume fatturato e volume “letto” per gli usi dell’ATO genovese che prevedono l’applicazione del minimo impegnato



Emerge evidente come si assista ad un rilevante disallineamento (pari a circa il 34%) fra consumi da minimo impegnato e consumi effettivi. Ciò evidenzia come attualmente ci sia un significativo numero di utenti che paga un mc d'acqua ad una tariffa ben maggiore di quella base (l'importo in euro per il minimo impegnato diviso per i mc effettivamente consumati – inferiori al minimo impegnato – comporta un costo unitario superiore a quello base) sussidiando il minor costo che sostengono altri utenti del medesimo uso che hanno un valore del minimo impegnato ben calibrato e che quindi pagano un mc d'acqua alla tariffa base.

Un ulteriore effetto sui corrispettivi per i singoli utenti riconducibili agli usi diversi dal domestico si ha dalla forte stagionalità di alcune attività. Infatti l'applicazione della tariffa *pro die* (cioè con scaglioni dei volumi rapportati al singolo giorno) comporta che un consumo stagionale, ancorché correttamente dimensionato nel minimo impegnato sull'anno, possa andare in fascia di eccedenza nei mesi di massimo consumo.

### 5.3 Le strutture dei corrispettivi TICS per gli usi diversi dal domestico

La necessità del superamento sia del minimo impegnato che degli effetti della fatturazione *pro die*, ha indotto l'Ente di Governo d'ambito a prevedere l'applicazione di un unico scaglione di consumo anche per il servizio di acquedotto per le utenze diverse dal domestico.

Tale assunzione infatti inibisce l'effetto del *pro die* (un mc d'acqua costa sempre la solita cifra indipendentemente dal consumo complessivo) e permette di poter contemperare i valori molto differenziati di consumo delle varie utenze all'interno di una specifica classe d'uso.

Infatti, come riportato nei grafici seguenti per gli usi quantitativamente più significativi, non si hanno particolari valori "modali" nella distribuzione dei consumi per numero di utenze, rendendo incongruente immaginare l'applicazione di scaglioni di consumo "assoluti" in quanto non esiste un valore di consumo base adeguato per tutti gli utenti di un determinato uso (in precedenza l'uso del minimo impegnato, là dove correttamente mantenuto nel tempo, di fatto permetteva di modulare l'ampiezza dello scaglione per ogni singolo utente non impedendo comunque usi impropri o comunque non virtuosi della risorsa).

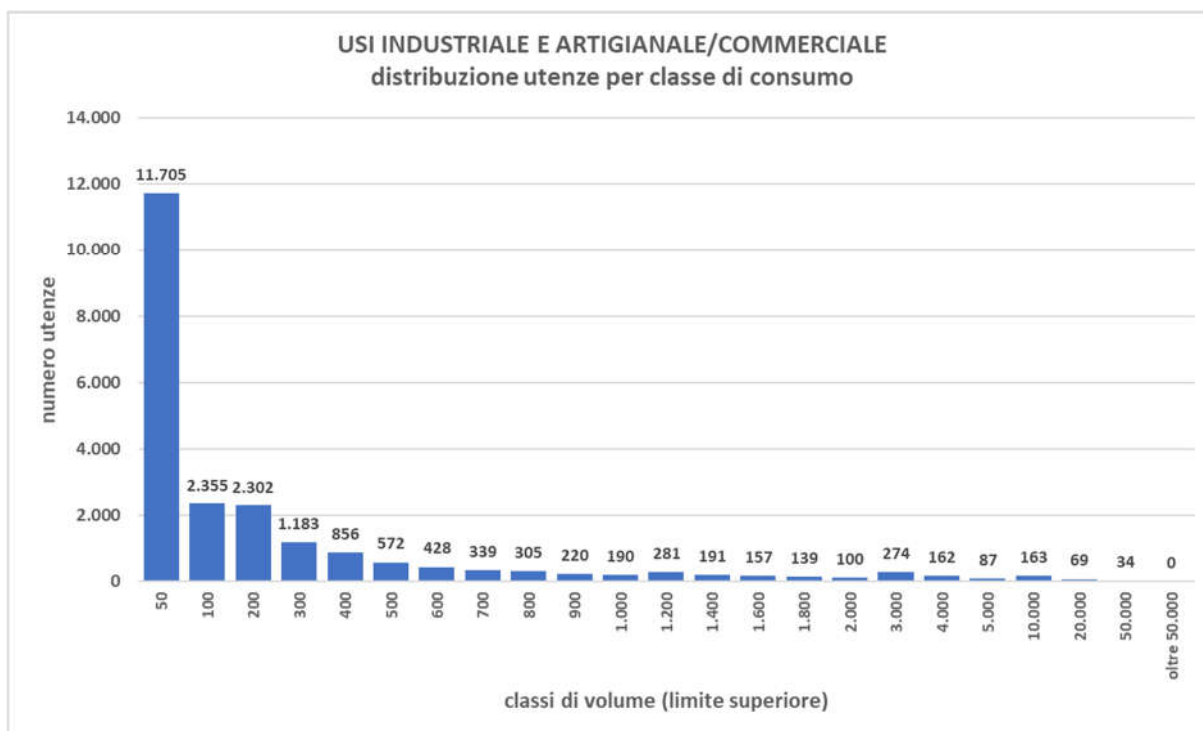


Tabella 11 – Usi industriale e artigianale/commerciale: distribuzione dei consumi per numero di utenti

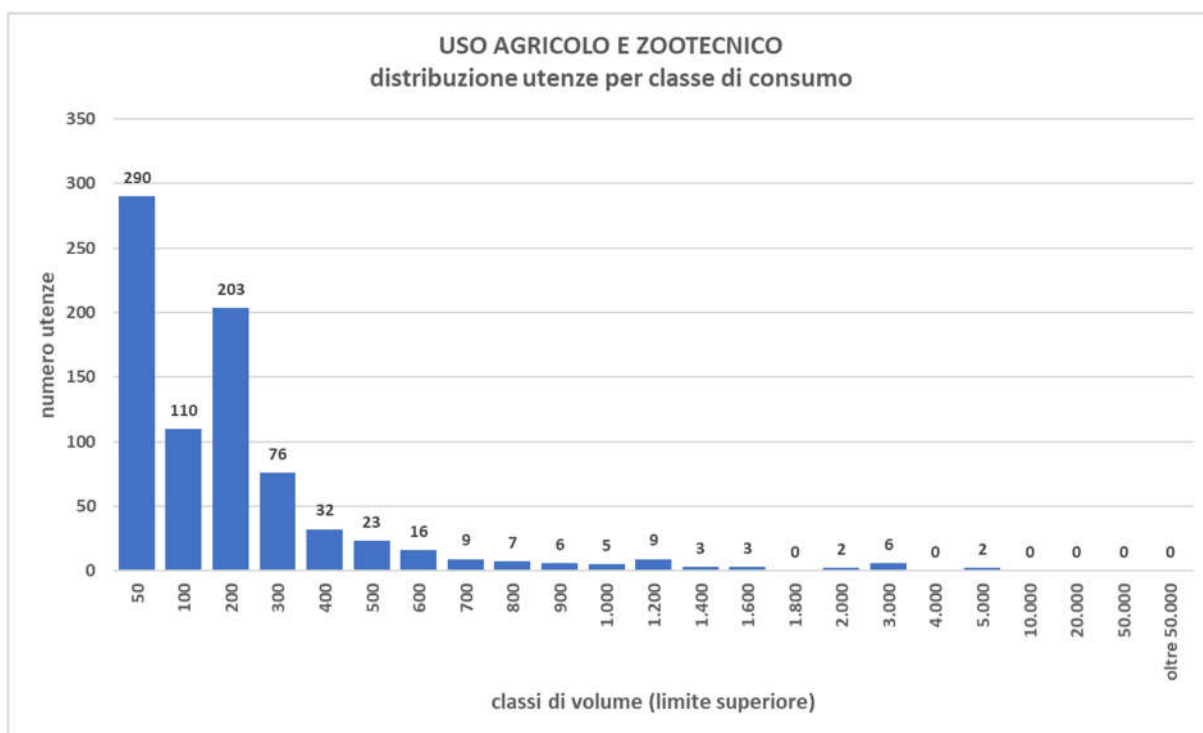


Tabella 12 – Uso agricolo e zootecnico: distribuzione dei consumi per numero di utenti

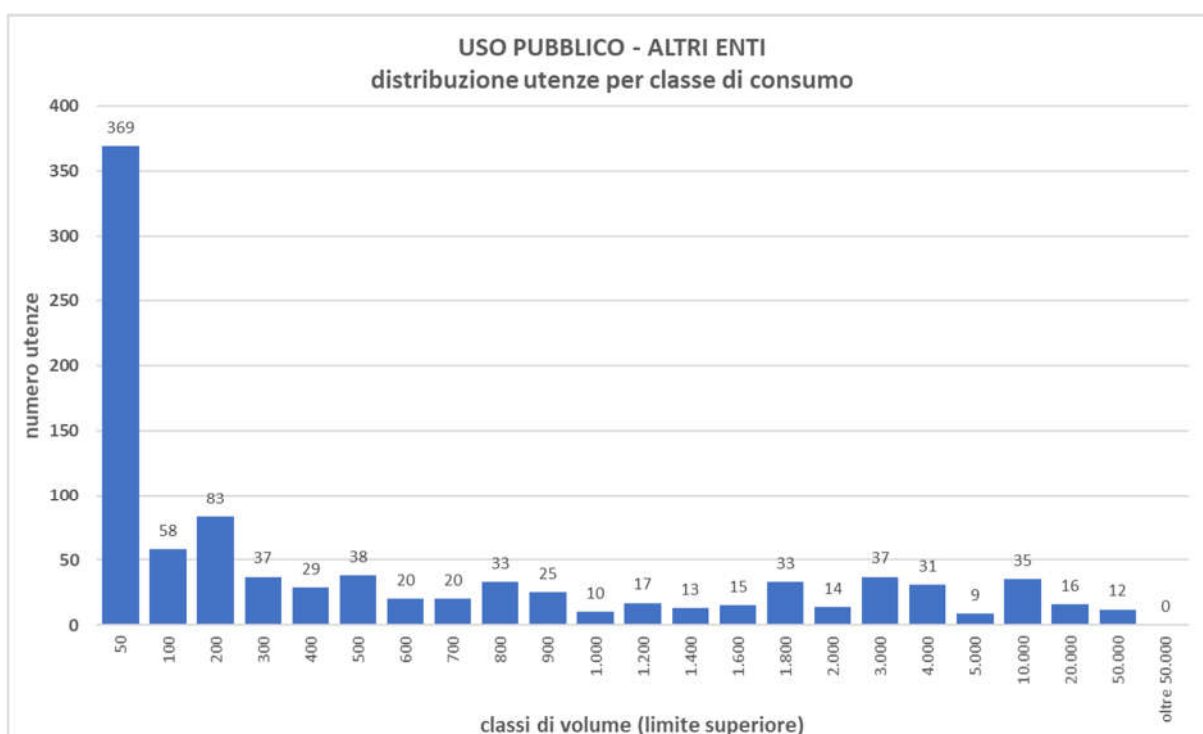


Tabella 13 – Uso pubblico – altri enti: distribuzione dei consumi per numero di utenti

Pertanto per le tipologie d’uso diverse dal domestico si ha che:

- le quote variabili dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione sono proporzionali al consumo e non articolate per scaglioni;
- le quote fisse, sempre articolate per acquedotto, fognatura e depurazione sono uniche e non articolate per consumo.

L'applicazione delle suddette tariffe non riguarda le utenze che recapitano i propri reflui industriali in pubblica fognatura, i cui corrispettivi per il servizio di collettamento e depurazione sono definiti sulla base dei criteri e delle modalità previste dal Titolo 4 del TICSÌ e descritte nel successivo capitolo 6.

### 5.3.1 *Mantenimento di alcune delle precedenti articolazioni tariffarie*

Alcuni usi diversi dal domestico presentano già una struttura tariffaria *flat* (non articolata per scaglioni) per i tre servizi di acquedotto, fognatura e depurazione che può pertanto essere mantenuta, non intervenendo sulle attuali tariffe. In particolare si tratta dell'**Uso pubblico - comunale**, **Uso pubblico - impianti sportivi**, **Uso pubblico - antincendio**, **Altri usi - temporaneo**.

Inoltre anche per l'**Uso agricolo e zootecnico - appezzamenti a difesa dei territori**, che era stato creato appositamente per arginare l'abbandono della coltivazione di appezzamenti limitati in aree impervie del territorio e quindi contrastare i fenomeni di dissesto idrogeologico ad esso conseguenti, è stato previsto il mantenimento dell'attuale articolazione nonché della tariffa che prevede uno scaglione a tariffa base particolarmente agevolata (50% del valore della tariffa unitaria base del domestico residente Fascia D), per un volume di scaglione ritenuto congruo con la dimensione media degli appezzamenti, e uno scaglione di superamento (con tariffa pari al primo supero della tariffa uso domestico Fascia D) per disincentivare l'uso improprio di tale tipologia di fornitura molto agevolata per fini specifici.

Di seguito sono riportate le nuove articolazioni tariffarie per ciascun uso/sotto-tipologia che rimane invariato rispetto alla struttura previgente il TICSÌ:

<b>USO PUBBLICO - COMUNALE</b>	
<b>Quota variabile</b>	<b>euro/mc</b>
Acquedotto (euro/mc)	0,148735
Fognatura	0,040971
Depurazione	0,108304
<b>Quota fissa (euro/anno)</b>	<b>euro/anno</b>
Acquedotto	22,377666
Fognatura	4,899869
Depurazione	12,974409

<b>USO PUBBLICO – IMPIANTI SPORTIVI</b>	
<b>Quota variabile</b>	<b>euro/mc</b>
Acquedotto (euro/mc)	0,148735
Fognatura	0,306179
Depurazione	0,816476
<b>Quota fissa</b>	<b>euro/anno</b>
Acquedotto	22,377666
Fognatura	4,899869
Depurazione	12,974409

Tabella 14 – nuova articolazione della tariffa Uso pubblico, sotto-tipologie “comunale” e “impianti sportivi”

<b>USO PUBBLICO - ANTINCENDIO</b>	
<b>Quota variabile</b>	<b>euro/mc</b>
Acquedotto (euro/mc)	3,043548
Fognatura	0,306179
Depurazione	0,816476
<b>QUOTE FISSE BOCCHE ANTINCENDIO</b>	<b>euro/anno</b>
Bocca antincendio principale	116,834146
Bocca antincendio secondaria(naspi)	46,733658
Privati e Comune (idrante stradale)	10,385257
Grinnel ø 80 mm (impianto sprinkler)	141,499132
Grinnel ø 100 mm (impianto sprinkler)	229,773820
Grinnel ø 150 mm (impianto sprinkler)	508,877612
Grinnel ø 200 mm (impianto sprinkler)	508,877612

Tabella 15 – nuova articolazione della tariffa Uso pubblico, sotto-tipologia “antincendio”

<b>ALTRI USI – TEMPORANEO</b>	
<b>Quota variabile</b>	<b>euro/mc</b>
Acquedotto (euro/mc)	2,258453
Fognatura	0,306179
Depurazione	0,816476
<b>Quota fissa</b>	<b>euro/anno</b>
Acquedotto	22,377666
Fognatura	4,899869
Depurazione	12,974409

Tabella 16 – nuova articolazione della tariffa Altri usi, sotto-tipologia “temporaneo”

<b>USO AGRICOLO E ZOOTECNICO – APPEZZAMENTI D.T.</b>			
<b>Quota variabile acquedotto</b>	<b>scaglioni consumo</b>		<b>euro/mc</b>
	<b>da mc</b>	<b>a mc</b>	
Tariffa base	0	1080	0,563620
I eccedenza	1081	in poi	2,818100
<b>Quota variabile</b>	<b>euro/mc</b>		
Fognatura	0,306179		
Depurazione	0,816476		
<b>Quota fissa</b>	<b>euro/anno</b>		
Acquedotto	22,377666		
Fognatura	4,899869		
Depurazione	12,974409		

Tabella 17 – nuova articolazione della tariffa Uso agricolo e zootecnico, sotto-tipologia “appezzamenti d.t.”

Come visto anche per gli usi domestici, le quote variabili relative ai servizi di fognatura e depurazioni risultano adeguate alle nuove prescrizioni TICSI e pertanto non vengono modificate in nessuno degli usi diversi dal domestico.

### 5.3.2 Le nuove articolazioni tariffarie del servizio di acquedotto

Per gli usi diversi dal domestico differenti da quelli del paragrafo precedente, sono stati sviluppati calcoli per condurre sostanzialmente all’isoricavo all’interno dello specifico uso, individuando la tariffa unica di

acquedotto che minimizzasse l'impatto complessivo sulle utenze e prevedendo una quota variabile unica, non basata sui consumi.

Di fatto è stata adottata la tariffa variabile media di acquedotto risultante dall'attuale gettito di acquedotto di ciascun uso diviso per i mc effettivamente erogati (volumi "letti"), nell'ottica di rendere invariante il costo del mc dalla quantità totale consumata e di mantenere invariato il gettito tariffario complessivo per uso.

Di seguito sono riportate le nuove articolazioni tariffarie per ciascun uso/sotto-tipologia

<b>USO INDUSTRIALE</b>	
<b>Quota variabile</b>	<b>euro/mc</b>
Acquedotto (euro/mc)	2,215680
Fognatura	0,306179
Depurazione	0,816476
<b>Quota fissa</b>	<b>euro/anno</b>
Acquedotto	22,377666
Fognatura	4,899869
Depurazione	12,974409

*Tabella 18 – nuova articolazione della tariffa Uso industriale*

<b>USO ARTIGIANALE E COMMERCIALE</b>	
<b>Quota variabile</b>	<b>euro/mc</b>
Acquedotto (euro/mc)	2,215680
Fognatura	0,306179
Depurazione	0,816476
<b>Quota fissa</b>	<b>euro/anno</b>
Acquedotto	22,377666
Fognatura	4,899869
Depurazione	12,974409

*Tabella 19 – nuova articolazione della tariffa Uso artigianale e commerciale*

<b>USO AGRICOLO E ZOOTECNICO – AGRICOLO</b>	
<b>Quota variabile</b>	<b>euro/mc</b>
Acquedotto (euro/mc)	0,850000
Fognatura	0,306179
Depurazione	0,816476
<b>Quota fissa</b>	<b>euro/anno</b>
Acquedotto	22,377666
Fognatura	4,899869
Depurazione	12,974409

<b>USO AGRICOLO E ZOOTECNICO – ALLEVAMENTO/FRANTOI</b>	
<b>Quota variabile</b>	<b>euro/mc</b>
Acquedotto (euro/mc)	0,700000
Fognatura	0,306179
Depurazione	0,816476
<b>Quota fissa</b>	<b>euro/anno</b>
Acquedotto	22,377666
Fognatura	4,899869
Depurazione	12,974409

Tabella 20 – nuova articolazione delle tariffe Uso agricolo e zootecnico, sotto-tipologie “agricolo” e “allevamento/frantoi”

<b>USO PUBBLICO – ALTRI ENTI</b>	
<b>Quota variabile</b>	<b>euro/mc</b>
Acquedotto (euro/mc)	2,215680
Fognatura	0,306179
Depurazione	0,816476
<b>Quota fissa</b>	<b>euro/anno</b>
Acquedotto	22,377666
Fognatura	4,899869
Depurazione	12,974409

Tabella 21 – nuova articolazione della tariffa Uso pubblico, sotto-tipologia “altri enti”

<b>ALTRI USI – NON POTABILE</b>	
<b>Quota variabile</b>	<b>euro/mc</b>
Acquedotto (euro/mc)	0,800000
Fognatura	0,306179
Depurazione	0,816476
<b>Quota fissa</b>	<b>euro/anno</b>
Acquedotto	22,377666
Fognatura	4,899869
Depurazione	12,974409

Tabella 22 – nuova articolazione della tariffa Altri usi, sotto-tipologia “non potabile”

#### 5.4 Verifica di conformità al TICS

Nello svolgere le attività di riclassificazione delle utenze non domestiche e di definizione dell’articolazione tariffaria, è stato puntualmente monitorato il rispetto delle prescrizioni e dei vincoli previsti dal TICS.

Si riporta di seguito la griglia utilizzata per la verifica di conformità con le condizioni e i vincoli del TICS:

Articolo	Verifica
<b>Art.8 Categorie di utenze diverse dal domestico</b>	
8	✓ nella nuova articolazione tariffaria le utenze non domestiche sono ricondotte alle tipologie individuate
<b>Art.9 Sotto-tipologie di utenze diverse dal domestico</b>	
9.1	✓ sono state individuate sotto-tipologie per le tipologie, "Uso agricolo e zootecnico", "Uso pubblico" e "Altri usi" al fine di tener conto del diverso impiego della risorsa in termini di valore aggiunto dell'impiego dei servizi idrici nell'ambito delle attività svolte
9.2	✓ i corrispettivi per il servizio di collettamento e depurazione per le utenze che recapitano reflui industriali in pubblica fognatura sono definiti sulla base dei criteri e delle modalità previste al Titolo 4
<b>Art.10 Struttura generale dei corrispettivi</b>	
10.1	✓ la struttura generale dell'articolazione tariffaria per utenza non domestica rispetta quanto previsto dalla TAV. 2; per tutti gli usi diversi dal domestico il servizio di acquedotto presenta un'unica fascia di consumo
<b>Art.11 Quota variabile del corrispettivo di acquedotto</b>	
11.1	✓ la quota variabile del servizio acquedotto non è articolata per scaglioni, prevedendo un unico scaglione base
11.2	✓ è stato verificato il rispetto del vincolo dei ricavi ex ante di cui all'art. 23 del TICSÌ
<b>Art.12 Quota variabile del corrispettivo di fognatura e depurazione</b>	
12.1	✓ i corrispettivi variabili per i servizi di fognatura e depurazione sono proporzionali al consumo e non articolati per scaglioni
12.2	✓ è stato verificato il rispetto del vincolo dei ricavi ex ante di cui all'art. 23 del TICSÌ
<b>Art.13 Quota fissa</b>	
13.1	✓ la quota fissa è quantificata per singola attività (acquedotto, fognatura e depurazione) relativa al servizio idrico integrato ed è indipendente dal consumo
13.2	✓ è stato previsto il superamento del consumo minimo impegnato
<b>Art.14 Sostenibilità per l'utenza</b>	
14.1	✓ è stato verificato il rispetto del vincolo di incremento non superiore al 10% per i corrispettivi relativi agli usi diversi dal domestico

## 5.5 Effetti delle modifiche dei corrispettivi USI DIVERSI DAL DOMESTICO

L'applicazione delle nuove regole definite dal TICSÌ comporta una notevole modifica rispetto all'attuale struttura dei corrispettivi, soprattutto, come più volte ricordato, per il superamento del minimo impegnato che nell'ATO genovese non appariva ben mantenuto nel tempo (scostamento del 34% fra volumi fatturati e volumi letti).

A differenza di quanto avvenuto per gli usi domestici, di fatto invariati rispetto alla struttura preesistente, è stato necessario svolgere una attenta verifica degli effetti della nuova articolazione TICSÌ.

Tutta la modellazione delle nuove tariffe si è pertanto svolta sempre tenendo in considerazione gli effetti che si producevano sulle singole utenze e, attraverso un processo iterativo di simulazione che conducesse a limitare al massimo gli effetti di aumento, si è arrivati alla condizione che minimizza l'impatto del riordino sull'utenza.

La valutazione degli effetti della nuova articolazione sulla bolletta del singolo utente è stata svolta mettendo a confronto il corrispettivo annuo 2018 per singolo utente che sarebbe pagato con la struttura tariffaria attuale e quello che emerge con la nuova struttura definita dal TICSÌ.

La misura degli effetti è stata svolta secondo un criterio che tiene contemporaneamente in considerazione sia gli effetti percentuali di variazione, ma anche gli effetti assoluti in euro di tale variazione: infatti si potevano presentare casistiche di aumenti anche oltre il 50% della bolletta precedente, ma per un importo assoluto molto modesto compreso fra 5 e 10 euro; oppure aumenti di oltre 200 euro che corrispondevano però ad un incremento inferiore al 5%.

Pertanto tenendo in conto singolarmente un criterio percentuale o di importo non si sarebbero colte le effettive situazioni di criticità.

Va infine aggiunto che l'effetto su ciascun uso deve essere combinato anche con quelli complessivi sugli altri usi; infatti il criterio dell'isoricavo comporta che comunque debba essere rispettato il VRG atteso per il 2018. In particolare, lasciando invariata l'articolazione tariffaria degli usi domestici, le simulazioni svolte hanno condotto a far sì di mantenere quanto più possibile invariato il gettito complessivo di ciascun uso diverso dal domestico.

Le tabelle seguenti riassumono in modo sintetico il risultato dello scenario che minimizza gli impatti sull'utenza di ciascun uso diverso dal domestico.

È stata utilizzata una colorazione in stile "semaforico" per aiutare a percepire con immediatezza l'effetto complessivo e quindi dell'incidenza delle situazioni di singolarità che possono essere ritenute critiche.

Per queste ultime, come meglio argomentato nel successivo capitolo 7, sarà comunque attuata una verifica in corso di prima applicazione al fine di risolvere singolarmente i pochi casi che si riveleranno effettivamente critici.

Gli **usi industriale e artigianale/commerciale** sono stati rappresentati insieme in quanto presentano medesimo profilo tariffario (come peraltro anche nella precedente articolazione tariffaria ove erano tutti classificati come "produttivi") e sostanzialmente analoga distribuzione dei consumi sull'utenza. La tariffa variabile di acquedotto è quella media a mc calcolata come rapporto fra attuale gettito tariffario di tali usi e mc effettivamente erogati (volumi letti).

L'applicazione della nuova articolazione TICSI, che comunque realizza una **più coerente, equa e sostenibile attribuzione dei costi** ai vari utenti di tali usi attraverso il superamento del minimo impegnato e del criterio *pro die* (vedi paragrafo 5.2), comporta uno spostamento significativo del costo per singolo utente: come evidenziato in Tabella 23 seguente, un rilevante numero di utenti (65,5%) presenta una riduzione della bolletta rispetto a quella attuale, ma dall'altra si ha un numero significativo di utenti (1.439, pari al 5,7% degli utenti totale per tali usi) che si trova un aumento critico (superiore al 30% e superiore a 200 euro/anno).

Per ridurre l'impatto sulle utenze con aumenti più rilevanti è stato previsto di applicare progressivamente l'aumento della nuova tariffa (da tariffa media con effetto minimo impegnato pari a 1,39 €/mc a tariffa media da volumi effettivi letti 2,22 €/mc), prevedendo l'aumento totale spalmato su tre anni per quegli utenti che nel prospetto di Tabella 23 presentavano un aumento maggiore del 30% e un valore assoluto di aumento maggiore di 200 €/anno (quelli dell'area rossa "aumento critico" che quindi per il 2018 avranno applicata una tariffa pari a 1,70 €/mc).

Al fine di mantenere comunque il principio dell'isoricavo, è stata introdotta un'analoga progressività per gli utenti che hanno riduzioni maggiori di -20 €/anno, anch'essa da sviluppare nel triennio 2018-2020. Analogamente al progressivo aumento previsto per gli utenti in area critica, tali utenti avranno una tariffa variabile unitaria di acquedotto per il 2018 maggiorata, rispetto alla tariffa media da volumi effettivi, di 2/3 dello scostamento fra tariffa media con effetto minimo impegnato (1,39 €/mc) e tariffa media da volumi effettivi letti (2,22 €/mc) e quindi pari a 2,73 €/mc; nel 2019 la tariffa unitaria scenderà quindi a 2,47 €/mc, per arrivare ai previsti 2,22 €/mc nel 2020.

Gli effetti della convergenza triennale sono riportati in Tabella 24, dove si vede come le utenze in area critica si riducono drasticamente e assumono una numerosità che può essere gestita singolarmente anche attraverso specifici meccanismi concordati fra EGA e Gestore.



USI INDUSTRIALE, ARTIGIANALE E COMMERCIALE	Articolazioni tariffarie																
	sotto -100€	-100€ -50€	-50€ -20€	-20€ -10€	-10€ -5€	-5€ 0€	0€ 5€	5€ 10€	10€ 20€	20€ 50€	50€ 100€	100€ 200€	200€ 300€	300€ 400€	400€ 500€	oltre 500€	
-100% -50%	2.800	3.243	469	135	69	82											6.798
-50% -20%	1.171	1.528	2.255	143	64	30											5.191
-20% -10%	785	309	683	412	37	44											2.270
-10% -5%	194	170	235	315	146	33											1.093
-5% 0%	66	60	152	185	222	438											1.123
0% 5%							417	218	173	141	61	46	15	5	6	10	1.092
5% 10%							38	113	237	284	154	105	29	20	18	56	1.054
10% 20%							20	38	196	719	367	298	160	97	59	240	2.194
20% 30%							9	13	24	320	372	318	200	128	91	434	1.909
30% 40%							6	8	18	82	209	265	132	128	88	463	1.399
40% 50%							5	3	22	22	59	100	53	43	19	255	581
50% 100%							1	2	8	8	78	67	27	16	14	145	366
oltre 100%								1	1	2	1	5	4	2	1	49	66
	5.016	5.310	3.794	1.190	538	627	496	396	679	1.578	1.301	1.204	620	439	296	1.652	25.136





	num. utenti	% su tot. utenti	
	16.475	65,5%	riduzione
	2.521	10,0%	aumento contenuto
	4.701	18,7%	aumento moderato
	1.439	5,7%	aumento critico

Tabella 23 – sintesi degli effetti dell'applicazione della nuova tariffa TICS1 sulle utenze **Uso industriale e Uso artigianale e commerciale**

USI INDUSTRIALE, ARTIGIANALE E COMMERCIALE convergenza	Articolazioni tariffarie																
	sotto -100€	-100€ -50€	-50€ -20€	-20€ -10€	-10€ -5€	-5€ 0€	0€ 5€	5€ 10€	10€ 20€	20€ 50€	50€ 100€	100€ 200€	200€ 300€	300€ 400€	400€ 500€	oltre 500€	
-100% -50%	2.520	3.136	421	140	69	82											6.368
-50% -20%	574	1.175	2.129	189	64	30											4.161
-20% -10%	350	107	486	781	37	44											1.805
-10% -5%	243	124	120	540	193	33											1.253
-5% 0%	49	101	127	305	363	564											1.509
0% 5%							554	321	304	318	104	75	25	9	8	17	1.735
5% 10%							38	113	261	433	304	204	61	38	25	88	1.565
10% 20%							20	38	196	736	467	677	347	211	126	538	3.356
20% 30%							9	13	24	320	374	396	241	162	131	563	2.233
30% 40%							6	8	18	82	209	278	4	8	7	23	643
40% 50%							5	3	22	22	59	105	8	1	3	20	248
50% 100%							1	2	8	8	78	72	7	3	8	35	222
oltre 100%								1	1	2	1	5	1	1	1	25	38
	3.736	4.643	3.283	1.955	726	753	633	499	834	1.921	1.596	1.812	694	433	309	1.309	25.136





	num. utenti	% su tot. utenti	
	15.096	60,1%	riduzione
	3.675	14,6%	aumento contenuto
	6.210	24,7%	aumento moderato
	155	0,6%	aumento critico

Tabella 24 – sintesi degli effetti dell'applicazione della nuova tariffa TICS1 sulle utenze **Uso industriale e Uso artigianale e commerciale, con convergenza triennale**

Una situazione analoga si presenta per le utenze con **Uso pubblico – altri enti**, che peraltro presentano una tariffa media di acquedotto analoga a quella vista per gli usi industriale e artigianale/commerciale (come anche nella articolazione previgente, nonché una distribuzione dei consumi sulla numerosità dell'utenza

similare. Anche in questo caso è stata pertanto prevista una progressività triennale con convergenza verso la tariffa media finale con modalità identiche a quelle viste per gli usi industriale e artigianale/commerciale.

USO PUBBLICO - ALTRI ENTI	Articolazioni tariffarie																
	sotto -100€	-100€ -50€	-50€ -20€	-20€ -10€	-10€ -5€	-5€ 0€	0€ 5€	5€ 10€	10€ 20€	20€ 50€	50€ 100€	100€ 200€	200€ 300€	300€ 400€	400€ 500€	oltre 500€	
-100% -50%	170	68	15														253
-50% -20%	53	15	19	4	1	1											93
-20% -10%	50	5	9	4													68
-10% -5%	15	4	3	2	1	1											26
-5% 0%	4	6	5		3	52											70
0% 5%							7	5	5	7	2	6	3				36
5% 10%							7	3	6	3	4	2	4			1	40
10% 20%							1	3	2	10	9	9	7	2		21	64
20% 30%								4	3	3	10	4	3	1	2	29	59
30% 40%									5	2	9	7	4	4	4	37	72
40% 50%										2	4	15	2	5	3	68	99
50% 100%								1	2	4	4	9	8	6	2	29	65
oltre 100%								1		1		3	1			9	15
	292	98	51	10	5	54	15	17	23	32	42	55	32	18	12	204	960





	num. utenti	% su tot. utenti	
	510	53,1%	riduzione
	98	10,2%	aumento contenuto
	170	17,7%	aumento moderato
	182	19,0%	aumento critico

Tabella 25 – sintesi degli effetti dell’applicazione della nuova tariffa TICSÌ sulle utenze **Uso pubblico – altri enti**

USO PUBBLICO - ALTRI ENTI convergenza	Articolazioni tariffarie																
	sotto -100€	-100€ -50€	-50€ -20€	-20€ -10€	-10€ -5€	-5€ 0€	0€ 5€	5€ 10€	10€ 20€	20€ 50€	50€ 100€	100€ 200€	200€ 300€	300€ 400€	400€ 500€	oltre 500€	
-100% -50%	153	66	14														233
-50% -20%	36	9	18	6	1	1											71
-20% -10%	24	1	7	7													39
-10% -5%	13		2	9	1	1											26
-5% 0%	9	3	6	3	5	53											79
0% 5%							10	8	9	17	7	7	6	1	1	4	70
5% 10%							7	3	6	5	5	7	4		2	17	56
10% 20%							1	3	2	10	12	19	17	11	5	56	136
20% 30%								4	3	3	10	10	8	6	13	75	132
30% 40%									5	2	9	12	1	1	1	2	33
40% 50%										2	4	17	4	1		10	38
50% 100%								1	2	4	4	12			2	10	35
oltre 100%								1		1		3				7	12
	235	79	47	25	7	55	18	20	27	44	51	87	40	20	24	181	960









	num. utenti	% su tot. utenti	
	448	46,7%	riduzione
	148	15,4%	aumento contenuto
	325	33,9%	aumento moderato
	39	4,1%	aumento critico

Tabella 26 – sintesi degli effetti dell’applicazione della nuova tariffa TICSÌ sulle utenze **Uso pubblico – altri enti, con convergenza triennale**

Per quanto attiene agli altri usi diversi dal domestico, il criterio dell'applicazione della relativa tariffa media (corrispettivo dell'uso diviso volume effettivamente erogato) non presenta elementi di particolare criticità che richiedano una previsione di progressività dell'applicazione.

USO AGRICOLO E ZOOTECNICO - AGRICOLO	Articolazioni tariffarie																
	sotto -100€	-100€ -50€	-50€ -20€	-20€ -10€	-10€ -5€	-5€ 0€	0€ 5€	5€ 10€	10€ 20€	20€ 50€	50€ 100€	100€ 200€	200€ 300€	300€ 400€	400€ 500€	oltre 500€	
-100% -50%	16	11	16	1													44
-50% -20%	35	20	17	10	3	3											88
-20% -10%	6	4	12	7	1												30
-10% -5%	1		3	3	2	1											10
-5% 0%		1	4	1	4	10											20
0% 5%							4	2	1	2							9
5% 10%								1		5	1						7
10% 20%							2	3		3	1	2					11
20% 50%									1	16	5	3	1	1			27
50% 100%									2	13	3						18
oltre 100%											1						1
	58	36	52	22	10	14	6	6	4	39	11	5	1	1			265

	num. utenti	% su tot. utenti	
	192	72,5%	riduzione
	24	9,1%	aumento contenuto
	44	16,6%	aumento moderato
	5	1,9%	aumento critico

USO AGRICOLO E ZOOTECNICO - ALLEVAMENTO/FRANTOI	Articolazioni tariffarie																
	sotto -100€	-100€ -50€	-50€ -20€	-20€ -10€	-10€ -5€	-5€ 0€	0€ 5€	5€ 10€	10€ 20€	20€ 50€	50€ 100€	100€ 200€	200€ 300€	300€ 400€	400€ 500€	oltre 500€	
-100% -50%	8	4	33														45
-50% -20%	14	11	21	16													62
-20% -10%	3	1	7	9	8												28
-10% -5%			1	3	6	4											14
-5% 0%				2		5											7
0% 5%							3	1		1							5
5% 10%							2	4		1							7
10% 20%								4	1	1			1				7
20% 50%									7	78	2					1	88
50% 100%											4		2				6
oltre 100%									1							2	3
	25	16	62	30	14	9	5	9	9	81	6	3					272





	num. utenti	% su tot. utenti	
	154	56,6%	riduzione
	27	9,9%	aumento contenuto
	86	31,6%	aumento moderato
	5	1,8%	aumento critico

Tabella 27 – sintesi degli effetti dell'applicazione della nuova tariffa TICSÌ sulle utenze **Uso agricolo e zootecnico, sotto-tipologie agricolo e allevamento/frantoi**

ALTRI USI - NON POTABILE	sotto -100€	-100€ -50€	-50€ -20€	-20€ -10€	-10€ -5€	-5€ 0€	0€ 5€	5€ 10€	10€ 20€	20€ 50€	50€ 100€	100€ 200€	200€ 300€	300€ 400€	400€ 500€	oltre 500€	
-100% -50%	3	29	15	2	2												51
-50% -20%	10	6	23	7		1											47
-20% -10%	3	1	3	1	2												10
-10% -5%					3	1											4
-5% 0%						3											3
0% 5%							1			1							2
5% 10%								2		1	1						5
10% 20%								2	1	1	1		1				7
20% 50%							1		1	3	2	1					8
50% 100%												1					1
oltre 100%							2										2
	16	36	41	10	7	5	4	4	2	5	4	3		1		2	140





	num. utenti	% su tot.utenti	
	115	82,1%	riduzione
	14	10,0%	aumento contenuto
	9	6,4%	aumento moderato
	2	1,4%	aumento critico

Tabella 28 – sintesi degli effetti dell’applicazione della nuova tariffa TICSÌ sulle utenze Altri usi – non potabile

## 6 Tariffa di collettamento e depurazione dei reflui industriali autorizzati allo scarico in pubblica fognatura

In ottemperanza a quanto previsto dal Titolo IV del TICSÌ, i corrispettivi per il servizio di collettamento e depurazione per le utenze industriali che recapitano propri reflui in pubblica fognatura sono articolati secondo la seguente struttura generale:

- una quota fissa quantificata sulla base di costi di gestione contrattuale del cliente, di misura dei volumi scaricati e di verifica della qualità del refluo,
- una quota capacità quantificata in base alle concentrazioni rinvenibili negli atti autorizzativi,
- una quota variabile quantificata in base alla qualità dei reflui e proporzionale ai volumi scaricati.

Le aziende con autorizzazione allo scarico dei reflui industriali in pubblica fognatura nel territorio dell'ambito genovese sono 315.

### 6.1 Determinazione quota fissa

In coerenza con le disposizioni di cui all'art. 16.4 del TICSÌ, la quota fissa è distinta in tipologie di ammontare differenziato sulla base della numerosità delle determinazioni analitiche minime per lo specifico punto di scarico, determinate secondo quanto previsto dall'art. 28.3.

Sono stabilite le seguenti quote fisse per tipologia secondo il seguente schema:

Numero minimo determinazioni analitiche previste da TICSÌ	Importo quota fissa annuale (euro)	Importo quota giornaliera (euro)
0 - 1	138,88	0,380495
2	277,76	0,760991
3	416,64	1,141486
4 e oltre	555,52	1,521982

Tabella 29 – nuova articolazione della QF per i reflui industriali

Il gettito complessivo della QF (euro 50.275), simulata con l'applicazione del TICSÌ, risulta pari al 5% del gettito complessivo per il servizio di collettamento e depurazione dei reflui industriali.

### 6.2 Quota variabile

La quota variabile è commisurata alla qualità del refluo scaricato e prevede la definizione di una tariffa di fognatura e di una tariffa di depurazione, nonché la possibilità di inserire nella formula di calcolo ulteriori inquinanti specifici secondo quanto previsto dall'art. 19.4 del TICSÌ.

#### 6.2.1 Tariffa unitaria di fognatura

L'art. 18 del TICSÌ prevede che la tariffa unitaria di fognatura ( $Tf_{ind}^{ATO}$ ) per l'utenza industriale sia determinata con la formula prevista al co.1.

La **tariffa unitaria di fognatura ( $Tf_{ind}^{ATO}$ )** assume un valore pari a **0,24700 euro/mc**.

#### 6.2.2 Tariffa unitaria di depurazione

Al fine di poter determinare la tariffa unitaria di depurazione ( $Td_{ind}^{ATO}$ ), risulta preliminare definire l'eventuale introduzione nelle formule di calcolo di **inquinanti specifici ( $X_i$ )**, come previsto dal comma 19.4 del TICSÌ.

Ancorché la situazione delle utenze industriali nell'ambito Città Metropolitana di Genova non presenti attualmente situazioni in cui nei reflui autorizzati allo scarico siano presenti ulteriori inquinanti rispetto a quelli principali considerati nella formula del TICS, in concentrazione superiore ai limiti per lo scarico in pubblica fognatura e che inducono un aggravio di costi di depurazione, già le prime verifiche, effettuate su alcuni degli scarichi e messe in atto per la predisposizione della nuova tariffa, hanno fatto emergere alcuni casi dove le autodichiarazioni non avevano messo in evidenza parametri da derogare e che quindi comporteranno un aggiornamento delle autorizzazioni allo scarico esistenti (per una autorizzazione è infatti stata già introdotta la deroga temporanea ai tensioattivi).

Si ritiene che l'implementazione del sistema di controlli analitici in esecuzione del TICS ed operati regolarmente dal Gestore porteranno alla luce altre situazioni che condurranno all'aggiornamento delle autorizzazioni con deroghe temporanee. Appare pertanto opportuno prevedere di addebitare l'aggravio dei costi di depurazione conseguenti agli scarichi con concentrazioni in deroga alle utenze che beneficeranno di queste *autorizzazioni in deroga*, applicando un corrispettivo più aderente alla qualità dello scarico.

È pertanto stato deciso di inserire 9 inquinanti specifici per tenere conto di una più idonea attribuzione dei costi a chi maggiormente impegna la capacità depurativa (e quindi i costi) secondo il **principio "chi inquina paga"**.

Come ricordato, la presenza, nei reflui autorizzati allo scarico, di determinati inquinanti specifici in concentrazione superiore ai limiti per lo scarico in pubblica fognatura, induce evidentemente un aggravio dei costi di depurazione.

In generale, un qualsiasi parametro che supera i limiti implica la necessità di un maggior numero di controlli che il gestore deve effettuare sugli impianti, sull'azienda e sulle proprie reti affinché sia garantita la trattabilità del parametro, il rispetto dei limiti dell'impianto recettore e la gestione delle reti di adduzione all'impianto, comprese valutazioni e controlli più frequenti sugli sfioratori eventuali che insistono sulla linea stessa.

Ai fini del calcolo della formula della tariffa unitaria di depurazione ( $Td_{ind}^{ATO}$ ), tenuto conto di quanto previsto dal co. 19.1, sono adottati i seguenti valori per le concentrazioni di riferimento per gli inquinanti principali e per quelli specifici che rispecchiamo i valori stabiliti nella Tabella 3 dell'Allegato 5 alla Parte Terza del D. Lgs. 152/2006 e s.m.i., colonna "Scarico in acque superficiali":

Inquinante principale	Valore (mg/l)
<b>COD<sub>rif</sub></b>	160
<b>SST<sub>rif</sub></b>	80
<b>N<sub>rif</sub></b>	10
<b>P<sub>rif</sub></b>	1

Inquinante specifico	Valore (mg/l)
<b>Cd<sub>rif</sub></b>	0,02
<b>cloruri<sub>rif</sub></b>	1.200
<b>Cr<sub>rif</sub></b>	2
<b>Grassi e olii animali/vegetali<sub>rif</sub></b>	20
<b>idrocarburi totali<sub>rif</sub></b>	5
<b>Pb<sub>rif</sub></b>	0,2
<b>Cu<sub>rif</sub></b>	0,1
<b>tensioattivi totali<sub>rif</sub></b>	2
<b>Zn<sub>rif</sub></b>	0,5

*Tabella 30 – valori di concentrazione "di riferimento" per gli inquinanti principali e specifici (X<sub>i</sub>)*

Sempre ai fini del calcolo della formula, tenuto conto di quanto previsto dal comma 19.2, sono state adottate le seguenti percentuali di costo di abbattimento:

### **inquinanti principali**

sono stati adottati i valori standard previsti dal comma 19.2 del TICSII, rispettando la condizione prevista dal comma 17.2

<b>Inquinante principale</b>	<b>Valore %</b>
<b>COD</b>	52%
<b>SST</b>	28%
<b>N</b>	15%
<b>P</b>	5%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>

*Tabella 31 – valori percentuali per tenere conto del costo ponderato dei costi di abbattimento degli inquinanti principali (tabella co.19.2 TICSII)*

### **inquinanti specifici**

al fine di individuare le percentuali che, applicate alla tariffa unitaria di depurazione ( $Td_{ind}^{ATO}$ ), determinano i costi di abbattimento degli inquinanti specifici, si è dapprima definito quali voci di costo siano impattate dal singolo inquinante per poi andare a quantificare l'incidenza della voce di costo identificata sul totale dei costi di trattamento (al netto dei costi di personale e di sovrastruttura amministrativa).

Successivamente è stata individuata l'incidenza delle singole voci di costo identificate sul totale dei costi di trattamento, al fine di avere il peso che ciascuna voce di costo potenzialmente impattata dagli  $X_j$  riveste sul totale del costo di depurazione.

È stato quindi assunto che lo scarico oltre il valore consentito da Tabella 3 dell'Allegato 5 alla Parte Terza del D. Lgs. 152/2006 e s.m.i. colonna "Scarico in acque superficiali" genera un costo unitario a mc aggiuntivo che, per il singolo utente, pesa quanto la voce di costo impattata rispetto al totale. In carenza di dati specifici (difficilmente rilevabili), si può infatti ipotizzare che il superamento di concentrazione rispetto al valore di riferimento induca un costo aggiuntivo per mc pari al costo impattato.

Sono stati quindi determinati i valori % di costo aggiuntivo indotti dal singolo inquinante specifico:

<b>Inquinante specifico [<math>X_j</math>]</b>	<b>Valore %</b>
<b>Cd</b>	2%
<b>cloruri</b>	1%
<b>Cr</b>	2%
<b>grassi e olii animali/vegetali</b>	8%
<b>idrocarburi totali</b>	15%
<b>Pb</b>	4%
<b>Cu</b>	4%
<b>tensioattivi totali</b>	10%
<b>Zn</b>	4%
<b>Totale</b>	<b>50%</b>

*Tabella 32 – valori percentuali per tenere conto del costo ponderato dei costi di abbattimento degli inquinanti specifici  $X_j$  introdotti nella formula di calcolo*

Tenendo conto dei parametri definiti sia per gli inquinanti principali che per quelli specifici e applicando la formula prevista al comma 19.1 del TICSÌ, si determina una **tariffa unitaria di depurazione ( $Td_{ind}^{ATO}$ ) pari a 0,29518 euro/mc.**

### **6.2.3 Quota variabile**

Ai fini del calcolo della quota variabile non è stato ritenuto necessario derogare alla condizione al minimo pari a 1 prevista dal TICSÌ.

### **6.3 Quota capacità**

La quota capacità ( $QC_p^{ATO}$ ) è calcolata secondo quanto previsto dal co. 20.4 del TICSÌ facendo riferimento al totale dei ricavi di fognatura e depurazione calcolati con la metodologia previgente, dal complesso dei volumi massimi annui autorizzati e dalle concentrazioni autorizzate degli inquinanti COD e SST.

Al fine di evitare distorsioni tariffarie tenendo conto che le attuali autorizzazioni allo scarico, rilasciate nel corso degli anni, prevedono volumi massimi autorizzati non sempre coerenti con i volumi effettivamente scaricati, si è ritenuto opportuno quantificare la soglia  $S_{qc}$ , che definisce l'incidenza della quota capacità rispetto al gettito complessivo per il servizio di collettamento e depurazione, **pari al 20%**.

Il complesso dei volumi autorizzati è stato quantificato coerentemente con le disposizioni di cui al co. 20.1 del TICSÌ, assumendo:

- in via prioritaria il volume massimo giornaliero autorizzato (mc/giorno) per 365 giorni;
- laddove non fosse disponibile il volume massimo giornaliero autorizzato è stato utilizzato il volume annuo autorizzato;
- in caso di assenza sia dei volumi giornalieri che del volume annuo autorizzato è stato utilizzato il volume rilevato.

Dai calcoli effettuati la tariffa unitaria di **quota capacità ( $QC_p^{ATO}$ )** assume il valore di **0,00118 euro/mc.**

### **6.4 Rispetto dei vincoli**

Il TICSÌ individua due ulteriori vincoli di carattere "generale" che devono essere rispettati dalla nuova tariffa per i reflui industriali, oltre a quelli insiti per ciascuna componente tariffaria come sopra descritta.

#### **Vincolo del gettito da quota fissa**

Ai sensi del co. 16.5 del TICSÌ, il gettito da quota fissa non può eccedere il 5% del gettito complessivo per il servizio di collettamento e depurazione dei reflui industriali.

Sulla base dello scenario definitivo prospettato, il totale dei ricavi da quota fissa ammonta al 5% dei ricavi complessivi.

#### **Vincolo ricavi e vincolo di spesa per ciascun utente**

Ai sensi del co. 21.1 del TICSÌ, il vincolo ai ricavi da tariffe di collettamento e depurazione dei reflui industriali, a livello ATO, non può eccedere i ricavi ottenuti con la metodologia previgente aumentati del 10%.

Tenuto conto dell'applicazione dell'ulteriore vincolo previsto dal comma 21.2 che prevede che la spesa annua di ciascun utente industriale non può essere incrementata di un valore superiore al 10% annuo rispetto alla spesa sostenuta con il metodo previgente, si determina complessivamente una differenza negativa dei ricavi generati con la nuova metodologia tariffaria pari a **96.453 euro** per l'anno 2018, che si ridurrà a circa la metà nel 2019.



Tale differenza troverebbe copertura, secondo la condizione del *vincolo ex ante* stabilita dall'art. 23 del TICSÌ, attraverso una integrazione della componente tariffaria  $R_{C_{VOL}}$  e quindi con un ribaltamento di tale deficit di iso-ricavo sugli altri usi.

Al fine comunque di evitare che si realizzi un sussidio incrociato da parte degli altri usi verso i reflui industriali, nonché in accordo con la progressiva applicazione della nuova tariffa che prevede una graduale convergenza ai nuovi valori "verso l'alto" (vincolo all'aumento annuo del 10%), è stata prevista una analoga graduale convergenza anche "verso il basso" prevedendo l'inserimento di una "cappatura" della spesa annua di ciascun utente industriale al -10%: si assisterà quindi ad una progressiva diminuzione dal valore attuale di spesa a quello nuovo previsto dal TICSÌ con una velocità di convergenza del 10% annuo in analogia con quanto previsto per gli utenti che si troveranno un aumento di spesa. Ciò consente di avere, come peraltro previsto per ogni processo di convergenza tariffaria, una perequazione progressiva nel transitorio all'interno della medesima categoria di utenti. L'applicazione di tale convergenza comporta una riduzione della differenza all'isoricavo pari a **28.582 euro** nel 2018 e che nel 2019 si ridurrà a circa la metà.

Come previsto agli articoli 23 e 24 del TICSÌ, tale scostamento  $\Delta T_{G,ind}^{ATO,a}$  verrà recuperato dal Gestore attraverso una integrazione alla quantificazione della componente tariffaria  $R_{C_{VOL}}$ .

## 6.5 Disciplina delle maggiorazioni dei corrispettivi per penalizzazione

Ai sensi dell'art.22 "Maggiorazione dei corrispettivi per penalizzazione" del TICSÌ, viene introdotta una "penale" agli utenti industriali per i quali siano state rilevate concentrazioni degli inquinanti principali e/o degli inquinanti specifici superiori ai valori autorizzati; la penalizzazione viene applicata nella successiva fatturazione.

Il calcolo della penale avviene secondo la seguente formula

$$Penale_p = \mu_p \cdot Td_{ind}^{ATO} \cdot V_p$$

dove  $\mu_p$  rappresenta il fattore di maggiorazione del corrispettivo unitario di depurazione del refluo *p-esimo* ed è calcolato secondo la seguente espressione:

$$\begin{aligned} \mu_p = & \max \left\{ 0; \frac{COD_p - COD_{aut,p}}{COD_{aut,p}} \right\} \cdot m_{COD} + \max \left\{ 0; \frac{SST_p - SST_{aut,p}}{SST_{aut,p}} \right\} \cdot m_{SST} + \\ & + \max \left\{ 0; \frac{N_p - N_{aut,p}}{N_{aut,p}} \right\} \cdot m_N + \max \left\{ 0; \frac{P_p - P_{aut,p}}{P_{aut,p}} \right\} \cdot m_p + \sum_j \left[ \max \left\{ 0; \frac{X_{j,p} - X_{j,aut,p}}{X_{j,aut,p}} \right\} \cdot m_{X_j} \right] + \\ & + \max \left\{ 0; \frac{V_p - V_{aut,p}}{V_{aut,p}} \right\} \cdot m_V \end{aligned}$$

In particolare è demandata all'EGA la fissazione dei coefficienti "m" che rappresentano la maggiorazione in funzione della pericolosità degli inquinanti, nonché dell'impatto sui costi delle diverse tipologie di inquinanti e del fattore volumetrico.

La fissazione di tali valori rappresenta un esercizio piuttosto complesso e aleatorio, in quanto molteplici sono le variabili non note a priori e che possono incidere significativamente sul risultato finale che rappresenta l'importo della penale.

Nella tabella seguente sono riportati i coefficienti "m" per gli inquinanti principali e specifici adottati dall'EGA Città Metropolitana di Genova:

Inquinante principale	Valore coefficiente <i>m</i>	Inquinante specifico [X <sub>i</sub> ]	Valore coefficiente <i>m</i>
COD	0,52	Cd	0,02
SST	0,28	cloruri	0,01
N	0,15	Cr	0,02
P	0,05	grassi e olii animali/vegetali	0,08
		idrocarburi totali	0,15
		Pb	0,04
Volume V <sub>p</sub>	0,00	Cu	0,04
		tensioattivi totali	0,10
		Zn	0,04

Tabella 33 – valori dei coefficienti di maggiorazione “m” fissati in funzione della pericolosità degli inquinanti, nonché dell’impatto sui costi delle diverse tipologie di inquinanti e del fattore volumetrico

Stante la ricordata difficoltà a definire un valore dei coefficienti “m” che permetta di riconoscere un valore della penale sempre adeguato con qualsiasi condizione di combinazione dei parametri della formula che si possa realmente presentare, per una prima applicazione della formula e nelle more di verifiche sulle prime applicazioni della penale stessa è previsto comunque un limite superiore al fattore di penalizzazione  $\mu_p$  che viene previsto non possa eccedere lo 0,35 (quindi un tetto massimo alla maggiorazione della tariffa unitaria di depurazione pari al 35%).

## 6.6 Verifica di conformità al TICS

Nello svolgere le attività di riclassificazione delle utenze e di definizione dell’articolazione tariffaria, è stato puntualmente monitorato il rispetto delle prescrizioni e dei vincoli previsti dal TICS e in particolare quelli volti a disciplinare gli effetti della nuova articolazione tariffaria sui ricavi del Gestore.

Si riporta di seguito la griglia utilizzata per la verifica di conformità con le condizioni e i vincoli del TICS:

Articolo	Verifica
<b>Art.15 Formula di riferimento</b>	
15.1	✓ la tariffa per l’utente industriale è determinata con la formula indicata
15.2	✓ non sono previsti sub ambiti
<b>Art.16 Quota fissa</b>	
16.1	✓ la componente quota fissa è stata quantificata in base ai costi di gestione contrattuale dell’utente, di misura dei volumi scaricati e di verifica della qualità dei reflui
16.2	✓ è interamente attribuita al servizio di fognatura
16.3	✓ non si rilevano allo stato attuale le situazioni previste dal presente comma
16.4	✓ la quota fissa è distinta in 4 tipologie di ammontare differenziato sulla base della numerosità delle determinazioni analitiche minime per ciascuna utenza industriale
16.5	✓ il gettito quota fissa è pari al 5% del gettito complessivo per il servizio di collettamento e depurazione dei reflui industriali
16.6	✓ non si richiede il riconoscimento di costi aggiuntivi
<b>Art.17 Quota variabile</b>	
17.1	✓ la quota variabile è calcolata con la formula indicata dal presente comma
17.3	✓ sono assunte le condizioni di minimo pari a 1 e di soglia di incidenza degli inquinanti specifici pari al 50%
<b>Art.18 Tariffa unitaria di fognatura</b>	
18.1	✓ La tariffa unitaria di fognatura non è calcolata con la formula del presente comma
18.2	✓ non sono attualmente presenti i casi previsti dal presente comma
18.4	✓ non è prevista l’introduzione di alcun fattore moltiplicativo
<b>Art.19 Tariffa unitaria di depurazione</b>	
19.1	✓ la tariffa unitaria di depurazione è calcolata con la formula del presente comma

<b>19.2</b>	✓ le percentuali che determinano i costi di abbattimento degli inquinanti principali sono poste pari ai valori standard
<b>19.3</b>	✓ non sono previste deroghe rispetto ai valori del comma 19.2
<b>19.4</b>	✓ sono inseriti nella formula ulteriori inquinanti specifici
<b>19.5</b>	✓ ai fini dello sviluppo della formula della tariffa unitaria di depurazione le determinazioni quantitative e qualitative utilizzate sono intese a coprire l'intero anno solare
<b>Art.20 Quota capacità</b>	
<b>20.1</b>	✓ la componente quota capacità è calcolata con la formula prevista dal presente comma
<b>20.2</b>	✓ è interamente attribuita al servizio depurazione
<b>20.3</b>	✓ è pari al 20% del gettito complessivo per il servizio di collettamento e depurazione dei reflui industriali
<b>20.4</b>	✓ la tariffa unitaria capacità è determinata con la formula del presente comma
<b>Art.21 Vincolo sui ricavi</b>	
<b>21.1</b>	✓ è rispettato il vincolo ai ricavi previsto dal presente comma
<b>21.2</b>	✓ è adottato il vincolo di spesa annua non superiore al 10% per ciascun utente industriale a parità di reflu scaricato (volume e caratteristiche qualitative)
<b>21.3</b>	✓ è stimata una differenza negativa rispetto alla articolazione previgente di 28.582 euro
<b>Art.22 Maggiorazione dei corrispettivi per penalizzazione</b>	
<b>22.1</b>	✓ è prevista l'applicazione dell'elemento di penalizzazione tariffaria con la formula del presente comma
<b>22.2</b>	✓ il fattore di maggiorazione è calcolato con la formula del presente comma
<b>22.3</b>	✓ è previsto che il superamento sia confermato da una seconda determinazione analitica

## 7 Conclusioni e indicazioni

L'implementazione del riordino dell'articolazione tariffaria secondo le indicazioni regolatorie introdotte dalla deliberazione 665/2017/R/IDR, ha consentito di raggiungere l'obiettivo di una più equa attribuzione dei costi del servizio idrico integrato ai diversi usi della risorsa, in particolare attraverso il superamento del minimo impegnato e della tariffazione *pro die* per le utenze produttive stagionali.

Il processo verso una integrale applicazione della tariffa *pro-capite* alle utenze domestiche residenti, che consenta una più equa attribuzione dei costi alle famiglie sulla base della numerosità dei componenti del nucleo familiare e da raggiungere nel breve periodo, sarà favorito dalle politiche informative e conoscitive che saranno sviluppate in accordo fra EGA e Gestore.

L'impatto del riordino è stato contenuto al massimo usando le "leve" messe opportunamente a disposizione dalla regolazione nel TICSÌ, che hanno consentito di minimizzare gli effetti negativi connessi ad aumenti eccessivi nelle bollette del singolo utente.

Al fine di contenere quanto più possibili comunque gli eventuali "disagi" del riordino, con l'emissione della prima bolletta della nuova articolazione TICSÌ (che di fatto conguaglierà tutto il 2018, ricalcolando l'intero anno secondo la nuova articolazione come previsto da ARERA), le criticità più significative in termini di aumento dei corrispettivi del servizio rilevate dal Gestore o comunque segnalate dall'utenza saranno analizzate congiuntamente da Gestore ed Ente d'ambito per individuare i necessari correttivi.

Infine per le tariffe relative al collettamento e depurazione dei reflui industriali è stato possibile attribuire in maniera più specifica e diretta i costi secondo il principio "chi inquina paga" introducendo nella formula ARERA anche alcuni indicatori specifici ( $X_j$  della formula regolatoria) che hanno permesso di allocare sulle utenze che godono delle deroghe allo scarico, ancorché temporanee, i maggiori costi connessi proprio a tali deroghe.

Per completare il processo di corretta attribuzione dei costi all'effettivo uso della risorsa, è previsto che nell'anno 2019 il Gestore attuerà un piano di progressiva implementazione della tariffa *pro capite* che preveda la rilevazione, per le utenze domestiche residenti, della numerosità dei componenti del nucleo familiare attraverso lo scambio informatico dei dati con le anagrafi comunali e solo là dove non possibile attraverso l'acquisizione di autocertificazioni.

Per le utenze condominiali saranno invece richiesti agli amministratori i dati relativi all'utenza sottesa in termini di usi, componenti dei nuclei familiari delle unità immobiliari domestiche residenti, eventuale esistenza di contatori divisionali interni.

Per quanto riguarda gli usi diversi dal domestico, in prima applicazione, il gestore effettuerà la riclassificazione delle utenze sulla base delle informazioni a sua disposizione; inoltre, attraverso una comunicazione da inserire nella prima bolletta con articolazione TICSÌ, sarà possibile recepire eventuali richieste di riclassificazione ed addivenire ad un complessivo riordino delle anagrafiche al fine di raggiungere una precisa allocazione del singolo utente allo specifico uso effettivamente usufruito, nonché per la verifica della sussistenza del requisito di "non disalimentabilità" della fornitura.

### 7.1 Gestione del passaggio alla tariffa TICSÌ

Per alcuni aspetti rilevanti connessi alla prima applicazione della nuova articolazione TICSÌ, sono state previste specifiche modalità applicative per risolvere le principali criticità che emergono dalle simulazioni effettuate.

In particolare, come visto al paragrafo 5.5, si assiste ad un significativo aumento, sia in termini percentuali che di valore assoluto, dei corrispettivi per alcuni gruppi di utenze attualmente classificate con Uso

industriale, Uso artigianale e commerciale e Uso pubblico - altri enti; tale aumento, come ricordato, è dovuto alla redistribuzione dell'effetto del minimo impegnato che non era adeguatamente aggiornato nell'ATO genovese.

Per tali utenze, al fine di ridurre l'impatto connesso al cambio dell'articolazione tariffaria per l'applicazione del TICS, che comunque è finalizzata a far sì che si abbia comunque una più equa attribuzione dei costi alle funzioni specifiche di uso della risorsa, è previsto un percorso di convergenza progressiva da realizzare nell'arco di tre anni (2018-2020): l'applicazione delle nuove tariffe ad essi attribuite avverrà con una progressione pari ad 1/3 all'anno della differenza fra la tariffa precedente e la tariffa TICS.

## 7.2 Rispetto della condizione di isoricavo

Come più volte ricordato, gli artt.23 e 24 del TICS regolano il vincolo dell'isoricavo rispettivamente nelle condizioni *ex ante* (che assume validità nel caso di predisposizione della nuova articolazione TICS in sede di determinazione dell'aggiornamento biennale delle tariffe, al fine di allocare opportunamente gli eventuali scostamenti ai ricavi generati dalla nuova struttura dei corrispettivi) e nelle condizioni *ex post* (nel momento della valutazione di eventuali conguagli da recuperare nell'anno a +2).

Nel caso dell'ATO di Genova, la predisposizione del TICS avviene successivamente all'approvazione dell'aggiornamento biennale delle tariffe, pertanto assume rilevanza la sola condizione *ex post* che si può desumere dalla modellazione eseguita e rappresentata nei capitoli precedenti.

In particolare deve essere verificato lo scostamento che si viene a realizzare rispetto al ricavo obiettivo definito al capitolo 3.

Il dettaglio del gettito atteso per l'anno 2018, usando come riferimento le nuove tariffe TICS e le variabili di scala 2016 opportunamente riallocate con l'aggiornamento dei corrispettivi come previsto da ARERA, è riportato negli specifici fogli del RDT2018 e riassunto nella tabella seguente:

Ambito tariffario	$\sum_u \text{tarif}_u^{\text{new},a} * (\text{vscal}_u^{\text{new},a-2})^T$
DOMESTICO RESIDENTE FA-A	95.533
DOMESTICO RESIDENTE FA-BC	803.659
DOMESTICO RESIDENTE A	339.651
DOMESTICO RESIDENTE B-C	4.212.672
DOMESTICO RESIDENTE D	87.750.773
UNICO	75.887.012
<b>Totale</b>	<b>169.089.300</b>

Tabella 34 – gettito tariffario 2018 da nuova articolazione TICS su base volumi 2016

Rispetto al ricavo obiettivo pari a **euro 169.422.507** si avrebbe uno scostamento negativo pari a **euro 333.207** corrispondenti a circa lo 0,2% del gettito obiettivo e che sarà recuperato con gli  $R_{\text{VOL}}$  della tariffa 2020.

## 8 Appendice A – articolazione tariffaria 2016 (riferimento)

<b>FASCIA A</b>		<b>Tariffe al netto della componente UI1</b>					
L'uso domestico è ridotto del :		tariffa	tariffa	tariffa	tariffa	tariffa	
<b>25%</b>		agev filo d'acqua	agev	base	1° sup	2° sup	3° sup
<b>Acquedotto</b>		€/m <sup>3</sup>	€/m <sup>3</sup>	€/m <sup>3</sup>	€/m <sup>3</sup>	€/m <sup>3</sup>	€/m <sup>3</sup>
		0 - 96	97 - 180	181 - 270	271 - 360	> 360	
<b>Uso Domestico</b>			<b>0,608214</b>	<b>0,844741</b>	<b>2,111853</b>	<b>2,280802</b>	<b>2,534224</b>
<b>Domestico Non Residenti</b>				<b>1,134769</b>	<b>2,836923</b>	<b>3,063877</b>	<b>3,404308</b>
		0 - 24	25 - 96	97 - 180	181 - 270	271 - 360	> 360
<b>Filo d'acqua dom.res.&gt;700mslm</b>		<b>0,112632</b>	<b>0,608214</b>	<b>0,844741</b>	<b>2,111853</b>	<b>2,280802</b>	<b>2,534224</b>
				0 - 180	181 - 270	271 - 360	> 360
<b>Zootecnico</b>				<b>0,425538</b>	<b>1,063846</b>	<b>1,148954</b>	<b>1,276615</b>
<b>Produttivo</b>				<b>1,134769</b>	<b>2,836923</b>	<b>3,063877</b>	<b>3,404308</b>
<b>Non Potabile</b>				<b>0,567385</b>	<b>1,418461</b>	<b>1,531938</b>	<b>1,702154</b>
<b>Temporaneo</b>				<b>2,273538</b>	<b>2,273538</b>	<b>2,273538</b>	<b>2,273538</b>
<b>Bocche Antincendio</b>				<b>3,063877</b>	<b>3,063877</b>	<b>3,063877</b>	<b>3,063877</b>
<b>Agricolo</b>				<b>0,567385</b>	<b>1,418461</b>	<b>1,531938</b>	<b>1,702154</b>
<b>Frantoi</b>				<b>0,425538</b>	<b>1,063846</b>	<b>1,148954</b>	<b>1,276615</b>
<b>Comunale - Impianti sportivi</b>				<b>0,149728</b>	<b>0,149728</b>	<b>0,149728</b>	<b>0,149728</b>
				m. i.=1080	>1080		
<b>Appezz.a difesa del territorio</b>				<b>0,567385</b>	<b>2,836923</b>	<b>3,063877</b>	<b>3,404308</b>

<b>Fognatura</b>	<b>Fognatura</b>
tutti usi escluso domestico res	<b>0,308224</b>
domestico residente	<b>0,229447</b>
comunale	<b>0,041245</b>

<b>Depurazione</b>	<b>Depurazione</b>
tutti usi escluso domestico res	<b>0,821930</b>
domestico residente	<b>0,611859</b>
comunale	<b>0,109027</b>

### Quote Servizio Acquedotto per usi domestici

Modulo base -m <sup>3</sup> /mese	€/anno	€/mese	€/die
<b>15(standard)</b>	<b>22,527135</b>	<b>1,877261</b>	<b>0,061718</b>
22,5	33,790703	2,815892	0,092577
30	45,054270	3,754523	0,123436

### Quote Servizio Acquedotto per usi non domestici

Modulo base -m <sup>3</sup> /mese	€/anno	€/mese	€/die
<b>0-100</b>	<b>22,527135</b>	<b>1,877261</b>	<b>0,061718</b>
100-500	56,317838	4,693153	0,154295
500-1500	191,480648	15,956721	0,524605
>1500	337,907025	28,158919	0,925773

### Quote Servizio Fognatura per usi domestici

Modulo base -m <sup>3</sup> /mese	€/anno	€/mese	€/die
<b>15(standard)</b>	<b>4,932597</b>	<b>0,411050</b>	<b>0,013514</b>
22,5	7,398896	0,616575	0,020271
30	9,865194	0,822100	0,027028

### Quote Servizio Fognatura per usi non domestici

Modulo base -m <sup>3</sup> /mese	€/anno	€/mese	€/die
<b>0-100</b>	<b>4,932597</b>	<b>0,411050</b>	<b>0,013514</b>
100-500	12,331493	1,027624	0,033785
500-1500	41,927075	3,493923	0,114869
>1500	73,988955	6,165746	0,202709

### Quote Servizio Depurazione per usi domestici

Modulo base -m <sup>3</sup> /mese	€/anno	€/mese	€/die
<b>15(standard)</b>	<b>13,061070</b>	<b>1,088423</b>	<b>0,035784</b>
22,5	19,591605	1,632634	0,053676
30	26,122140	2,176845	0,071568

### Quote Servizio Depurazione per usi non domestici

Modulo base -m <sup>3</sup> /mese	€/anno	€/mese	€/die
<b>0-100</b>	<b>13,061070</b>	<b>1,088423</b>	<b>0,035784</b>
100-500	32,652675	2,721056	0,089459
500-1500	111,019095	9,251591	0,304162
>1500	195,916050	16,326338	0,536756

FASCIA B-C	Tariffe al netto della componente UI1					
	tariffa	tariffa	tariffa	tariffa	tariffa	tariffa
L'uso domestico è ridotto del :	agev filo d'acqua	agev	base	1° sup	2° sup	3° sup
<b>10%</b>	€/m <sup>3</sup>	€/m <sup>3</sup>	€/m <sup>3</sup>	€/m <sup>3</sup>	€/m <sup>3</sup>	€/m <sup>3</sup>
<b>Acquedotto</b>		0 - 96	97 - 180	181 - 270	271 - 360	> 360
<b>Uso Domestico</b>		<b>0,729856</b>	<b>1,013690</b>	<b>2,534224</b>	<b>2,736962</b>	<b>3,041069</b>
<b>Domestico Non Residenti</b>			<b>1,134769</b>	<b>2,836923</b>	<b>3,063877</b>	<b>3,404308</b>
	0 - 24	25 - 96	97 - 180	181 - 270	271 - 360	> 360
<b>Filo d'acqua dom.res.&gt;700msl</b>	<b>0,112632</b>	<b>0,729856</b>	<b>1,013690</b>	<b>2,534224</b>	<b>2,736962</b>	<b>3,041069</b>
			0 - 180	181 - 270	271 - 360	> 360
<b>Zootecnico</b>			<b>0,425538</b>	<b>1,063846</b>	<b>1,148954</b>	<b>1,276615</b>
<b>Produttivo</b>			<b>1,134769</b>	<b>2,836923</b>	<b>3,063877</b>	<b>3,404308</b>
<b>Non Potabile</b>			<b>0,567385</b>	<b>1,418461</b>	<b>1,531938</b>	<b>1,702154</b>
<b>Temporaneo</b>			<b>2,273538</b>	<b>2,273538</b>	<b>2,273538</b>	<b>2,273538</b>
<b>Bocche Antincendio</b>			<b>3,063877</b>	<b>3,063877</b>	<b>3,063877</b>	<b>3,063877</b>
<b>Agricolo</b>			<b>0,567385</b>	<b>1,418461</b>	<b>1,531938</b>	<b>1,702154</b>
<b>Frantoi</b>			<b>0,425538</b>	<b>1,063846</b>	<b>1,148954</b>	<b>1,276615</b>
<b>Comunale</b>			<b>0,149728</b>	<b>0,149728</b>	<b>0,149728</b>	<b>0,149728</b>
			m.i.=1080	>1080		
<b>Appezz.a difesa del territorio</b>			<b>0,567385</b>	<b>2,836923</b>	<b>3,063877</b>	<b>3,404308</b>

Fognatura	Fognatura
tutti usi escluso domestico res	<b>0,308224</b>
domestico residente	<b>0,275336</b>
comunale	<b>0,041245</b>

Depurazione	Depurazione
tutti usi escluso domestico res	<b>0,821930</b>
domestico residente	<b>0,734230</b>
comunale	<b>0,109027</b>

**Quote Servizio Acquedotto per usi domestici**

Modulo base -m <sup>3</sup> /mese	€/anno	€/mese	€/die
15(standard)	22.527135	1.877261	0,061718
22,5	33.790703	2,815892	0,092577
30	45.054270	3,754523	0,123436

**Quote Servizio Acquedotto per usi non domestici**

Modulo base -m <sup>3</sup> /mese	€/anno	€/mese	€/die
0-100	22.527135	1.877261	0,061718
100-500	56.317838	4,693153	0,154295
500-1500	191.480648	15,956721	0,524605
>1500	337.907025	28,158919	0,925773

**Quote Servizio Fognatura per usi domestici**

Modulo base -m <sup>3</sup> /mese	€/anno	€/mese	€/die
15(standard)	4.932597	0,411050	0,013514
22,5	7.398896	0,616575	0,020271
30	9.865194	0,822100	0,027028

**Quote Servizio Fognatura per usi non domestici**

Modulo base -m <sup>3</sup> /mese	€/anno	€/mese	€/die
0-100	4.932597	0,411050	0,013514
100-500	12.331493	1,027624	0,033785
500-1500	41.927075	3,493923	0,114869
>1500	73.988955	6,165746	0,202709

**Quote Servizio Depurazione per usi domestici**

Modulo base -m <sup>3</sup> /mese	€/anno	€/mese	€/die
15(standard)	13,061070	1,088423	0,035784
22,5	19,591605	1,632634	0,053676
30	26,122140	2,176845	0,071568

**Quote Servizio Depurazione per usi non domestici**

Modulo base -m <sup>3</sup> /mese	€/anno	€/mese	€/die
0-100	13,061070	1,088423	0,035784
100-500	32,652675	2,721056	0,089459
500-1500	111,019095	9,251591	0,304162
>1500	195,916050	16,326338	0,536756

FASCIA D	Tariffe al netto della componente U1					
	tariffa agev filo d'acqua €/m <sup>3</sup>	tariffa agev €/m <sup>3</sup>	tariffa base €/m <sup>3</sup>	tariffa 1° sup €/m <sup>3</sup>	tariffa 2° sup €/m <sup>3</sup>	tariffa 3° sup €/m <sup>3</sup>
Acquedotto		0 - 96	97 - 180	181 - 270	271 - 360	> 360
Uso Domestico		0,817034	1,134769	2,836923	3,063877	3,404308
Domestico Non Residenti			1,134769	2,836923	3,063877	3,404308
Filo d'acqua dom.res.>700msl	0 - 24	25 - 96	97 - 180	181 - 270	271 - 360	> 360
	0,112632	0,817034	1,134769	2,836923	3,063877	3,404308
Zootecnico			0,425538	1,063846	1,148954	1,276615
Produttivo			1,134769	2,836923	3,063877	3,404308
Non Potabile			0,567385	1,418461	1,531938	1,702154
Temporaneo			2,273538	2,273538	2,273538	2,273538
Bocche Antincendio			3,063877	3,063877	3,063877	3,063877
Agricolo			0,567385	1,418461	1,531938	1,702154
Frantoi			0,425538	1,063846	1,148954	1,276615
Comunale			0,149728	0,149728	0,149728	0,149728
Appezz.a difesa del territorio			m.i.=1080 0,567385	>1080 2,836923	3,063877	3,404308

Fognatura	Fognatura
tutti usi escluso domestico res	0,308224
domestico residente	0,308224
comunale	0,041245

Depurazione	Depurazione
tutti usi escluso domestico res	0,821930
domestico residente	0,821930
comunale	0,109027

Quote Servizio Acquedotto per usi domestici

Modulo base -m <sup>3</sup> /mese	€/anno	€/mese	€/die
15(standard)	22,527135	1,877261	0,061718
22,5	33,790703	2,815892	0,092577
30	45,054270	3,754523	0,123436

Quote Servizio Acquedotto per usi non domestici

Modulo base -m <sup>3</sup> /mese	€/anno	€/mese	€/die
0-100	22,527135	1,877261	0,061718
100-500	56,317838	4,693153	0,154295
500-1500	191,480648	15,956721	0,524605
>1500	337,907025	28,158919	0,925773

Quote Servizio Fognatura per usi domestici

Modulo base -m <sup>3</sup> /mese	€/anno	€/mese	€/die
15(standard)	4,932597	0,411050	0,013514
22,5	7,398896	0,616575	0,020271
30	9,865194	0,822100	0,027028

Quote Servizio Fognatura per usi non domestici

Modulo base -m <sup>3</sup> /mese	€/anno	€/mese	€/die
0-100	4,932597	0,411050	0,013514
100-500	12,331493	1,027624	0,033785
500-1500	41,927075	3,493923	0,114869
>1500	73,988955	6,165746	0,202709

Quote Servizio Depurazione per usi domestici

Modulo base -m <sup>3</sup> /mese	€/anno	€/mese	€/die
15(standard)	13,061070	1,088423	0,035784
22,5	19,591605	1,632634	0,053676
30	26,122140	2,176845	0,071568

Quote Servizio Depurazione per usi non domestici

Modulo base -m <sup>3</sup> /mese	€/anno	€/mese	€/die
0-100	13,061070	1,088423	0,035784
100-500	32,652675	2,721056	0,089459
500-1500	111,019095	9,251591	0,304162
>1500	195,916050	16,326338	0,536756

QUOTE FISSE BOCHE ANTINCENDIO

Bocca antincendio principale	117,614526
Bocca antincendio secondaria(naspi)	47,045811
Privati e Comune (idrante stradale)	10,454625
Grinnel Ø 80 mm (impianto sprinkler)	142,444260
Grinnel Ø 100 mm (impianto sprinkler)	231,308568
Grinnel Ø 150 mm (impianto sprinkler)	512,276603
Grinnel Ø 200 mm (impianto sprinkler)	512,276603



## 9 Appendice B – articolazione TICS1 2018

### ANNUO

USO DOMESTICO RESIDENTE <i>standard di tre componenti e pro capite</i>									
Quota variabile acquedotto	scaglioni consumo		pro capite (1 comp.)		Fascia A	Fascia FA-A	Fascia B-C	Fascia FA-BC	Fascia D
	da mc	a mc	da mc	a mc	euro/mc	euro/mc	euro/mc	euro/mc	euro/mc
Tariffa agevolata	0	96	0	32	0,604178	0,481105	0,725014	0,571731	0,811613
Tariffa base	97	180	33	60	0,839136	0,839136	1,006964	1,006964	1,127240
I eccedenza	181	270	61	90	2,097841	2,097841	2,517409	2,517409	2,818100
II eccedenza	271	360	91	120	2,265668	2,265668	2,718802	2,718802	3,043548
III eccedenza	361	in poi	121	in poi	2,517409	2,517409	3,020891	3,020891	3,381720
<b>Quota variabile fognatura (euro/mc)</b>					<b>Fascia A</b>	<b>Fascia FA-A</b>	<b>Fascia B-C</b>	<b>Fascia FA-BC</b>	<b>Fascia D</b>
Tariffa fognatura					0,227925	0,227925	0,273509	0,273509	0,306179
<b>Quota variabile depurazione (euro/mc)</b>					<b>Fascia A</b>	<b>Fascia FA-A</b>	<b>Fascia B-C</b>	<b>Fascia FA-BC</b>	<b>Fascia D</b>
Tariffa depurazione					0,607799	0,607799	0,729359	0,729359	0,816476
<b>Quota fissa (euro/anno)</b>									
Acquedotto					22,377666				
Fognatura					4,899869				
Depurazione					12,974409				

### GIORNALIERO

USO DOMESTICO RESIDENTE <i>standard di tre componenti e pro capite</i>									
Quota variabile acquedotto *	scaglioni consumo		pro capite (1 comp.)		Fascia A	Fascia FA-A	Fascia B-C	Fascia FA-BC	Fascia D
	da mc	a mc	da mc	a mc	euro/mc	euro/mc	euro/mc	euro/mc	euro/mc
Tariffa agevolata	0	0,263	0	0,088	0,60	0,48	0,73	0,57	0,81
Tariffa base	0,266	0,493	0,090	0,164	0,84	0,84	1,01	1,01	1,13
I eccedenza	0,496	0,740	0,167	0,247	2,10	2,10	2,52	2,52	2,82
II eccedenza	0,742	0,986	0,249	0,329	2,27	2,27	2,72	2,72	3,04
III eccedenza	0,989	in poi	0,332	in poi	2,52	2,52	3,02	3,02	3,38
<b>Quota variabile fognatura (euro/mc)</b>					<b>Fascia A</b>	<b>Fascia FA-A</b>	<b>Fascia B-C</b>	<b>Fascia FA-BC</b>	<b>Fascia D</b>
Tariffa fognatura					0,23	0,23	0,27	0,27	0,31
<b>Quota variabile depurazione (euro/mc)</b>					<b>Fascia A</b>	<b>Fascia FA-A</b>	<b>Fascia B-C</b>	<b>Fascia FA-BC</b>	<b>Fascia D</b>
Tariffa depurazione					0,61	0,61	0,73	0,73	0,82
<b>Quota fissa (euro/anno)</b>									
Acquedotto					22,38				
Fognatura					4,90				
Depurazione					12,97				

\* 1 mc = 1.000 litri

### ANNUO

USO DOMESTICO NON RESIDENTE			
Quota variabile acquedotto	scaglioni consumo annuo		euro/mc
	da mc	a mc	
Tariffa base	0	180	1,127240
I eccedenza	181	270	2,818100
II eccedenza	271	360	3,043548
III eccedenza	361	in poi	3,381720
<b>Quota variabile fognatura (euro/mc)</b>			
Tariffa fognatura	0,306179		
<b>Quota variabile depurazione (euro/mc)</b>			
Tariffa depurazione	0,816476		
<b>Quota fissa (euro/anno)</b>			
Acquedotto	22,377666		
Fognatura	4,899869		
Depurazione	12,974409		

### GIORNALIERO

USO DOMESTICO NON RESIDENTE			
Quota variabile acquedotto *	scaglioni consumo giorno		euro/mc
	da mc	a mc	
Tariffa base	0	0,493	1,13
I eccedenza	0,496	0,740	2,82
II eccedenza	0,742	0,986	3,04
III eccedenza	0,989	in poi	3,38
<b>Quota variabile fognatura (euro/mc)</b>			
Tariffa fognatura	0,31		
<b>Quota variabile depurazione (euro/mc)</b>			
Tariffa depurazione	0,82		
<b>Quota fissa (euro/anno)</b>			
Acquedotto	22,38		
Fognatura	4,90		
Depurazione	12,97		

\* 1 mc = 1.000 litri

<b>USO INDUSTRIALE</b>	
<b>Quota variabile</b>	<b>euro/mc</b>
Acquedotto (euro/mc)	2,21568
Fognatura	0,306179
Depurazione	0,816476
<b>Quota fissa</b>	<b>euro/anno</b>
Acquedotto	22,377666
Fognatura	4,899869
Depurazione	12,974409

<b>USO ARTIGIANALE E COMMERCIALE</b>	
<b>Quota variabile</b>	<b>euro/mc</b>
Acquedotto (euro/mc)	2,21568
Fognatura	0,306179
Depurazione	0,816476
<b>Quota fissa</b>	<b>euro/anno</b>
Acquedotto	22,377666
Fognatura	4,899869
Depurazione	12,974409

<b>USO AGRICOLO E ZOOTECNICO – APPEZZAMENTI D.T.</b>			
<b>Quota variabile acquedotto</b>	<b>scaglioni consumo annuo</b>		<b>euro/mc</b>
	<b>da mc</b>	<b>a mc</b>	
Tariffa agevolata	0	1080	0,563620
Tariffa base	1081	in poi	2,818100
<b>Quota variabile</b>	<b>euro/mc</b>		
Fognatura	0,306179		
Depurazione	0,816476		
<b>Quota fissa</b>	<b>euro/anno</b>		
Acquedotto	22,377666		
Fognatura	4,899869		
Depurazione	12,974409		

<b>USO AGRICOLO E ZOOTECNICO – AGRICOLO</b>	
<b>Quota variabile</b>	<b>euro/mc</b>
Acquedotto (euro/mc)	0,85
Fognatura	0,306179
Depurazione	0,816476
<b>Quota fissa</b>	<b>euro/anno</b>
Acquedotto	22,377666
Fognatura	4,899869
Depurazione	12,974409

<b>USO AGRICOLO E ZOOTECNICO – ALLEVAMENTO/FRANTOI</b>	
<b>Quota variabile</b>	<b>euro/mc</b>
Acquedotto (euro/mc)	0,7
Fognatura	0,306179
Depurazione	0,816476
<b>Quota fissa</b>	<b>euro/anno</b>
Acquedotto	22,377666
Fognatura	4,899869
Depurazione	12,974409

ALTRI USI – TEMPORANEO	
Quota variabile	euro/mc
Acquedotto (euro/mc)	2,258453
Fognatura	0,306179
Depurazione	0,816476
Quota fissa	euro/anno
Acquedotto	22,377666
Fognatura	4,899869
Depurazione	12,974409

ALTRI USI – NON POTABILE	
Quota variabile	euro/mc
Acquedotto (euro/mc)	0,8
Fognatura	0,306179
Depurazione	0,816476
Quota fissa	euro/anno
Acquedotto	22,377666
Fognatura	4,899869
Depurazione	12,974409

USO PUBBLICO - COMUNALE	
Quota variabile	euro/mc
Acquedotto (euro/mc)	0,148735
Fognatura	0,040971
Depurazione	0,108304
Quota fissa (euro/anno)	euro/anno
Acquedotto	22,377666
Fognatura	4,899869
Depurazione	12,974409

USO PUBBLICO – IMPIANTI SPORTIVI	
Quota variabile	euro/mc
Acquedotto (euro/mc)	0,148735
Fognatura	0,306179
Depurazione	0,816476
Quota fissa	euro/anno
Acquedotto	22,377666
Fognatura	4,899869
Depurazione	12,974409

USO PUBBLICO – ALTRI ENTI	
Quota variabile	euro/mc
Acquedotto (euro/mc)	2,21568
Fognatura	0,306179
Depurazione	0,816476
Quota fissa	euro/anno
Acquedotto	22,377666
Fognatura	4,899869
Depurazione	12,974409

USO PUBBLICO - ANTINCENDIO	
Quota variabile	euro/mc
Acquedotto (euro/mc)	3,043548
Fognatura	0,306179
Depurazione	0,816476
QUOTE FISSE BOCCHE ANTINCENDIO	euro/anno
Bocca antincendio principale	116,834146
Bocca antincendio secondaria(naspi)	46,733658
Privati e Comune (idrante stradale)	10,385257
Grinnel ø 80 mm (impianto sprinkler)	141,499132
Grinnel ø 100 mm (impianto sprinkler)	229,77382
Grinnel ø 150 mm (impianto sprinkler)	508,877612
Grinnel ø 200 mm (impianto sprinkler)	508,877612

## **ALLEGATO N. 2**

### **CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

#### **AMBITO TERRITORIALE di**

#### **Genova – ATO Centro Est**

GESTORE UNICO: IRETI S.p.A.

**Società Operative Territoriali: AM.TER. S.p.A. – E.G.U.A. S.r.l. – Iren Acqua S.p.A. – Iren Acqua Tigullio S.p.A. – Società dell'Acqua Potabile S.r.l.**

Carta aggiornata sulla base delle disposizioni dell'Autorità di regolazione per energia, reti ed ambiente (ARERA)

- Deliberazione 655/2015/R/IDR – Qualità contrattuale (RQSII)
- Deliberazione 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTl)

## Sommario

1. PREMESSA.....	4
1.1 Contenuti della Carta.....	4
2. PRINCIPI GENERALI.....	6
3. INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI IDRICI.....	8
SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	8
1.1 Sportelli fisici.....	8
1.2 Tempo di attesa agli sportelli fisici.....	9
1.3 Servizi telefonici e altri canali di corrispondenza.....	9
1.4 Tempo di attesa per il servizio telefonico.....	10
1.5 Risposta motivata alle richieste scritte di informazioni.....	10
1.6 Procedure di reclamo.....	10
1.7 Risposta motivata ai reclami scritti.....	11
1.8 Procedure di risoluzione alternative delle controversie.....	12
1.9 Bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati e bonus idrico integrativo.....	12
1.10 Associazioni dei consumatori.....	12
SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	12
2.1 Tempo di preventivazione.....	12
2.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza.....	13
2.3 Tempo per l'attivazione, la riattivazione ed il subentro della fornitura.....	13
2.4 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità.....	14
2.5 Tempo di esecuzione della voltura.....	14
2.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente.....	15
2.7 Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità-sospensione della fornitura.....	15
2.8 Verifica tecnica sui misuratori.....	16
2.9 Verifica del livello di pressione.....	17
2.10 Appuntamenti concordati.....	17

2.11	Pronto Intervento.....	18
SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE .....		19
3.1	Servizio di lettura dei consumi e fatturazione.....	19
3.2	Applicazione della tariffa.....	20
3.3	Fatturazione .....	20
3.4	Modalità e strumenti di pagamento.....	20
3.5	Interessi di mora.....	21
3.6	Rettifica di fatturazione.....	21
3.7	Perdite occulte.....	22
3.8	Ricostruzione dei consumi.....	22
3.9	Deposito cauzionale .....	22
SEZIONE IV GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO.....		23
4.1	Continuità del servizio .....	23
4.2	Durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1) .....	23
4.3	Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2).....	23
4.4	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3).....	23
4.5	Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna.....	24
4.6	Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa .....	24
SEZIONE V INDENNIZI AUTOMATICI .....		25
5.1	Indennizzi Automatici .....	25
ALLEGATO 1_ STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI.....		27
ALLEGATO 2_ STANDARD GENERALI .....		29
ALLEGATO 3_ GLOSSARIO .....		30
ALLEGATO 4_ NUMERI UTILI.....		34
ALLEGATO 5_ UBICAZIONI ED ORARI DEGLI SPORTELLI .....		37

## 1. PREMESSA

La presente Carta è stata redatta di concerto tra Città Metropolitana di Genova – Direzione Ambiente – Ufficio Servizio Idrico Integrato - Ireti S.p.A., in qualità di gestore unico del servizio idrico integrato sul territorio della Città Metropolitana di Genova e le Associazioni dei Consumatori riconosciute di cui all'elenco della Regione Liguria.

La Carta del Servizio Idrico Integrato, di seguito “Carta”, rappresenta il documento in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore del Servizio Idrico Integrato.

Il **Servizio Idrico Integrato** (SII) è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, e deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie.

La Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti ed Ambiente (di seguito “ARERA”), con particolare riferimento alla delibera 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 – Qualità contrattuale (RQSII) ed alla Delibera 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII) e loro successive modifiche ed integrazioni.

**IRETI** è la società affidataria della gestione del servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale Centro Est della Città Metropolitana di Genova , che opera anche attraverso le società operative territoriali Amter S.p.A., E.G.U.A. S.r.l., IREN Acqua S.p.A, IREN Acqua Tigullio S.p.A. e Società dell'Acqua Potabile S.r.l., di seguito tutte denominate “**Gestore**”,

I dati generali societari, tecnici ed economici del Gestore e delle società operative territoriali sono disponibili sui rispettivi siti internet.

### 1.1 Contenuti della Carta

La presente Carta del servizio:

- costituisce una dichiarazione di impegno formale del Gestore nei confronti dei propri Utenti finali e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura dei Servizi Idrici Integrati; pertanto, tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti finali contenute nella Carta, comprese le eventuali modifiche ed aggiornamenti, sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura del servizio;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nell'organizzazione del Servizio Idrico Integrato;
- individua standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli Utenti finali;
- definisce inoltre il rapporto tra il Gestore e gli Utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione e fissa le procedure di reclamo da parte degli Utenti stessi;

- specifica gli indennizzi all'Utente in caso di inadempienza agli obblighi da parte del Gestore contenuti nella Carta; nei casi di mancato rispetto degli standard specifici al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel successivo paragrafo 5.1 "Indennizzi automatici".

Per quanto riguarda indicazioni di dettaglio sui livelli di servizio non riportate nella presente Carta, si fa esplicito rinvio alle disposizioni di cui alla deliberazione ARERA n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015, avente ad oggetto: "Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII) , alla deliberazione n.218/2016/R/IDR avente ad oggetto "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale, nonché alla deliberazione ARERA n.917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017, avente ad oggetto "Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), nonché alle loro eventuali successive modifiche ed integrazioni.

La presente Carta del servizio é aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ATO e/o dal Gestore.

La Carta approvata é resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore.



## **2. PRINCIPI GENERALI**

Il Gestore nell'erogare i servizi fa propri i seguenti principi.

### **Eguaglianza**

Tale principio garantisce il rispetto, in eguale misura, dei diritti degli Utenti e di non discriminazione verso gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

E' inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di Utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Particolare attenzione è prestata, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

### **Imparzialità**

Il comportamento nei confronti degli Utenti è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **Partecipazione**

L'Utente singolarmente o tramite le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti appositamente delegati, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte sulle proprie problematiche.

Sono favoriti il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio e acquisite periodicamente le valutazioni dell'Utente mediante indagini di soddisfazioni all'utenza.

### **Efficacia ed efficienza**

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **Cortesia**

I rapporti con l'Utente sono basati sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti del Gestore sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità o almeno il proprio codice identificativo (sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

La redazione dei messaggi da parte del Gestore deve essere improntata alla massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli utenti.

## **Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato**

Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di fornitura consegnato all'Utente e nel Regolamento di utenza del servizio idrico integrato (entrambi scaricabili dal sito del Gestore). Il Regolamento di cui sopra è scaricabile anche dal sito della Città Metropolitana di Genova (sotto la voce Servizio Idrico Integrato – ATO Centro Est – Atti e Provvedimenti – Regolamenti),

### **Qualità e tutela dell'ambiente**

La tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente deve essere assicurata dal Gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, nei limiti della propria competenza,.

Il Gestore si è dotato di un Sistema di Qualità aziendale (UNI EN ISO 9001), un Sistema di Gestione ambientale (UNI EN ISO 14001).

### **Privacy**

Il trattamento dei dati personali degli Utenti avviene nel rispetto da parte del Gestore delle disposizioni di cui al Regolamento Privacy 2018 UE 2016/679 (GDPR).

### **3. INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI IDRICI**

E' obbligo del Gestore di rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.

Gli standard si suddividono in:

- generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore agli Utenti; lo standard generale è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (ad esempio: tempo medio di attesa per il servizio telefonico);
- specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili dall'Utente; lo standard specifico è espresso da una soglia minima o massima ( ad esempio: tempo di disattivazione della fornitura).

Il Gestore pubblica in bolletta annualmente entro il 30 di giugno a consuntivo dell'anno precedente i livelli di rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo regionale degli Utenti e all'A.T.O.

Il mancato rispetto di standard specifici da parte del Gestore genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell'Allegato 1 e 1bis. Il mancato rispetto degli standard generali è oggetto di penale da parte dell'A.T.O. e/o di sanzione da parte dell'ARERA a seguito di verifiche puntuali.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti ai giorni lavorativi, al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e dello svolgimento di adempimenti a carico dell'Utente.

I termini fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del Gestore.

Non è garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla responsabilità del Gestore.

I valori degli standard previsti nella Tab. 6 dell'All. A di cui alla Deliberazione ARERA 655/2015 sono riportati nell' Allegato 1 alla presente Carta.

## **SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI**

### **1.1 Sportelli fisici**

Presso gli sportelli è possibile chiedere informazioni, effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del contatore e del livello di pressione.

L'elenco degli sportelli, l'ubicazione e rispettivi orari di apertura sono riportati nell'Allegato 5. Il Gestore provvede a servire tutti gli utenti che si trovano in fila allo scadere dell'orario di apertura.

E' obbligo del Gestore di rendere edotti gli utenti dei giorni, degli orari di apertura e ubicazione degli sportelli, indicando i dati sia nelle bollette sia mediante pubblicazione sul proprio sito internet. In casi particolari, il Gestore deve rendersi disponibile a concordare con l'Utente appuntamenti in orario di lavoro.

### **1.2 Tempo di attesa agli sportelli fisici**

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra il momento in cui l'Utente fisicamente si presenta allo sportello ritirando il biglietto dal "gestore code" ed il momento in cui il medesimo viene ricevuto da un operatore.

- *Tempo medio di attesa: 20 minuti*
- *Tempo massimo di attesa: 60 minuti (per almeno il 95% delle richieste di servizio)*

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio.

A fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

E' obbligo del Gestore ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili e le donne in evidente stato di gravidanza.

### **1.3 Servizi telefonici e altri canali di corrispondenza**

E' garantito agli Utenti un **servizio telefonico** (Servizio Utenti) con chiamata gratuita che consente l'accesso diretto all'operatore; il numero verde (gratuito anche da telefono mobile) è chiaramente indicato sulle bollette nonché sul sito internet. Il personale di sportello telefonico è tenuto a fornire il proprio codice identificativo.

Gli sportelli telefonici soddisfano la richiesta d'informazioni e lo svolgimento di pratiche relative a: contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione.

Il riferimento al numero verde e agli orari di apertura è riportato nell'Allegato 4.

Il Gestore fornisce all'Utente, 24 ore su 24, la possibilità di fornire autolettura, tramite servizio telefonico automatico e/o sito internet.

Dal sito è possibile inoltre scaricare la Carta dei Servizi ed i Regolamenti, copia del modulo per la presentazione di reclami, nonché espletare on-line alcune pratiche quali richiesta di preventivi, richiesta di attivazione del servizio, volture.

Indirizzo internet degli operatori del servizio idrico integrato dell'ambito:

AMTER: <http://www.amter.it/>

EGUA: <http://egua.it/>

IRETI e IREN ACQUA: <https://www.irenacqua.it/> (valido anche per Ireti S.p.A.)

IREN ACQUA TIGULLIO: <http://www.irenacquatigullio.it/>

SOCIETA' DELL'ACQUA POTABILE: <http://saponline.it/>

È consentito inoltre svolgere pratiche ricevute per corrispondenza all'indirizzo riportato nell'Allegato 4. L'Utente sarà contattato qualora manchino le informazioni fondamentali.

#### **1.4 Tempo di attesa per il servizio telefonico**

Il servizio telefonico è offerto rispettando i parametri qualitativi previsti dalla normativa vigente e quindi:

- Accessibilità del servizio (AS), intesa come percentuale del tempo durante il quale almeno una delle linee telefoniche dedicate al Servizio Clienti è libera; questo rapporto, rilevato a livello mensile, deve essere superiore al 90% in almeno 10 mesi su 12;
- Livello di servizio (LS), inteso come percentuale di chiamate ricevute che hanno trovato risposta da operatore; questo rapporto, rilevato a livello mensile, deve essere superiore all'80% in almeno 10 mesi su 12;
- Tempo medio di attesa (TMA), inteso come tempo intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio dell'effettiva conversazione con un operatore; questo valore, rilevato a livello mensile, deve essere inferiore o uguale a 240 secondi in almeno 10 mesi su 12.

#### **1.5 Risposta motivata alle richieste scritte di informazioni**

Il Gestore risponde per iscritto ed in modo motivato alle richieste di informazioni pervenute per iscritto (tramite posta, o maschera web disponibile sul sito internet) entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di recepimento al protocollo aziendale.

L'indirizzo di posta è riportato nell'Allegato 4. Tutte le risposte devono riportare il riferimento alla richiesta scritta di informazioni, riportare l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore con relativo numero telefonico al quale poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti.

#### **1.6 Procedure di reclamo**

Il Gestore prevede procedure di reclamo dell'Utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel Regolamento di servizio.

Nell'home page del sito internet del Gestore o presso gli sportelli fisici è disponibile il modulo per la presentazione dei reclami scritti da parte dell'Utente.

Il reclamo deve essere presentato dall'Utente per iscritto tramite posta, o maschera web disponibile sul sito internet, eventualmente avvalendosi dell'assistenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

È fatta salva la possibilità per l'Utente di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo messo a disposizione dal Gestore stesso, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- a) nome e cognome;
- b) l'indirizzo di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (S.I.I. o singoli servizi che lo compongono).

In tutti casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo.

### **1.7 Risposta motivata ai reclami scritti**

Il Gestore risponde, per iscritto ed in modo motivato, ai reclami scritti entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di recepimento al protocollo aziendale.

Tutte le risposte ai reclami scritti dovranno riportare il riferimento al reclamo scritto ricevuto, l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore al qual poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti, la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati, la descrizione ed i tempi delle eventuali azioni correttive messe in atto.

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti è garantito solo per i reclami inoltrati secondo le modalità previste al precedente art. 1.6.

In relazione a più reclami che si riferiscono allo stesso disservizio, il Gestore ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché, se opportuno, tramite invio della medesima comunicazione ai Sindaci dei Comuni interessati. In tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico.

### **1.8 Procedure di risoluzione alternative delle controversie**

Qualora, a seguito di reclamo dell'Utente, il Gestore non risponda entro il tempo standard o risponda in modo ritenuto dal primo non soddisfacente, è facoltà dell'Utente (fintanto non verrà reso obbligatorio dall'ARERA per la procedibilità giudiziaria come previsto ) utilizzare strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie messi a disposizione a) dal Gestore e dalle Società operative, per gli utenti aventi diritto, b) dall'ARERA , che dal 1 luglio 2018 offre agli utenti idrici il Servizio Conciliazione, se i relativi gestori avranno aderito alla fase sperimentale, c) EGA, ai sensi del vigente regolamento.

Il Gestore e le società operative pubblicizzeranno nelle risposte ai reclami gli strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie messi a disposizione dei propri utenti.

### **1.9 Bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati e bonus idrico integrativo**

Il gestore riconosce all'Utente, ricorrendone le condizioni:

- a) Bonus sociale idrico, ai sensi del Testo Integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI, Allegato A alla deliberazione 21 dicembre 2017, 897/2017/R/IDR, modificato e integrato con la deliberazione 5 aprile 2018, 227/2018/R/IDR)
- b) Bonus sociale idrico integrativo, ai sensi della delibera [●] del della Città Metropolitana di Genova.

### **1.10 Associazioni dei consumatori**

Il Gestore e l'Ente di Governo di Ambito riconoscono l'importante ruolo a supporto dei consumatori svolto dalle associazioni. L'elenco delle associazioni dei consumatori iscritte ai sensi della legge regionale n.6 del 5 marzo 2012 è riportato all'indirizzo <https://www.regione.liguria.it/homepage/sicurezza-e-diritti2/tutela-del-consumatore/associazioni-dei-consumatori.html>

## **SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### **2.1 Tempo di preventivazione.**

E' il tempo massimo, indicato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo al richiedente.

La richiesta di preventivo deve essere presentata attraverso uno dei canali messi a disposizione dal Gestore (call center, posta, sportello fisico, maschera web) e deve essere completa di tutte le informazioni tecniche necessarie.

I tempi di preventivazione si differenziano come segue in base alla necessità o meno di sopralluogo preliminare per l'accertamento tecnico.

I tempi massimi di preventivazione sono i seguenti:

- Preventivo senza sopralluogo : 10 giorni lavorativi;
- Preventivo con sopralluogo : 20 giorni lavorativi;

E' previsto un unico standard per i preventivi concernenti le richieste di allacciamento idrico, allacciamento fognario ed esecuzione di altri lavori.

I tempi indicati non si applicano qualora per l'erogazione del servizio siano necessari potenziamenti o estensioni di rete. In tal caso ne è data comunicazione all'Utente nei tempi previsti per la preventivazione.

Il preventivo deve avere una validità non inferiore a tre mesi e si considera accettato alla presentazione da parte del richiedente della ricevuta di avvenuto pagamento.

## **2.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza**

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo di allacciamento da parte del richiedente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore

I tempi standard di esecuzione dell'allacciamento sono differenti a seconda del servizio richiesto (idrico o fognario) e della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

I tempi massimi di esecuzione dell'allacciamento da parte del Gestore sono i seguenti:

- Esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 15 giorni lavorativi;
- Esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi: fino a 30 giorni lavorativi (per il 90% degli interventi);
- Esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 20 giorni lavorativi;
- Esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi: fino a 30 giorni lavorativi (per il 90% degli interventi).

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni è calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

## **2.3 Tempo per l'attivazione, la riattivazione ed il subentro della fornitura**

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di stipulazione del contratto e la data di effettiva attivazione della fornitura da parte del Gestore.



Il tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, è invece il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della fornitura da parte del Gestore.

I tempi massimi garantiti dal Gestore sono:

- Tempo massimo di attivazione della fornitura: 5 giorni lavorativi;
- Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura idrica, senza modifiche alla portata del misuratore: 5 giorni lavorativi;
- Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura idrica, con modifiche alla portata del misuratore: 10 giorni lavorativi.

Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comportino l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione viene conteggiato a partire dalla data di completamento dei suddetti lavori.

#### **2.4 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità**

E' il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura.

L'avvenuto pagamento deve essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico ed, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata o fax dedicato (indicati nell'Allegato 4).

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno lavorativo successivo.

Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è pari a 2 giorni feriali (il sabato è compreso).

#### **2.5 Tempo di esecuzione della voltura**

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente.

Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è pari a 5 giorni lavorativi.

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'Utente entrante, purché integrata da idonea documentazione che ne attesti la titolarità (ad esempio, la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 47/2014).

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, il Gestore garantisce la voltura a titolo gratuito della fornitura a favore dell'erede ovvero di un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza.

Al fine di accedere a tale agevolazione, l'erede ovvero il soggetto richiedente in favore del quale sarà eseguita la voltura:

- a. presenta apposita domanda sulla maschera web predisposta dal Gestore oppure utilizzando il canale telefonico o presentandosi agli sportelli presenti sul territorio;
- b. comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima; l'autolettura dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;
- c. ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;
- d. assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Il Gestore pertanto provvede a:

- a. eseguire la voltura nei tempi definiti dallo standard;
- b. inviare al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c. attribuire il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura a titolo gratuito.

## **2.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente**

Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di effettiva disattivazione, salvo particolari esigenze dell'Utente stesso per una disattivazione posticipata nel tempo.

Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è pari a 7 giorni lavorativi.

Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'Utente deve garantirvi l'accesso mediante richiesta di un appuntamento concordato ai sensi dell'art. 1.10

## **2.7 Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità-sospensione della fornitura**

In caso di mancato pagamento della bolletta nel termine indicato sulla bolletta stessa, il Gestore può avviare la procedura di recupero del credito; tale procedura prevede solleciti telefonici, solleciti scritti attraverso corrispondenza semplice, raccomandate di messa in mora o equivalenti, affidamento a società di recupero.

Nel caso in cui le modalità di sollecito utilizzate non inducano l'Utente al pagamento, il Gestore può effettuare la riduzione o, in caso di impossibilità tecnica, l'interruzione della fornitura; in ogni caso,

prima della riduzione o interruzione della fornitura, il Gestore è tenuto all'invio preventivo di una raccomandata di messa in mora o modalità equivalente (es. PEC) nella quale è evidenziato il tempo massimo per effettuare il pagamento ed evitare la sospensione (30 giorni).

Al ricevimento della raccomandata di messa in mora, l'Utente può evitare la riduzione o l'interruzione della fornitura con il pagamento di quanto dovuto entro i termini stabiliti e la tempestiva presentazione della documentazione di avvenuto pagamento, da inviare con i canali indicati chiaramente nella raccomandata di messa in mora.

Nel caso in cui la riduzione o l'interruzione della fornitura sia già avvenuta, l'Utente può, previa presentazione della documentazione di avvenuto pagamento, richiedere la riattivazione della fornitura ridotta o sospesa per morosità, da concludersi nel tempo massimo di 2 (due) giorni o naturali e consecutivi o lavorativi (salvo i casi in cui l'interruzione abbia comportato lavori sull'impianto).

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere gestite come pervenute il giorno feriale successivo.

In caso di errata riduzione o interruzione della fornitura, il Gestore s'impegna all'immediata riattivazione.

In ottemperanza a quanto previsto dal DPCM 29 agosto 2016, in nessun caso è applicata la disalimentazione:

- a) agli utenti domestici residenti che versano in condizioni di documentato stato di disagio economico-sociale, è in ogni caso garantito il quantitativo minimo vitale pari a 50 litri abitante giorno;
- b) alle utenze relative ad attività di servizio pubblico, come individuate dall'Autorità per la regolazione, reti e ambiente in coerenza con gli altri settori dalla stessa regolati.

## **2.8 Verifica tecnica sui misuratori.**

L'Utente può chiedere al Gestore, in caso di presunte anomalie, verifiche tecniche sui contatori.

Il Gestore garantisce un tempo massimo d'intervento per la verifica del misuratore pari a 10 giorni lavorativi, conteggiati a partire dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'Utente.

La verifica del contatore è effettuata presso un laboratorio metrico autorizzato, preferibilmente situato nel territorio della Città Metropolitana di Genova o, in sua assenza, nel territorio della Regione Liguria. Contestualmente all'intervento per la rimozione del misuratore, al fine dell'invio dello stesso a verifica, il Gestore provvede alla sua sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente.

Qualora si verifichi che il misuratore sia installato in luogo non accessibile al Gestore e non sia presente l'Utente, il Gestore dovrà proporre all'Utente medesimo un appuntamento con data da concordarsi.

A seguito della ricezione del rapporto di verifica del misuratore da parte del laboratorio metrico, il Gestore ne comunica per iscritto all'Utente l'esito, garantendo un tempo massimo di risposta pari a 30 giorni lavorativi dalla data di effettuazione della verifica.

Qualora il contatore risultasse correttamente funzionante, il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento, così come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del misuratore.

Qualora il misuratore risultasse guasto o malfunzionante, i costi relativi alla verifica e alla sostituzione del medesimo sono a carico del Gestore.

## **2.9 Verifica del livello di pressione**

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data in cui Gestore esercita l'azione.

Il Gestore garantisce un tempo massimo di verifica del livello di pressione pari a 10 giorni lavorativi.

Il Gestore comunica l'esito della verifica del livello di pressione entro un tempo massimo di 10 giorni dalla data di effettuazione della verifica stessa.

Qualora, a seguito della verifica, il livello di pressione risultasse nella norma, il Gestore addebita all'Utente i costi dell'intervento come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del livello di pressione.

## **2.10 Appuntamenti concordati**

Il Gestore è tenuto a concordare un appuntamento definendo data e ora d'inizio e di fine della fascia di puntualità, nella quale entrambi i soggetti s'impegnano ad essere presenti nel luogo stabilito.

Il Gestore è tenuto a fissare l'appuntamento con l'Utente, o con il richiedente laddove diverso dal primo, per tutte le prestazioni che comportino l'accesso a luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente o di persona da questi incaricata.

Tali prestazioni possono essere, ad esempio e a titolo non esaustivo:

- sopralluogo necessario per la redazione del preventivo di allacciamento idrico e/o fognario o del preventivo per l'esecuzione di lavori;
- attivazione, disattivazione e riattivazione della fornitura nel caso in cui per tali attività sia necessario l'accesso a luoghi o a misuratori inaccessibili o parzialmente accessibili al Gestore;
- verifica del misuratore che preveda l'accesso a luoghi inaccessibili o parzialmente accessibili al Gestore.

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente e il giorno in cui avviene l'appuntamento.

Il tempo massimo per appuntamento concordato è pari a 7 giorni.

Si escludono dallo standard gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente per una data che comporta il superamento del periodo definito dallo standard.

Le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

La fascia di puntualità è il periodo, misurato in ore, entro il quale è concordato l'appuntamento con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni.

La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 3 ore. Previo consenso dell'Utente, il Gestore ha facoltà di procedere con l'esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

Il Gestore può disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo di 24 ore dall'inizio della fascia di puntualità.

## **2.11 Pronto Intervento**

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente con numero verde dedicato riportato nell'Allegato 4, gratuito sia da rete fissa sia da rete mobile, con passaggio diretto ad un operatore.

Il Gestore garantisce il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio di pronto intervento:

- tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (ossia il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche effettuata a mezzo risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore) inferiore a 120 secondi;
- tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento del personale operativo per l'effettuazione del sopralluogo ai fini della verifica delle condizioni di guasto e della messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo: 3 ore.

Il secondo standard trova applicazione per le segnalazioni concernenti le seguenti situazioni di pericolo:

- fuoriuscite copiose di acqua, ovvero anche lievi ma con pericolo di gelo;
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;

- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazione e rigurgiti.

In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite dal Gestore le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita.

### **SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE**

#### **3.1 Servizio di lettura dei consumi e fatturazione**

La rilevazione dei consumi è svolta nel rispetto delle disposizioni di cui al Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato (TIMSII), nonché dei criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori di cui al D.M. n. 155/2013.

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei misuratori oppure, in assenza di tale dato, sulla base delle autoletture comunicate dall'Utente, opportunamente validate dal Gestore. In assenza di entrambi i dati di cui sopra, per la fatturazione sono utilizzati i consumi stimati, le cui modalità di calcolo sono esplicitate nelle note in bolletta.

In caso di fatturazione emessa sulla base di consumi stimati, il Gestore si impegna:

- ad indicare chiaramente nelle bollette di acconto che le letture di riferimento sono presunte ed attribuite sulla base dei consumi storici;
- ad indicare chiaramente nelle bollette a saldo che le letture di riferimento sono effettive.

L'Utente ha comunque l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento al personale del Gestore o incaricato dello stesso l'accesso ai misuratori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.

Il Gestore è tenuto ad effettuare almeno i seguenti tentativi di lettura:

- a) per le utenze con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di lettura l'anno distanziati almeno 150 giorni solari
- b) per le utenze con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di lettura l'anno distanziati almeno 90 giorni solari.

Il Gestore è inoltre tenuto ad effettuare:

- i. con riferimento alle utenze dotate di misuratore non accessibile, un ulteriore tentativo di lettura, nel caso di almeno due tentativi consecutivi falliti e di assenza di autoletture validate;
- ii. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di lettura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

In caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente un avviso del tentativo fallito, con indicazione della possibilità e modalità per effettuare l'autolettura.

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di lettura di utenza validati per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'Utente la disponibilità dei tali dati.

### **3.2 Applicazione della tariffa**

I criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto), nonché le agevolazioni tariffarie per utenze deboli, sono rese note dal Gestore in modo chiaro e comprensibile.

La tariffa di fognatura è applicata a tutte le utenze che convogliano scarichi nella fognatura pubblica, mentre quella di depurazione è applicata se a valle della rete esiste un sistema di trattamento funzionante, quale che sia il trattamento eseguito purché esso comporti dei costi di gestione; entrambe sono calcolate o in base al consumo idrico rilevato dal misuratore di portata o forfaitariamente, se previsto.

### **3.3 Fatturazione**

Il Gestore è tenuto ad emettere almeno:

- 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1.000 mc;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1.001 a 3.000 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3.000 mc.

I consumi medi annui concernono le ultime tre annualità.

La bolletta deve essere chiara e di semplice comprensione, elaborata secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Deliberazione dell'ARERA n. 586/2012/R/idr e provvedimenti conseguenti.

Nel caso di fatturazione di più servizi, deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato e la relativa lettura (reale o presunta) dei consumi per ciascun servizio; lo stesso vale per eventuali conguagli.

E' garantito un tempo per l'emissione della bolletta non superiore a 45 giorni solari naturali e consecutivi o lavorativi, intercorrenti tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta e il giorno di emissione.

### **3.4 Modalità e strumenti di pagamento**

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni naturali e consecutivi a decorrere dalla data di emissione della stessa. Se la scadenza cade in giorno festivo, la stessa è spostata al primo giorno successivo non festivo.

Sono garantite all'Utente modalità di pagamento differenziate da parte del Gestore; tali modalità sono chiaramente indicate in bolletta, dove sono specificate altresì le forme di pagamento che non prevedono oneri a carico dell'Utente.

All'Utente è garantita la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la bolletta superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Il termine per richiedere la rateizzazione da parte dell'Utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno naturale consecutivo successivo alla scadenza della relativa bolletta.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- degli interessi di dilazione, non superiori al tasso di riferimento (T.U.R.) fissato dalla Banca Centrale Europea;
- degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

In ogni caso gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora il maggior importo fatturato derivi da prolungati periodi di sospensione della fatturazione o dalla presenza di elevati conguagli causati dall'esecuzione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

### **3.5 Interessi di mora**

In caso di ritardato pagamento delle bollette, è prevista l'applicazione degli interessi di mora stabiliti dal contratto ed indicati in bolletta.

Agli Utenti che negli ultimi due anni hanno provveduto regolarmente al pagamento delle bollette, In applicazione del principio del Buon Pagatore, è applicato, per i primi 10 giorni di ritardo, il tasso di mora nella misura minima del tasso di interesse legale.

### **3.6 Rettifica di fatturazione**

Qualora nel processo di fatturazione siano evidenziati errori, in eccesso o in difetto, riconducibili a:

- errori amministrativi;
- letture errate;
- guasto del misuratore;
- perdite occulte accertate,

il Gestore provvede alla pronta correzione degli stessi, eventualmente mediante verifiche e controlli.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente, il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo



addebitato in bolletta oppure la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto del termine di 60 giorni lavorativi, il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta, salvo il caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro, nel qual caso sarà riaccreditato nella prima bolletta utile.

Il Gestore garantisce l'invio di una risposta motivata scritta ad ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente, in un tempo massimo di risposta pari a 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta scritta.

### **3.7 Perdite occulte**

La Carta dei Servizi e il Regolamento di utenza stabiliscono il sistema di rimborso tariffario per le perdite occulte accertate in base alle disposizioni dei documenti medesimi, consultabili sul sito internet, unitamente alla relativa modulistica.

### **3.8 Ricostruzione dei consumi**

In caso di blocco o malfunzionamento del contatore, il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli Utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del contatore malfunzionante.

Nel caso non sia determinabile con certezza il momento del guasto verrà considerato un tempo non inferiore a quello quantificabile a partire dalla formalizzazione, da parte dell'Utente o del Gestore, di contestazioni sulla quantificazione dei consumi e comunque non superiore a due anni.

### **3.9 Deposito cauzionale**

All'atto della stipula del contratto di fornitura, il Gestore può chiedere all'Utente il versamento di un deposito cauzionale, secondo quanto previsto dalla Delibera ARERA 86/2013/R/idr e provvedimenti conseguenti.

Il deposito cauzionale è:

- uno strumento del Gestore a garanzia del rischio di morosità che è da esso trattenuto solo in caso di insolvenza;
- fruttifero con tasso di interesse pari a quello legale.

Forme sostituite al deposito cauzionale sono rappresentate da:

- domiciliazione bancaria e postale;
- pagamento tramite carta di credito.

Nel caso in cui l'Utente passi ad una delle forme di pagamento sopra riportate, il Gestore provvederà alla restituzione del valore del deposito cauzionale comprensivo degli interessi legali fino a quel momento maturati nella prima fattura utile successiva al recepimento dall'avvenuta modifica.

Il valore del deposito cauzionale applicato è pubblicato nel sito internet del Gestore.

## **SEZIONE IV GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO**

### **4.1 Continuità del servizio**

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. L'interruzione o la sospensione del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

La Delibera 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII) ha introdotto tre standard specifici (S1, S2 e S3) relativi alla qualità tecnica del servizio idrico ed in particolare alla continuità del servizio acquedotto che vengono di seguito riportati. Il mancato rispetto dello standard genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell'Allegato 1bis. Solo per questi standard specifici, nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso, dove con utenti indiretti, ai sensi dell'art.1 dell'Allegato A alla delibera 917/2017/R/IDR di ARERA si indicano i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII.

### **4.2 Durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1)**

E' il tempo in ore intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

La durata massima della interruzione non deve superare le 24 ore.

### **4.3 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2)**

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

In caso di interruzioni superiori a 24 ore, è obbligo del Gestore attivare servizi sostitutivi entro le 48 ore dalla interruzione, ai sensi della Delibera 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII).

### **4.4 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3)**

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso. Il tempo minimo è fissato in 48 ore

il Gestore preavvisa gli Utenti interessati dall'interruzione tramite le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato):

- mezzi stampa;
- mezzi radiotelevisivi locali;
- automezzi muniti di altoparlanti;
- volantinaggio;
- sito internet;
- avviso diretto agli Utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici;
- avviso diretto agli Utenti mediante sms.

Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole la comunicazione è effettuata mediante avviso diretto.

L'avviso conterrà indicazione sulla durata prevista dell'interruzione.

#### **4.5 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna**

Il Gestore garantisce, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite minima giornaliera, per le utenze domestiche, pari a 150 litri/abitante/giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore.

Qualità dell'acque erogata

Il Gestore rende pubblici, con cadenza semestrale, anche attraverso il sito internet e le bollette i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata, rilevati analiticamente, secondo quanto definito dall'Allegato A della Delibera ARERA 586/2012/R/idr.

#### **4.6 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa**

In caso di scarsità di risorsa idrica, prevedibile o in atto, ovvero qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua erogata entro i requisiti previsti dalla legge, a causa di fenomeni naturali o comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore ne dà tempestivo ed adeguato avviso alle Autorità competenti indicando le misure che intende adottare (Piano di emergenza) .

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;

- turnazione della fornitura delle utenze.

## **SEZIONE V INDENNIZZI AUTOMATICI**

### **5.1 Indennizzi Automatici**

Il Gestore indica, in allegato alla Carta e sul proprio sito internet, gli standard specifici di qualità per i quali, in caso di mancato rispetto dello standard per cause attribuibili al Gestore, sia prevista la corresponsione all'Utente di un indennizzo automatico base, specificato nell'Allegato 1.

L'indennizzo automatico base, ad eccezione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come di seguito indicato:

- a. qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b. qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo doppio dello standard, ma entro il tempo triplo dello standard, viene corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c. qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard, viene corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Per il solo indicatore specifico Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) la progressività dell'indennizzo segue le seguenti modalità

- a. qualora l'avviso avvenga oltre lo standard, ma entro le 24 ore di anticipo, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b. qualora l'avviso avvenga oltre le 24 ore, ma entro il tempo in cui si manifesta la sospensione della fornitura, viene corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c. qualora non sia dato alcun preavviso entro il tempo in cui si manifesta la sospensione della fornitura, viene corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'Utente con la prima bolletta utile e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico.

Si precisa che per i soli indicatori riferiti agli standard specifici introdotti dalla Deliberazione 917/17, nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente fosse inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la bolletta dovrà evidenziare un credito a favore dell'Utente, che sarà detratto dalla successiva bolletta oppure corrisposto mediante rimessa diretta.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a. nel caso in cui il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a cause di forza maggiore, cause imputabili all'Utente o a terzi, ovvero a danni o impedimenti provocati da terzi;
- b. nel caso in cui all'Utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- c. in caso di reclami o altre comunicazioni per le quali non sia possibile identificare l'Utente perché non contengono le informazioni minime previste indicate all'art.1.6 della presente Carta.
- d. per i soli indicatori riferiti agli standard specifici introdotti dalla Deliberazione 917/17, nel caso in cui all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard specifico di qualità tecnica;

Nel caso in cui l'Utente risulti moroso, il Gestore potrà sospendere l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

## ALLEGATO 1\_ STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI

Indicatore	Tipologia Stan	Standard	Descrizione	Indennizzi
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi < 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		3/anno se 100mc < consumi < 1000mc		
		4/anno se 1000mc < consumi < 3000mc		
		6/anno se consumi > 3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro

ALLEGATO 1\_bis STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI Delibera 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII)

Indicatore	Tipologia standard	Standard	Descrizione	Indennizzo automatico base
S1	Specifico	24 ore	Durata massima della singola sospensione programmata	30 euro
S2	Specifico	48 ore	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	30 euro
S3	Specifico	48 ore	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	30 euro

## ALLEGATO 2\_ STANDARD GENERALI

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		base di calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA . 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS . 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI . 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni



### **ALLEGATO 3\_GLOSSARIO**

Ai fini della presente Carta del Servizio inerente la qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:

**accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;

**acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;

**albero fonico o IVR (*Interactive voice responder*)** è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'Utente via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;

**allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;

**allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;

**appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;

**atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;

**attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);

**autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

**Autorità** è l'Autorità di regolazione per Energia, Reti e l'Ambiente (ARERA).

**call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;

**Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Gestore del SII;

**Cassa** è la Cassa per i Servizi Energetici Ambientali;

**cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente con sigillatura o rimozione del contatore;

**codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

**contatore accessibile** è il contatore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della lettura è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;

**contatore non accessibile** è il contatore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della lettura è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;

**contatore parzialmente accessibile** è il contatore al quale il Gestore può normalmente accedere ai fini della lettura in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il contatore è installato;

**contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'Utente e il Gestore del servizio;

**data di invio** è:

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

**data di ricevimento** è:

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

**dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;

**depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;

**disattivazione** della fornitura è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del Gestore nei casi di morosità dell'Utente;

**Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del D.Lgs. 152/06 e s.m.i.;

**fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;

**gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;

**giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

giorno lavorativo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

**indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

**lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;

**lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;

**lettura** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

**livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;

**livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;

**livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;

**misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

**operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;

**portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;

**prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;

**punto di consegna** dell'acquedotto è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;

**punto di scarico** della fognatura è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;

**reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

**riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;

**richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;

**richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

**RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;

**servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;

**servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;

**sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;

**subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

**tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;

**tipologia d'uso potabile**, come prevista dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;

**utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;

**utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;

**voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

#### ALLEGATO 4\_NUMERI UTILI

IRETI spa	
Indirizzo	Sede Legale: Strada Provinciale n. 95 per Castelnuovo Scrivia -Tortona (AL) Principali sedi operative: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Genova, Via Piacenza, 54</li> <li>- Cogoleto, P.zza Caduti di Nassiriya, 3</li> <li>- Chiavari, Viale Millo, 92</li> <li>- Rapallo, Via Torino</li> <li>- Rossiglione, Via Caduti Libertà</li> </ul>
Società operative	IREN Acqua SpA Via SS. Giacomo e Filippo, 7 16122 Genova  IREN Acqua Tigullio SpA Piazza N.S. dell'Orto, 1 – 16043 Chiavari (GE)  Amter SpA Via Rati, 66 - 16016 Cogoleto (GE)
Sito web	<a href="http://www.irenacqua.it">www.irenacqua.it</a>

Servizio Clienti	800-969696 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 13,00)
Autolettura	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 800-085556 (per i Comuni serviti dal gestore IREN Acqua) (Servizio automatico con chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare – attivo 24 ore su 24)</li> <li>➤ 800-085550 (per i Comuni serviti dal Gestore IREN Acqua Tigullio) (Servizio automatico con chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare – attivo 24 ore su 24)</li> <li>➤ 800-085330 (per i Comuni serviti dal gestore Amter e IRETI) (Servizio con operatore a chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8,30 alle 16,30 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 12,30)</li> </ul>
Pronto Intervento	800-010080 (Gratuito e attivo 24 ore su 24)
Indirizzo pratiche per corrispondenza	Gestione clienti, Via SS.Giacomo e Filippo 7 16122 Genova
Indirizzo di posta per richiedere informazioni	Gestione clienti, Via SS.Giacomo e Filippo 7 16122 Genova
Indirizzo di posta elettronica per pratiche di riattivazione fornitura	
Numero di fax per pratiche di riattivazione fornitura	010-5586584
<b>Autorità dell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Genova (ATO Centro-Est)</b>	
Indirizzo	Largo Francesco.Cattanei, 3 - 16147 Genova
Sito web	<a href="http://ato.provincia.genova.it/">http://ato.provincia.genova.it/</a>

<b>Società dell'Acqua Potabile srl</b>	
Indirizzo	Sede Legale: Via Latiro, 33 Sestri Levante

Sito web	www.saponline.it
Servizio Clienti	800-037346 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8,00 alle 20,00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8,00 alle 13,00)
Autolettura	➤ 800-037346 (Servizio con operatore a chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8,00 alle 20,00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8,00 alle 13,00)
Pronto Intervento	800-014 212 (Gratuito e attivo 24 ore su 24)
Indirizzo pratiche per corrispondenza	Società dell'Acqua Potabile srl, Via Latiro 33 16039 Sestri Levante
Indirizzo di posta per richiedere informazioni	Società dell'Acqua Potabile srl, Via Latiro 33 16039 Sestri Levante
Indirizzo di posta elettronica per pratiche di riattivazione fornitura	Sap.utenza@veolia.com
Numero di fax per pratiche di riattivazione fornitura	0185 - 482555

<b>E.G.U.A. srl</b>	
Indirizzo	Sede Legale: Piazza Aldo MOro, 1 -16030 Cogorno
Sito web	www.egua.it
Servizio Clienti	800-362 233 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8,00 alle 20,00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8,00 alle 13,00)
Autolettura	➤ 800-362 233 (Servizio con operatore a chiamata gratuita da

	telefono fisso e cellulare dalle 8,00 alle 20,00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8,00 alle 13,00)
Pronto Intervento	800-995 530 (Gratuito e attivo 24 ore su 24)
Indirizzo pratiche per corrispondenza	E.G.U.A. srl, Via Latiro 33 16039 Sestri Levante (sede amministrativa-operativa)
Indirizzo di posta per richiedere informazioni	E.G.U.A. srl, Via Latiro 33 16039 Sestri Levante
Indirizzo di posta elettronica per pratiche di riattivazione fornitura	Sap.utenza@veolia.com
Numero di fax per pratiche di riattivazione fornitura	0185 - 482555

**Ubicazioni ed orari degli sportelli per società SAP e EGUA:**

**Sestri Levante**

Via Latiro, 33

lunedì - giovedì 8.15 - 12.00 / 14.00 - 16.00

venerdì 8.15 - 14.30

**ALLEGATO 5\_UBICAZIONI ED ORARI DEGLI SPORTELLI**

Per società AM.TER. S.p.A. — Iren Acqua S.p.A. – Iren Acqua Tigullio S.p.A. – IRETI S.p.A.

**GENOVA**

Via SS. Giacomo e Filippo 9 - 16122 Genova

Dal Lunedì al Venerdì ore: 8.30 - 13.30 e 14.30 - 17.30

Sabato ore: 8.30 - 12.30

**Chiavari**

Piazza Milano, 6

Lunedì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00;

Da martedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.00.

**Lavagna**



Piazza Torino (c/o Stazione F.S.)

Lunedì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00;

Da martedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.00.

### **Cogoleto**

Piazzale Caduti di Nassiriya 3

Orario: lunedì, martedì e giovedì h. 9 –12;

### **Rapallo**

Via S. Benedetto, 58

lunedì e mercoledì 8.30 – 13.00

martedì, giovedì e venerdì 8,30 - 12.00

E' disponibile un punto informativo presso i seguenti Comuni: Bargagli, Borzonasca, Busalla, Camogli, Castiglione Chiavarese, Cicagna, Montebruno, Recco, Ronco Scrivia, Rossiglione, Santo Stefano D'Aveto, Uscio.

Per società E.G.U.A. S.r.l. e Società dell'Acqua Potabile S.r.l.

### **Sestri Levante**

Via Latiro, 33

lunedì - giovedì 8.15 - 12.00 / 14.00 - 16.00

venerdì 8.15 - 14.30

## MODIFICHE APPORTATE:

del deposito cauzionale applicato è pubblicato nel sito internet del Gestore.

### SEZIONE IV GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

#### 4.1 Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. L'interruzione o la sospensione del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

La Delibera 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII) ha introdotto tre standard specifici (S1, S2 e S3) relativi alla qualità tecnica del servizio idrico ed in particolare alla continuità del servizio acquedotto che vengono di seguito riportati. Il mancato rispetto dello standard genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell'Allegato 1bis. Solo per questi standard specifici, nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso, dove con utenti indiretti, ai sensi dell'art.1 dell'Allegato A alla delibera 917/2017/R/IDR di ARERA si indicano i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII.

#### 4.2 Durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1)

E' il tempo in ore intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

La durata massima della interruzione non deve superare le 24 ore.

#### 4.3 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2)

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

In caso di interruzioni superiori a 24 ore, è obbligo del Gestore attivare servizi sostitutivi entro le 48 ore dalla interruzione, ai sensi della Delibera 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII).

#### 4.4 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3)

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso. Il tempo minimo è fissato in 48 ore

il Gestore preavvisa gli Utenti interessati dall'interruzione tramite le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato):

- mezzi stampa;
- mezzi radiotelevisivi locali;
- automezzi muniti di altoparlanti;
- volantaggio;
- sito internet;
- avviso diretto agli Utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici;
- avviso diretto agli Utenti mediante sms.

Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole la comunicazione è effettuata mediante avviso diretto.

L'avviso conterrà indicazione sulla durata prevista dell'interruzione.

#### **4.5 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna**

Il Gestore garantisce, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite minima giornaliera, per le utenze domestiche, pari a 150 litri/abitante/giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore.

Qualità dell'acqua erogata

Il Gestore rende pubblici, con cadenza semestrale, anche attraverso il sito internet e le bollette i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata, rilevati analiticamente, secondo quanto definito dall'Allegato A della Delibera ARERA 586/2012/R/idr.

#### **4.6 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa**

In caso di scarsità di risorsa idrica, prevedibile o in atto, ovvero qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua erogata entro i requisiti previsti dalla legge, a causa di fenomeni naturali o comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore ne dà tempestivo ed adeguato avviso alle Autorità competenti indicando le misure che intende adottare (Piano di emergenza) .

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- turnazione della fornitura delle utenze.

## **SEZIONE V INDENNIZZI AUTOMATICI**

### **5.1 Indennizzi Automatici**

Il Gestore indica, in allegato alla Carta e sul proprio sito internet, gli standard specifici di qualità per i quali, in caso di mancato rispetto dello standard per cause attribuibili al Gestore, sia prevista la corresponsione all'Utente di un indennizzo automatico base, specificato nell'Allegato 1.

L'indennizzo automatico base, ad eccezione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come di seguito indicato:

- a. qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b. qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo doppio dello standard, ma entro il tempo triplo dello standard, viene corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c. qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard, viene corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Per il solo indicatore specifico Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) la progressività dell'indennizzo segue le seguenti modalità

- a. qualora l'avviso avvenga oltre lo standard, ma entro le 24 ore di anticipo, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b. qualora l'avviso avvenga oltre le 24 ore, ma entro il tempo in cui si manifesta la sospensione della fornitura, viene corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c. qualora non sia dato alcun preavviso entro il tempo in cui si manifesta la sospensione della fornitura, viene corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'Utente con la prima bolletta utile e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico.

**Si precisa che per i soli indicatori riferiti agli standard specifici introdotti dalla Deliberazione 917/17, nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.**

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente fosse inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la bolletta dovrà evidenziare un credito a favore dell'Utente, che sarà detratto dalla successiva bolletta oppure corrisposto mediante rimessa diretta.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a. nel caso in cui il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a cause di forza maggiore, cause imputabili all'Utente o a terzi, ovvero a danni o impedimenti provocati da terzi;
- b. nel caso in cui all'Utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- c. in caso di reclami o altre comunicazioni per le quali non sia possibile identificare l'Utente perché non contengono le informazioni minime previste indicate all'art.1.6 della presente Carta.

**d. per i soli indicatori riferiti agli standard specifici introdotti dalla Deliberazione 917/17, nel caso in cui all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale,**

**sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard specifico di qualità tecnica;**

Nel caso in cui l'Utente risulti moroso, il Gestore potrà sospendere l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

# INDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>PROGETTI COMPLESSI .....</b>	<b>4</b>
2.1	NUMERAZIONE DOCUMENTI .....	4
2.2	ELENCO DOCUMENTI .....	4
2.3	STUDIO DI FATTIBILITÀ TECNICO ECONOMICA (EX PRELIMINARE) – DOCUMENTAZIONE MINIMA .....	5
2.3.1	<i>Relazione generale</i> .....	5
2.3.2	<i>Cronoprogramma delle attività</i> .....	7
2.3.3	<i>Indagini geologiche</i> .....	7
2.3.4	<i>Relazioni paesaggistiche</i> .....	7
2.3.5	<i>Relazione ambientale</i> .....	7
2.3.6	<i>Elaborati grafici</i> .....	7
2.3.7	<i>Organigramma</i> .....	7
2.4	PROGETTO DEFINITIVO .....	8
2.4.1	<i>Descrizione del progetto definitivo</i> .....	8
2.4.2	<i>Programma di ingegneria</i> .....	8
2.4.3	<i>Relazione generale</i> .....	8
2.4.4	<i>P&amp;ID</i> .....	8
2.4.5	<i>Elenco componenti</i> .....	8
2.4.6	<i>Elenco strumenti</i> .....	9
2.4.7	<i>GWD (global wiring diagram) elettrico</i> .....	9
2.4.8	<i>Data sheet meccanico</i> .....	9
2.4.9	<i>Data sheet strumentale</i> .....	9
2.4.10	<i>Calcolo valvole di sicurezza, dischi di rottura, valvole di respirazione per serbatoi atmosferici</i> .....	9
2.4.11	<i>Relazione preliminare classificazione aree ATEX</i> .....	9
2.4.12	<i>I/O List e Card Address Layout</i> .....	9
2.4.13	<i>Motor List</i> .....	10
2.5	PROGETTO ESECUTIVO .....	10
2.5.1	<i>P&amp;ID</i> .....	10
2.5.2	<i>Data sheet</i> .....	10
2.5.3	<i>Programma lavori</i> .....	10
2.5.4	<i>Catalogo meccanico</i> .....	10
2.5.5	<i>Layout componente</i> .....	10
2.5.6	<i>Relazione di processo</i> .....	10
2.5.7	<i>Costruttivo struttura metallica</i> .....	10
2.5.8	<i>Pratica Enti Pubblici</i> .....	11
2.5.9	<i>Dettaglio Componente</i> .....	11
2.5.10	<i>Costruttivo componente</i> .....	11
2.5.11	<i>Layout tubazioni</i> .....	11
2.5.12	<i>Isometrico Shop</i> .....	11
2.5.13	<i>Elenco materiale di piping</i> .....	12
2.5.14	<i>Supporti</i> .....	12
2.5.15	<i>Opere civili</i> .....	12
2.5.16	<i>Layout percorso cavi e passerelle</i> .....	12
2.5.17	<i>Fronte quadro elettrico</i> .....	13
2.5.18	<i>Illuminazione</i> .....	13
2.5.19	<i>Rete di terra</i> .....	13
2.5.20	<i>Elenco Cavi/materiale strumentale ed elettrico</i> .....	13

<b>3</b>	<b>PROGETTI SEMPLICI.....</b>	<b>13</b>
3.1	STUDIO DI FATTIBILITÀ TECNICO ECONOMICA (EX PRELIMINARE).....	14
3.1.1	<i>Relazione generale</i> .....	14
3.1.2	<i>Cronoprogramma delle attività</i> .....	14
3.1.3	<i>Elaborati grafici</i> .....	14
3.2	PROGETTO DEFINITIVO.....	14
3.2.1	<i>Descrizione del progetto definitivo</i> .....	14
3.2.2	<i>Programma di ingegneria</i> .....	14
3.2.3	<i>Relazione generale</i> .....	14
3.2.4	<i>P&amp;ID</i> .....	14
3.2.5	<i>Data sheet meccanico</i> .....	14
3.2.6	<i>Data sheet strumentale</i> .....	14
3.3	PROGETTO ESECUTIVO .....	15
3.3.1	<i>P&amp;ID</i> .....	15
3.3.2	<i>Data sheet (meccanici e strumentali)</i> .....	15
3.3.3	<i>Programma lavori</i> .....	15
3.3.4	<i>Material Requisition e Tabulazione tecnica</i> .....	15
3.3.5	<i>Pratica Enti Pubblici</i> .....	15
3.3.6	<i>Layout tubazioni e supporti</i> .....	15
3.3.7	<i>Isometrico Shop</i> .....	15
3.3.8	<i>Elenco materiale di piping</i> .....	15
3.3.9	<i>Opere civili</i> .....	15
3.3.10	<i>Progettazione elettrica comprensiva di illuminazione e relativo quadro di distribuzione</i> .....	15
<b>4</b>	<b>FORNITURE .....</b>	<b>15</b>
4.1	FORNITURE COMPRESSE NELL'APPALTO LAVORI.....	15
4.2	FORNITURE DIRETTE.....	15
4.2.1	<i>Material Requisition</i> .....	15
4.2.2	<i>Tabulazione tecnica</i> .....	17
<b>5</b>	<b>MANUTENZIONE .....</b>	<b>17</b>
5.1	PREMESSA .....	17
5.2	PROCEDURE GENERALI PER UNA CORRETTA MANUTENZIONE .....	17
5.2.1	<i>Corretta archiviazione della documentazione</i> .....	17
5.2.2	<i>Standardizzazione degli acquisti</i> .....	18
5.3	COME STRUTTURARE LA MANUTENZIONE .....	18
5.3.1	<i>Manutenzione ordinaria</i> .....	18
5.3.2	<i>Manutenzione straordinaria</i> .....	18
5.3.3	<i>Ordine delle parti di ricambio</i> .....	19
5.3.4	<i>Magazzino</i> .....	19
<b>6</b>	<b>ALLEGATO 1 .....</b>	<b>20</b>
<b>7</b>	<b>ALLEGATO 2 .....</b>	<b>21</b>
<b>8</b>	<b>ALLEGATO 3 .....</b>	<b>22</b>

GIUGNO 2018

REDATTO DA:  
CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA  
UFFICIO D'AMBITO ATO CENTRO EST  
E  
IREN ACQUA – IRETI  
CON LA COLLABORAZIONE DI:  
SARA SERVICE



## 1 Introduzione

Nel seguito viene redatta la procedura operativa relativa alla documentazione progettuale da inviare alla Segreteria Tecnica ATO per approvazione.

In funzione dell'importo economico del progetto e della sua complessità, si distinguono tre diverse procedure di realizzazione dei documenti:

- **progetti complessi:** progetti di importo  $\geq 400.000$  € o di importo inferiore, ma che a giudizio dei Responsabili Ingegneria IRETI rivestano particolare complessità, ad esempio per la natura dell'opera e/o per il contesto in cui dovrà essere inserita;
- **progetti semplici:** tutti i progetti non complessi;
- **manutenzione straordinaria:** per manutenzione straordinaria si intendono tutti gli interventi atti a ripristinare la funzionalità di un'apparecchiatura, indispensabile al funzionamento dell'impianto, che ha subito un qualunque tipo di guasto (guasto accidentale o vizio di progettazione) che ne causa l'inutilizzo. Per non appesantire eccessivamente il processo di approvazione documentale da parte della Città Metropolitana di Genova, per i casi relativi alla manutenzione ordinaria programmata (es. sostituzione cuscinetti) non si prevede l'invio di documentazione.

## 2 Progetti complessi

### 2.1 Numerazione documenti

Per la Numerazione Documenti si dovrà fare riferimento alla procedura P.O. IRETI 03 (**Allegato 1**) che descrive le modalità di codifica dei progetti (cap. 5.1), dei documenti progettuali (cap. 5.2) e le modalità di approvazione e di revisione dei documenti (cap. 5.5 e 5.6).

Gli elaborati di progetto dovranno riportare in prima pagina se trattasi di documenti scritti (relazioni, specifiche, ecc.) oppure di elaborati grafici utilizzando il cartiglio, inserito di norma in basso a destra, come da **Allegato 2**.

### 2.2 Elenco Documenti

L'elenco documenti sarà un unico documento, formato da:

- Prima Pagina, di cui all'Allegato 2, in cui saranno riportate le seguenti informazioni:
  - titolo del progetto;
  - livello di progettazione (Fattibilità, Definitivo, Esecutivo);
  - revisione e data;
  - nome del progettista e di chi ha controllato e/o approvato il documento.

- Elenco dei documenti facenti parte del progetto, secondo la seguente suddivisione:

#### Relazioni

Codice	Titolo

#### Tavole

Codice	Titolo

Le Tavole potranno essere comunque suddivise, a partire dalla progettazione definitiva, secondo i seguenti capitoli:

- Tavole di inquadramento generale;
- Opere geotecniche, strutturali architettoniche;
- Opere elettromeccaniche;
- Impianti elettrici;
- Particolari costruttivi.

## 2.3 Studio di Fattibilità tecnico economica (ex Preliminare) – Documentazione minima

### 2.3.1 Relazione generale

La relazione generale è costituita dai seguenti capitoli:

- a. scopo del lavoro: documento di sintesi che definisce lo scopo per il quale il progetto viene redatto.  
All'interno del capitolo verranno definiti i limiti di batteria dell'intervento;
- b. stato di fatto;
- c. stato di Progetto, incluse anche le motivazioni che hanno portato alla scelta tecnica oggetto della progettazione;
- d. analisi dei vincoli;
- e. stima dei costi, che sarà costituita da un sintetico elenco di macrovoci per la determinazione dell'importo lavori tra cui:
  - costi meccanici (acquisto ed installazione apparecchiature, acquisto ed installazione piping e carpenterie, costi di eventuali coibentazioni e pitturazioni);
  - costi civili;
  - costi elettrici e strumentali.

A tale importo verranno addizionate le somme a disposizione, costituite da:

- a. spese tecniche, incluse le consulenze e le indagini;
- b. spese per collaudo e avviamento impianto;
- c. contingency, pari, genericamente, al 15 – 30% dell'importo e contenente anche la voce "imprevisti".  
Tale cifra viene inserita per riflettere i rischi di un'ingegneria ancora allo stato preliminare;
- d. spese per allacci, acquisto terreni, servitù, ecc;
- e. in funzione della voce interessata (es.: lavori meccanici) e della complessità e durata del progetto si dovranno valutare anche i coefficienti:
  - Escalation: è l'attualizzazione di un costo tenendo conto dell'inflazione futura. Una volta realizzato il documento "Cronoprogramma delle attività" si ha uno schema temporale definito del periodo in cui verranno svolte le attività principali e della durata totale del progetto. E' quindi possibile definire quando sia i costi diretti (materiali, manodopera, ecc.) che i costi indiretti (ingegneria, consulenze, indagini, ecc.) saranno sostenuti e applicare l'inflazione.
  - Revamping factor: è un coefficiente impiegato per tenere in considerazione la complessità del lavoro in funzione dell'area di intervento. Questo coefficiente è da utilizzarsi soprattutto nel caso di modifiche ad impianti esistenti.
  - TDA (Total Development Allowance): è un coefficiente moltiplicativo da applicare sul costo delle apparecchiature per tenere conto di un possibile incremento di prezzo dovuto a ulteriori sviluppi del design durante la durata del progetto. Da applicarsi soprattutto nei casi in cui le apparecchiature siano costituite da materiali speciali che possono avere fluttuazioni repentine di prezzo.

### 2.3.2 Cronoprogramma delle attività

1. Durata attività progettazione definitiva.
2. Stima Durata Conferenza dei servizi.
3. Durata attività progettazione esecutiva.
4. Stima Durata validazione Enti esterni (se richiesta).
5. Durata fase di aggiudicazione.
6. Durata lavori.
7. Durata commissioning e start up.

N.B. in fase preliminare non si ritiene di esplicitare nel dettaglio le fasi del lavoro (comprendenti anche gli acquisti) il cui dettaglio potrà essere esplicitato dietro eventuale richiesta della Città Metropolitana di Genova.

### 2.3.3 Indagini geologiche

Questa fase potrebbe essere solo accennata, rimandando alla fase successiva le indagini più approfondite, solo se il mancato approfondimento non costituisce modifica sostanziale nella stima di costo.

### 2.3.4 Relazioni paesaggistiche

Questa fase potrebbe essere solo accennata rimandando alla fase successiva la documentazione completa.

### 2.3.5 Relazione ambientale

Questa fase potrebbe essere solo accennata rimandando alla fase successiva la documentazione completa.

### 2.3.6 Elaborati grafici

Si omette l'elenco delle tavole relative alle opere civili.

Relativamente alle opere impiantistiche:

- diagramma di flusso (Flow diagram);
- planimetria impianto (Plot plan).

I simboli da utilizzare nel disegno saranno, per quanto possibile, quelli riportati sulle norme UNICHIM oppure ISA 5.1/ISA5.5. Se non dovessero essere utilizzati simboli provenienti da normative unificate dovrà essere prodotta una legenda riguardante la simbologia adottata per flow diagram.

### 2.3.7 Organigramma

L'organigramma ha lo scopo di evidenziare la struttura gerarchica del personale che lavora al progetto. Per i progetti complessi, a richiesta, verrà fornito il modulo presente all'**Allegato 3**. In ogni caso il riferimento rimarrà il responsabile dell'Ingegneria Impiantistica e Civile.

## 2.4 Progetto Definitivo

### 2.4.1 Descrizione del progetto definitivo

Il paragrafo conterrà l'elenco dei documenti facenti parti del progetto definitivo. Poiché la documentazione progettuale è spesso soggetta a valutazione di impatto ambientale (Screening ambientale e/o VIA) e Conferenza dei Servizi, è assolutamente necessario mantenere la documentazione prevista dal Codice.

### 2.4.2 Programma di ingegneria

Trattasi di un nuovo programma delle attività, più accurato e dettagliato di quello previsto nella fase precedente. Consiste nel dettaglio del cronoprogramma sviluppato durante la progettazione di fattibilità. Oltre alla previsione delle fasi di progettazione ancora mancanti, si dovrà provvedere alla redazione di un Gantt, con le principali fasi di lavorazione, fino ai collaudi ed agli avviamenti finali.

### 2.4.3 Relazione generale

Il documento dovrà contenere i seguenti paragrafi:

- scopo del progetto: descrizione del progetto e degli interventi previsti;
- basi di design: scelte di design, conformità con le leggi di riferimento;
- descrizione generale: descrizione del progetto e dettaglio degli interventi previsti (come da regolamento);
- interfaccia uomo-macchina, con particolare riferimento all'accessibilità alle apparecchiature (documento descrittivo).

Il documento non conterrà né l'impatto sull'ambiente e sull'igiene industriale, né l'impatto sulla sicurezza, che faranno parte di relazioni specifiche.

### 2.4.4 P&ID

Il P&ID è lo schema rappresentativo del processo dove vengono indicate tutte le apparecchiature, le strumentazioni, le linee di collegamento. Si prevede una tavola per linea (linea acqua, linea aria, linea fanghi). I simboli da utilizzare nel disegno saranno, per quanto possibile, quelli riportati sulle norme UNICHIM oppure ISA 5.1/ISA5.5. Se non dovessero essere utilizzati simboli provenienti da normative unificate dovrà essere prodotta una legenda riguardante la simbologia adottata per i P&ID.

### 2.4.5 Elenco componenti

L'elenco componenti è un documento dove vengono raccolte tutte le apparecchiature coinvolte nel processo.

L'elenco riporta generalmente quattro colonne: la prima riportante il codice identificativo dell'apparecchiatura, la seconda la descrizione dell'apparecchiatura, la terza la location dell'apparecchiatura e la quarta colonna le note.

Il documento può essere redatto in un foglio excel.

#### **2.4.6 Elenco strumenti**

L'elenco strumenti riporta al suo interno tutta la strumentazione installata con il progetto. Le colonne che lo contraddistinguono vedono la sigla dello strumento, il tipo di strumento, il tipo di servizio, il diametro dello strumento, la linea produttiva (es.: fanghi, aria, ecc.) e il tipo di variabile misurata (pressione, temperatura, livello, ecc.).

#### **2.4.7 GWD (global wiring diagram) elettrico**

Schema a blocchi elettrico dove sono indicate le alimentazioni delle varie utenze elettriche previste dal progetto.

#### **2.4.8 Data sheet meccanico**

Sono le specifiche tecniche, riportate su scheda, dei macchinari.

Il data sheet meccanico realizzato durante l'ingegneria definitiva identifica l'apparecchio o la macchina per quanto riguarda le sue caratteristiche principali. Il form viene quindi compilato parzialmente in questa fase, per essere poi completato, a valle del dimensionamento definitivo, nella fase esecutiva.

Il gestore dovrà possedere un proprio carnet di data sheet che, nel caso l'ingegneria venga data in appalto sia nella fase definitiva che in quella esecutiva, o in entrambe, qualunque progettista/studio tecnico garantisca lo stesso livello di dettaglio nell'identificare le apparecchiature

#### **2.4.9 Data sheet strumentale**

Analogamente al data sheet meccanico, il data sheet strumentale identifica le caratteristiche principali di uno strumento. L'obiettivo del data sheet in questa fase è identificare il tipo di strumento da utilizzare in funzione delle caratteristiche dell'impianto e della variabile misurata. Il data sheet, dopo la validazione, sarà parte integrante della successiva fase di ingegneria esecutiva dove tutti i campi previsti dal form verranno compilati integralmente.

#### **2.4.10 Calcolo valvole di sicurezza, dischi di rottura, valvole di respirazione per serbatoi atmosferici**

Solo nel caso in cui il processo preveda un serbatoio in pressione sarà necessario il calcolo del disco di rottura o della valvola di sicurezza. Per i serbatoi che lavorano a pressione atmosferica, ma che sono soggetti a riempimenti/svuotamenti, sarà necessario calcolare le opportune protezioni per depressione e sovrappressione.

#### **2.4.11 Relazione preliminare classificazione aree ATEX**

Se necessaria la relazione ATEX deve essere redatta in forma preliminare in questa fase poiché la strumentazione ed i motori elettrici individuati nei data sheet devono essere in accordo con la classificazione dell'area.

#### **2.4.12 I/O List e Card Address Layout**

Riguarda le specifiche tecniche di automazione e telecontrollo ed i collegamenti dei segnali. Il documento di input-output elenca gli strumenti collegati al PLC ed identifica la funzione svolta (semplice indicazione della misura, comando di apertura/chiusura, regolazione). Il documento card address indica in quale punto scheda dell'armadio deve essere collegato un determinato segnale.

### **2.4.13 Motor List**

Il documento “motor list” contiene la lista di tutti gli item provvisti di motore (la zona di ubicazione, i dati relativi a potenza, tensione, rendimento, ecc.) e la distanza in metri dalla cabina di alimentazione.

## **2.5 Progetto Esecutivo**

Il progetto esecutivo riguarda la fase di acquisto delle apparecchiature e la costruzione del progetto. I data sheet meccanici e strumentali vengono compilati in ogni campo e le apparecchiature sono completamente dimensionate dal punto di vista del processo, materiali, guarnizioni, dimensioni, ecc. Il documento di plot plan della fase precedente è la base per lo sviluppo di tutti i disegni di piping.

### **2.5.1 P&ID**

Sono i P&ID finali per costruzione utilizzati come documento di base per la realizzazione dei layout piping.

### **2.5.2 Data sheet**

I data sheet, compilati parzialmente nella fase antecedente, vengono compilati in ogni parte e utilizzati come allegato delle material requisitions.

### **2.5.3 Programma lavori**

Realizzazione di un cronoprogramma dettagliato dei lavori.

### **2.5.4 Catalogo meccanico**

Si tratta di un documento pdf contenente tutti gli elaborati del progetto. E' redatto alla fine del progetto e contiene tutta la documentazione, in ultima revisione, prodotta dal progetto. In funzione dell'entità e della complessità del progetto la forma finale di questo documento potrà essere discussa con la segreteria tecnica ATO.

### **2.5.5 Layout componente**

Il documento di layout componenti deve contenere la pianta e la sezione della zona dove verrà installato l'impianto con disegnate SOLAMENTE le strutture e le apparecchiature principali senza evidenza del piping di collegamento e della strumentazione. E' la base dei successivi documenti di layout piping e percorsi conduit/passarelle elettriche e strumentali.

### **2.5.6 Relazione di processo**

La relazione di processo può essere redatta, su richiesta della Città Metropolitana, per dare evidenza dei calcoli di una determinata sezione del progetto. Non deve essere considerata come documento standard da produrre.

### **2.5.7 Costruttivo struttura metallica**

Quando si costruisce un impianto, generalmente, si ha la necessità di realizzare impalcati metallici dove posizionare le apparecchiature e strutture di supporto dove alloggiare le tubazioni.

Una volta decisa la configurazione che si vuole realizzare e chiarito il processo, prima di realizzare il layout piping, è necessario realizzare i costruttivi delle strutture metalliche ed impalcati di servizio (accesso personale per operatività/manutenzione) in modo da potervi poi supportare le tubazioni e disegnare il passaggio dei tubi.

### **2.5.8 Pratica Enti Pubblici**

Documento di sintesi dove vengono brevemente elencate tutte le pratiche autorizzative da depositarsi/depositare presso gli enti titolati.

### **2.5.9 Dettaglio Componente**

E' un disegno molto dettagliato dell'apparecchiatura SENZA essere il costruttivo finale dell'apparecchiatura stessa. Questo documento è necessario solo in alcuni casi (per esempio se si vuole essere certi che un determinato serbatoio abbia un certo orientamento, bocchelli o che la scala alla marinara per il suo accesso sia in una determinata posizione, ecc.).

### **2.5.10 Costruttivo componente**

E' il disegno fornito all'impresa. Può essere disegnato dal progettista o dal fornitore stesso, sulla base del Data Sheet. Verrà prodotto direttamente dal progettista per la realizzazione di apparecchiature non prodotte in serie da catalogo ed in funzione delle specifiche esigenze del progetto. Non deve essere considerato come documento standard da produrre.

### **2.5.11 Layout tubazioni**

Il layout tubazioni è uno dei documenti più importanti dell'ingegneria esecutiva poiché rappresenta il percorso che dovranno fare le tubazioni. Nel layout tubazioni è importante rappresentare le tubazioni sia in pianta che in sezione. Risulta altrettanto importante che i tubi siano correttamente quotati e che le eventuali quote mancanti siano deducibili da quelle indicate a disegno. Si consideri infatti che la ditta, che andrà a costruire le tubazioni, utilizzerà solo il disegno stampato e non sarà quindi in grado di misurare tramite CAD le eventuali distanze non indicate.

Nel layout piping deve essere data indicazione dei punti di installazione dei supporti con indicazione della tipologia. I dettagli dei supporti verranno poi indicati nel documento relativo.

### **2.5.12 Isometrico Shop**

Gli isometrici shop vengono realizzati per le tubazioni dai 2" in su e servono, principalmente, per la prefabbricazione del piping presso l'officina del costruttore per poi essere assemblati e montati in campo nel luogo di destinazione finale dell'impianto. Il piping, in funzione di tempistiche o esigenze logistiche, può comunque non essere prefabbricato ma realizzato direttamente on site.

L'isometrico è un disegno in assonometria ortogonale isometrica NON in scala rappresentativo della stessa tubazione disegnata nel layout. L'isometrico da una visione molto più chiara dell'andamento della linea rappresentando, per mezzo di simboli (norme UNICHIM), tutti i fittings installati in linea (valvole, strumenti, apparecchi, ecc.). Generalmente la linea viene rappresentata per intero su un unico isometrico o comunque scegliendo un punto di partenza e arrivo fissi (per esempio due bocchelli apparecchiature) e viene quotata punto per punto in modo da non lasciare adito a fraintendimenti.



La grossa differenza rispetto ai layout è la facilità di comprensione del percorso della linea “per intero” che però è quotata in riferimento ai soli supporti, a differenza del layout che ha come base il disegno dell’impianto, rispetto al quale prende tutti i punti di riferimento per le varie quotazioni. E’ quindi fondamentale avere entrambi i documenti, l’isometrico facilita la comprensione relativa alla costruzione della linea mentre il layout è fondamentale per poter montare la linea stessa nell’impianto.

### **2.5.13 Elenco materiale di piping**

L’elenco materiali contiene tutte le quantità di materiale che deve essere acquistato per costruire una tubazione (metri di tubo, valvole, curve, ecc.) e viene realizzato a valle della redazione dei disegni tubazioni.

Il materiale viene acquistato in linea con l’ultima revisione dei disegni a progetto approvato.

### **2.5.14 Supporti**

I supporti tubazioni sono molto importanti e la loro definizione deve essere accurata sia dal punto di vista del disegno che dal punto di vista dei calcoli in modo da non creare spiacevoli inconvenienti. A ciascun supporto deve essere abbinato un codice identificativo in modo da contraddistinguerlo inequivocabilmente e quella lettera deve essere indicata nei layout e negli isometrici in modo che i montatori sappiano quale supporto deve essere realizzato in una determinata posizione. Nella sezione supporti saranno presenti i disegni di dettaglio dei supporti.

### **2.5.15 Opere civili**

Di seguito si raggruppa sotto un unico paragrafo la documentazione necessaria alle opere civili. L’outline fondazioni o anche denominato “input opere civili” è quel documento che definisce la quota finale in elevazione di un determinato basamento. Questo documento è propedeutico agli altri documenti civili che vengono realizzati nel seguito ma è di fondamentale importanza anche per tutti i documenti relativi al piping poiché definisce l’altezza della fondazione di una determinata apparecchiatura dalla quale dipendono, a ruota, tutte le altezze bocchelli. Questo documento stabilisce il tipo di ancoraggio e il filo finale della fondazione ma non da indicazioni sui cementi armati e sulle orditure.

Sulla base dell’ input opere civili si realizzano le orditure e casseforme nonché i cementi armati.

Per quanto concerne invece l’elenco materiali può essere realizzato un computo metrico estimativo che contempla tutto ciò che è necessario alla realizzazione delle opere civili a partire dagli scavi e dal trasporto in discarica del materiale di risulta, al materiale necessario alle orditure e ai cementi.

### **2.5.16 Layout percorso cavi e passerelle**

Se la parte di automazione non risulta considerevole i cavi dei pochi strumenti con trasmettitore, delle valvole regolatrici o di quelle automatiche possono essere portati al PLC mediante l’uso di conduit, stessa cosa per i cavi di potenza. Se i cavi iniziano ad essere numerosi si rende necessaria la realizzazione di passerelle porta cavi strumentali ed elettriche. Analogamente a quanto previsto per i layout piping dovrà essere realizzato un layout passerelle con relativo elenco materiali MTO.

Non mescolare i cavi strumentali con quelli di potenza.

### **2.5.17 Fronte quadro elettrico**

Il documento di fronte quadro vede la rappresentazione del quadro (prospetto e sezione con relative misure), indicazione del modello del quadro da acquistare e relativo posizionamento e (in funzione del tipo di quadro) tipologia degli interruttori magnetotermici differenziali da installarvi.

### **2.5.18 Illuminazione**

Sia per ragioni di sicurezza che per la normale operabilità dell'impianto è necessario, una volta che sono stati realizzati i disegni di carpenterie e apparecchiature (ovvero una volta che si è definito tutto ciò che può proiettare un'ombra e/o riflettere la luce), realizzare uno studio illuminotecnico per garantire la corretta illuminazione delle aree soggette a camminamento come i piani di calpestio, grigliati, in prossimità di apparecchiature, ecc. Lo studio determina il posizionamento e la tipologia delle lampade, che saranno alimentate tramite cavi di alimentazione, che passeranno all'interno delle passerelle elettriche prima menzionate e partiranno, generalmente, dal quadro elettrico dedicato.

Una volta determinata la posizione delle lampade e scelto il modello (quindi sono note le dimensioni delle lampade stesse) viene realizzato un layout di posizionamento lampade riportante anche tutti i tipici di installazione (verticale, appeso a parete, orizzontale appeso al piano di calpestio superiore, ecc.).

### **2.5.19 Rete di terra**

L'impianto di rete di terra viene realizzato, così come viene fatto per le costruzioni ad uso abitativo, per disperdere le correnti elettriche nel terreno e contestualmente per proteggere le presone dal pericolo di elettroconduzione. L'impianto di terra è costituito da un conduttore in rame (treccia nuda nel terreno e ricoperta in PVC in prossimità delle apparecchiature) e diversi dispersori conficcati nel terreno denominati "puntazze". Se per qualsiasi motivo si dovesse realizzare un contatto tra la rete elettrica e la parte metallica delle apparecchiature la corrente troverà nella rete di terra la via più facile da seguire e si disperderà nel terreno.

Il layout della rete di terra deve essere realizzato contestualmente a quello relativo all'input delle opere civili poiché la posa della traccia in rame nudo nel terreno deve avvenire prima del getto del basamento che verrà realizzato proprio sopra alla posa della maglia di terra. La treccia delle rete di terra, il cui scopo è collegare le apparecchiature ai dispersori (o puntazze), verrà portata da sotto al basamento a sopra lo stesso mediante guaine posizionate all'interno del basamento prima del getto e verrà collegata alle apparecchiature mediante le piastrelle di messa a terra. Le puntazze, a cui la maglia principale in rame nudo è collegata, vengono posizionate all'interno di opportuni pozzetti nel terreno resi ispezionabili.

### **2.5.20 Elenco Cavi/materiale strumentale ed elettrico**

Normalmente la distinta materiali viene realizzata da chi effettua il progetto elettrico e strumentale.

## **3 Progetti semplici**

I progetti semplici sono tutti quei progetti che, sia per importo economico che per complessità, non ricadono nei progetti complessi.

Per la numerazione e l'elenco dei documenti valgono le stesse regole enunciate per i progetti complessi.

Di seguito vengono elencati i documenti da fornire e sottoporre ad approvazione della segreteria tecnica ATO relativamente ai tre step di ingegneria, ovvero studio di fattibilità tecnico-economica, ingegneria definitiva ed ingegneria esecutiva. I documenti vengono elencati in modo schematico poiché alle varie voci è già stata fatta esaustiva descrizione ai capitoli precedenti.

Spetta al responsabile di Ingegneria Impianti stabilire quali e quanti step progettuali predisporre; inoltre, all'interno di ogni step, dovranno essere predisposte tutte le relazioni previste nei paragrafi successivi. Qualora il singolo documento progettuale non fosse necessario, il responsabile della progettazione si limiterà a scrivere che quel singolo documento non deve essere redatto, specificandone i motivi.

### **3.1 Studio di Fattibilità tecnico economica (ex Preliminare)**

#### **3.1.1 Relazione generale**

#### **3.1.2 Cronoprogramma delle attività**

#### **3.1.3 Elaborati grafici**

- diagramma di flusso (Flow diagram)
- planimetria impianto (Plot plan)

### **3.2 Progetto Definitivo**

#### **3.2.1 Descrizione del progetto definitivo**

#### **3.2.2 Programma di ingegneria**

#### **3.2.3 Relazione generale**

#### **3.2.4 P&ID**

#### **3.2.5 Data sheet meccanico**

#### **3.2.6 Data sheet strumentale**

### 3.3 Progetto Esecutivo

#### 3.3.1 P&ID

#### 3.3.2 Data sheet (meccanici e strumentali)

#### 3.3.3 Programma lavori

#### 3.3.4 Material Requisition e Tabulazione tecnica

#### 3.3.5 Pratica Enti Pubblici

#### 3.3.6 Layout tubazioni e supporti

#### 3.3.7 Isometrico Shop

#### 3.3.8 Elenco materiale di piping

#### 3.3.9 Opere civili

#### 3.3.10 Progettazione elettrica comprensiva di illuminazione e relativo quadro di distribuzione

## 4 Forniture

Le forniture (macchine, quadri elettrici, piping, ecc.) possono essere inserite all'interno di un appalto di lavori o acquistate direttamente dall'appaltatore per essere successivamente installate.

### 4.1 Forniture comprese nell'Appalto Lavori

Nel caso di appalto di lavori le specifiche tecniche ed il costo delle macchine saranno parte integrante della documentazione di progetto.

In particolare, per la determinazione del costo di ogni fornitura, si procederà all'analisi del prezzo secondo la seguente procedura:

- determinazione del prezzo di mercato (mediante richiesta di almeno un'offerta);
- sovrapprezzo per spese generali
- sovrapprezzo per utili d'impresa

### 4.2 Forniture dirette

#### 4.2.1 Material Requisition

L'ufficio tecnico predispone la material requisition (MR) che, una volta pronta, viene inviata all'ufficio acquisti. Successivamente l'ufficio acquisti definisce il tipo di appalto (che può essere una Gara ad evidenza pubblica o una procedura ad invito ai fornitori qualificati nell'Albo Fornitori del Gruppo Iren), il criterio di aggiudicazione (minor prezzo, miglior rapporto qualità/prezzo) e pubblica il bando ovvero inoltra la documentazione per la richiesta di offerta.

Durante la fase di gara l'ufficio approvvigionamenti gestisce tutte le richieste di chiarimenti formulati dai fornitori. I quesiti di natura tecnica vengono smistati a ingegneria che fornisce i chiarimenti necessari per la corretta formulazione dell'offerta.

Ad avvenuta aggiudicazione l'ufficio acquisti provvede alla formalizzazione del contratto con l'aggiudicatario definitivo della gara, a seguito delle verifiche effettuate in ordine al possesso dei requisiti di partecipazione dichiarati. Nel caso di aggiudicazione col criterio del miglior rapporto qualità/prezzo la material requisition contrattuale sarà integrata con gli aspetti tecnici migliorativi offerti in gara dall'Appaltatore. La material requisition così integrata costituisce parte sostanziale del contratto d'appalto. Questo approccio si applica alle principali forniture MATERIALI (da cui material requisition) dove per materiali si intendono tutte le apparecchiature, strumenti, quadri, ecc.

La material requisition è divisa in paragrafi:

Generale: si inseriscono i dati dell'intestatario della documentazione tecnica a cui il fornitore dovrà inviare la documentazione a valle dell'ordine, prima dell'ordine invece tutta la corrispondenza sarà tenuta dall'ufficio acquisti. Si inseriscono, inoltre, i dati con cui dovrà essere redatta la documentazione tecnica da parte del fornitore (titolo del progetto, committente, numero d'ordine, sigla dell'apparecchiatura ecc.).

In questa sezione viene chiarita anche la lingua in cui dovrà essere redatta la documentazione, i termini di spedizione. L'applicazione delle penali è riportata sul contratto.

Oggetto della fornitura: si chiarisce con una descrizione di poche righe quale dovrà essere l'oggetto della fornitura.

Documentazione di riferimento: in questo paragrafo si elencano le principali norme di riferimento a cui dovranno attenersi tutti i componenti, gli impianti e le apparecchiature meccaniche ed elettro-strumentali. Queste norme sono per esempio la direttiva macchine, la PED ove applicabile, ecc.

Limiti della fornitura: viene descritta l'estensione della fornitura, le modalità e tipologia di verniciatura, la coibentazione, la marcatura e il controllo qualità.

Dati ambientali di sito: i dati caratteristici del sito come velocità del vento, pioggia, neve, zona sismica, ecc. sono fondamentali per la corretta progettazione delle apparecchiature.

Parti di ricambio (documento facoltativo): unitamente all'offerta dell'apparecchiatura può essere inviata all'ufficio acquisti una quotazione separata per le parti di ricambio necessarie all'avviamento e a 5 (cinque) anni di funzionamento, compilando l'allegato compreso nella MR.

Garanzia: il concessionario con la MR chiede al fornitore finale un periodo di garanzia a partire dalla data di messa in esercizio. Entro tale periodo il fornitore si impegna a riparare e/o sostituire a propria cura e spese ed entro il più breve tempo possibile quelle parti della fornitura che dovessero presentare difetti di costruzione o che non rispondessero alle caratteristiche richieste. Il periodo di garanzia sarà anch'esso corrispondente a quanto stabilito dalla legge.

Sono soggette a garanzia tutte le parti di fabbricazione diretta o di subfornitura per quanto si riferisce a:

- \* dimensionamento di progetto insufficiente;
- \* difetti di fabbricazione ed occulti del materiale;
- \* deficienza generale di assemblaggio.

In tutti questi casi il Costruttore dovrà sostituire nel più breve tempo possibile tutte le parti avariate o comunque rese inadatte al funzionamento.

Documentazione fornita dal costruttore: il concessionario inserisce in MR una tabella dove vengono indicati tutti gli elaborati, controlli e collaudi richiesti e le fasi in cui dovranno essere forniti (con l'offerta, a valle dell'ordine sottoposte ad approvazione, come copie finali, ecc.).

Requisiti di supervisione ed ispezione: il fornitore dovrà realizzare un piano dettagliato, relativo alla qualità e alle visite di ispezione/test programmati, realizzata appositamente per la fornitura in questione. Al fine di permettere al concessionario e alla committente (intesa come Città Metropolitana di Genova) di verificare lo stato di fabbricazione dell'apparecchiatura e la qualità della realizzazione, il fornitore garantirà libero accesso presso le officine di fabbricazione sia al concessionario che alla committente e ai delegati della committente.

Spedizione: all'interno di questa sezione si esplicita se la fornitura dovrà essere per esempio corredata di flange cieche in legno per evitare sporcamenti durante la spedizione, o se viene richiesta la produzione di un layout di imballaggio conforme per esempio ad una spedizione via nave.

Caratteristiche tecniche ed operative: in questa sezione si descrivono tutte le richieste di processo e/o costruttive relative all'apparecchiatura e si allega l'ultima revisione del data sheet prodotto (data sheet meccanico e/o strumentale). La material requisition può essere redatta anche per automazione o per parte elettrica, in quel caso si allegheranno i documenti relativi alle sezioni corrispondenti (fronte quadro, specifiche PLC, ecc.).

In ultimo viene riportata la tabella (da compilare a cura del fornitore), con l'elenco delle parti di ricambio a cinque anni di funzionamento.

#### **4.2.2 Tabulazione tecnica**

Il documento di tabulazione tecnica, che viene redatto in fase di gara, è la raccolta delle domande effettuate da parte delle ditte e delle risposte redatte dall'ufficio tecnico fornitore relativamente alla fornitura richiesta.

## **5 Manutenzione**

### **5.1 Premessa**

I presupposti per poter realizzare una corretta manutenzione devono nascere già durante la fase di progettazione.

### **5.2 Procedure generali per una corretta manutenzione**

#### **5.2.1 Corretta archiviazione della documentazione**

La realizzazione di un archivio generale in formato elettronico, gestito e tenuto aggiornato da personale delegato, dove venga depositata, alla fine di ogni commessa, tutta la documentazione prodotta (compreso il catalogo meccanico) è la base di partenza per poter, un domani, avere a disposizione la documentazione per poter sostituire e comprare un apparecchiatura/strumento esattamente identica/o alla precedente.

### 5.2.2 Standardizzazione degli acquisti

La creazione di una vendor list con una lista fissa di fornitori approvati per ciascuna tipologia di apparecchiatura da acquistare riduce notevolmente le parti di ricambio da tenere a magazzino.

Il Gruppo Iren si è dotato di una Albo Fornitori (e-Vendor), che costituisce il bacino esclusivo all'interno del quale selezionare, conformemente alla vigente normativa sui contratti pubblici e concessioni, gli Operatori economici, dotati di requisiti d'ordine generali, di capacità economica e finanziaria nonché tecnica e professionale idonei, da invitare agli eventi di negoziazione condotti attraverso il Portale. Per ulteriori dettagli si rimanda al sito <https://portaleacquisti.grupp iren.it> dove è disponibile il Regolamento di iscrizione all'Albo fornitori.

## 5.3 Come strutturare la manutenzione

### 5.3.1 Manutenzione ordinaria

Alla fine della progettazione e della costruzione dell'impianto, ma prima dell'avviamento, il concessionario dovrebbe creare delle procedure di manutenzione relative a ciascuna apparecchiatura installata nel nuovo impianto. Banalmente le procedure di manutenzione possono essere riassunte all'interno di schede, redatte su un semplice foglio excel, in modo da contemplare tutte le operazioni da effettuare con la relativa scadenza.

### 5.3.2 Manutenzione straordinaria

Per manutenzione straordinaria si intendono tutti gli interventi atti a ripristinare la funzionalità di una apparecchiatura, indispensabile al funzionamento dell'impianto, che ha subito un qualunque tipo di guasto accidentale e che ne causa l'inutilizzo.

Nel caso sopra descritto, essendo il primo obiettivo quello di ripristinarne la funzionalità dell'apparecchiatura, la ditta incaricata dovrà procedere alla riparazione utilizzando parti di ricambio certificate e provenienti dalla lista fornitori presente nell'Albo Fornitori. Qualora non siano disponibili parti di ricambio certificate è possibile procedere al ripristino del funzionamento dell'apparecchiatura mediante riparazioni occasionali o temporanee purché vengano garantiti i requisiti di sicurezza per il personale operante.

Dopo avere completato l'intervento la ditta dovrà fornire un report relativo all'intervento eseguito e che contenga al minimo i seguenti punti:

- Esaustiva descrizione dell'intervento
- Elenco delle parti sostituite (dovrà essere indicato in maniera inequivocabile, se per indisponibilità dei ricambi originali è stata utilizzata ricambistica di recupero o rigenerata)
- Durata dell'intervento eseguito
- Anomalia riscontrata e le cause che l'hanno generata.

In casi particolari potrà anche essere richiesta un'indagine specialistica dell'incidente atta ad analizzare le cause della rottura che hanno generato il fermo dell'attrezzatura.

### **5.3.3 Ordine delle parti di ricambio**

Riprendendo quanto già descritto al Capitolo 4 per le parti di ricambio, laddove previsto nell'ambito della gara, contestualmente con l'offerta fornitore, ufficio acquisti riceve la quotazione per le parti di ricambio a 5 anni di funzionamento dell'apparecchiatura poiché nella material requisition è richiesto che il fornitore compili l'apposito form.

Se la componente di fornitura delle parti di ricambio è inclusa nella base d'asta, l'Ufficio acquisti effettua le considerazioni sul prezzo finale dell'apparecchiatura anche tenendo conto del costo delle parti di ricambio a 5 anni di funzionamento. In genere i ricambi non vengono acquistati a valere sul budget del progetto; questo costo infatti fa usualmente parte del budget di manutenzione.

A fine progetto, subito a valle dello start-up, il concessionario, allegando la spare part list e aggiungendo i costi di gestione magazzino può richiedere alla committente un budget per l'acquisto delle parti di ricambio da riporre nel magazzino.

### **5.3.4 Magazzino**

Le parti di ricambio sono normalmente gestite come matricola di magazzino e/o come scorta strategica; usualmente le parti di ricambio per la manutenzione ordinaria sono conservate presso un deposito, dell'azienda o presso fornitori, con il quale provvede alle manutenzioni di tutti gli impianti in gestione. In aggiunta alle parti di ricambio per manutenzione ordinaria il gestore dovrà conservare quegli apparecchi che ritiene critici, criticità rilevata a seguito di analisi fatte in base all'esperienza e/o alla analisi dei modi, degli effetti e delle criticità dei guasti.



## 6 Allegato 1

## 7 Allegato 2

## 8 Allegato 3



# CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Direzione Ambiente

## PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Sulla proposta n. 38/2019 ad oggetto: DELIBERAZIONE ARERA N. 665 2017 R IDR DEL 28 SETTEMBRE 2017. ADOZIONE DELLA ARTICOLAZIONE TARIFFARIA DA APPLICARE AGLI UTENTI DEL S.I.I. AI SENSI DEL TESTO INTEGRATO CORRISPETTIVI SERVIZI IDRICI (TICSI. APPROVAZIONE DEL DISCIPLINARE TECNICO SUGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E ADEGUAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI. si esprime ai sensi dell'art. 49, 1° comma del Decreto legislativo n. 267 del 18 agosto 2000, parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarità tecnica concomitante.

Genova li, 10/01/2019

**Sottoscritto dal Dirigente  
(RISSO ORNELLA)  
con firma digitale**



# CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

## PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE E VISTO ATTESTANTE LA COPERTURA FINANZIARIA

Ai sensi dell'articolo 147 bis del decreto legislativo 18 agosto 2000, n.267

### Servizio Servizi finanziari

**Proponente: Direzione Ambiente**

**Oggetto: DELIBERAZIONE ARERA N. 665 2017 R IDR DEL 28 SETTEMBRE 2017. ADOZIONE DELLA ARTICOLAZIONE TARIFFARIA DA APPLICARE AGLI UTENTI DEL S.I.I. AI SENSI DEL TESTO INTEGRATO CORRISPETTIVI SERVIZI IDRICI (TICSI. APPROVAZIONE DEL DISCIPLINARE TECNICO SUGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E ADEGUAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI.**

### PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

Il presente provvedimento non necessita di parere di regolarità contabile in quanto non produce effetti diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria e/o sul patrimonio dell'Ente.

Il presente provvedimento produce effetti indiretti sulla situazione economico-finanziaria e/o sul patrimonio dell'ente per cui si esprime parere: FAVOREVOLE

Annotazioni o motivazioni del parere sfavorevole:

Il presente provvedimento produce effetti diretti sulla situazione economico-finanziaria e/o sul patrimonio dell'ente, evidenziate nelle imputazioni contabili di seguito indicate, per cui si esprime parere: FAVOREVOLE

Annotazioni o motivazioni del parere sfavorevole:

### VISTO ATTESTANTE LA COPERTURA FINANZIARIA

S/E	Codice	Cap.	Azione	Importo	Prenotazione		Impegno		Accertamento		CUP	CIG
					N.	Anno	N.	Anno	N.	Anno		
TOTALE ENTRATE:				+								
TOTALE SPESE:				-								

Genova li, 10/01/2019

**Sottoscritto dal responsabile  
dei Servizi Finanziari  
(TORRE MAURIZIO)  
con firma digitale**



# CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

## Certificato di avvenuta pubblicazione

Determinazione del Sindaco/Determinazione N. 2 del 13/02/2019

DIREZIONE

Direzione Ambiente

**Oggetto:** DELIBERAZIONE ARERA N. 665 2017 R IDR DEL 28 SETTEMBRE 2017. ADOZIONE DELLA ARTICOLAZIONE TARIFFARIA DA APPLICARE AGLI UTENTI DEL S.I.I. AI SENSI DEL TESTO INTEGRATO CORRISPETTIVI SERVIZI IDRICI (TICSI. APPROVAZIONE DEL DISCIPLINARE TECNICO SUGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E ADEGUAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI. .

Si dichiara l'avvenuta regolare pubblicazione all'Albo Pretorio Online della Città Metropolitana di Genova dal 19/02/2019 al 06/03/2019 per 15gg. consecutivi.

Genova li, 08/03/2019

Sottoscritta  
dall'Incaricato della Pubblicazione  
(GAMBINO FRANCESCO)  
con firma digitale