

CAMB/2016/49 del 26 luglio 2016

CONSIGLIO D'AMBITO

Oggetto: Servizio Idrico Integrato - Approvazione dell'istanza da presentare ad AEEGSI per il riconoscimento al gestore HERA S.p.a. tramite apposito regolamento, dei premi relativi alla qualità contrattuale in applicazione dell'art.32 comma 32.1 lett.a) dell'Allegato A della delibera 664/2015/R/idr relativamente ai bacini tariffari delle provincie di Bologna e di Modena

Il Consigliere d'Ambito
F.to Assessore Mirko Tutino

CAMB/2016/49

CONSIGLIO D'AMBITO

L'anno **2016** il giorno 26 del mese di luglio presso la sala riunioni della sede di ATERSIR, Via Cairoli 8/f - Bologna, si è riunito il Consiglio d'Ambito, convocato con lettera PG.AT/2016/4795 del 22 luglio 2016.

Sono presenti i Sigg.ri:

		ENTE			P/A
1	Casadio Claudio	Provincia di Ravenna	RA	Presidente	A
2	Azzali Romeo	Comune di Mezzani	PR	Sindaco	P
3	Dosi Paolo	Comune di Piacenza	PC	Sindaco	P
4	Giannini Stefano	Comune di Misano A.	RN	Sindaco	P
5	Michele Giovannini	Comune di Castello d'Argile	BO	Sindaco	P
6	Reggianini Stefano	Comune di Castelfranco E.	MO	Sindaco	P
7	Tagliani Tiziano	Comune di Ferrara	FE	Sindaco	P
8	Tutino Mirko	Comune di Reggio Emilia	RE	Assessore	P
9	Zaccarelli Nevio	Comune di Forlì	FC	Assessore	P

Il componente Reggianini Stefano è collegato in videoconferenza.

Per la vacanza del posto di Presidente, ai sensi dell'art. 7 comma 6 dello Statuto dell'Agenzia in quanto componente più giovane di età, l'Assessore Tutino dichiara aperta la seduta ed invita il Consiglio a deliberare sul seguente ordine del giorno.

OGGETTO: Servizio Idrico Integrato - Approvazione dell'istanza da presentare ad AEEGSI per il riconoscimento al gestore HERA S.p.a. tramite apposito regolamento, dei premi relativi alla qualità contrattuale in applicazione dell'art.32 comma 32.1 lett.a) dell'Allegato A della delibera 664/2015/R/idr relativamente ai bacini tariffari delle provincie di Bologna e di Modena

vista la L.R. 23/12/2011, n. 23 recante "Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente" che, con decorrenza 1° gennaio 2012:

- istituisce l'Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR), alla quale partecipano obbligatoriamente tutti i Comuni e le Province della regione, per l'esercizio associato delle funzioni pubbliche relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- stabilisce la soppressione e la messa in liquidazione delle forme di cooperazione di cui all'art. 30 della L.R. 30/6/2008, n. 10 (Autorità d'Ambito), disponendo il subentro di ATERSIR in tutti i rapporti giuridici dalle stesse instaurati;

precisato che l'assunzione delle decisioni relative all'approvazione e definizione dei costi complessivi del servizio, nonché del piano economico finanziario, rientrano tra le competenze del Consiglio di ambito ai sensi dell'art. 7 comma 5 lett. b) c) della L.R. n. 23/2011;

considerato che il D.L. n. 201/2011, convertito nella legge n. 214/11, ha attribuito all'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG) le competenze in materia di servizi idrici, ivi compresa quella

inerente all'adozione di un nuovo metodo tariffario per il calcolo delle tariffe del servizio idrico integrato a partire dall'esercizio 2012;

viste le seguenti delibere e determine AEEGSI:

- Delibera 28 dicembre 2012, 585/2012/R/idr, recante *“Regolazione dei servizi idrici: approvazione del metodo tariffario transitorio (MTT) per la determinazione delle tariffe negli anni 2012 e 2013”*;
- Delibera 27 dicembre 2013, 643/2013/R/idr, recante *“Approvazione del Metodo Tariffario Idrico e delle disposizioni di completamento”*;
- Delibera 15 gennaio 2015, 6/2015/R/idr, recante *“Avvio di procedimento per la definizione del Metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio”*;
- Delibera 655/2015/R/idr, del 23 dicembre 2015, recante *“Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato”*;
- Delibera 28 dicembre 2015, 664/2015/R/idr, recante *“Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI-2”*;

considerato che:

- l'articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/2011 ha trasferito all'Autorità “le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici”, all'uopo precisando che tali funzioni “vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n.481”;
- l'articolo 154, comma 4, del d.lgs. n. 152 del 2006, come modificato dall'articolo 34, comma 29, del decreto legge 179/12, dispone che “il soggetto competente, al fine della redazione del piano economico-finanziario di cui all'articolo 149, comma 1, lettera d), predispone la tariffa di base, nell'osservanza del metodo tariffario di cui all'articolo 10, comma 14, lettera d), del decreto-legge 13 maggio 2011, n. 70, convertito, con modificazioni, dalla legge 12 luglio 2011, n. 106, e la trasmette per l'approvazione all'Autorità per l'energia elettrica e il gas”;
- l'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012, specificando le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici trasferite all'Autorità, precisa che essa “approva le tariffe del *servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, proposte dal soggetto competente sulla base del piano di ambito di cui all'art. 149 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, impartendo, a pena d'inefficacia prescrizioni (...)*”;

considerato che:

- con deliberazione nr. 655/2015/R/IDR (RQSII) AEEGSI ha inteso regolare la qualità contrattuale del servizio idrico ponendosi come obiettivo prioritario l'armonizzazione dei livelli di qualità per gli utenti finali superando le difformità esistenti a livello territoriale attraverso la fissazione di standard cui i gestori si dovranno uniformare a partire dal 1 luglio 2016 e definendo indennizzi uniformi sul territorio nazionale;
- con la deliberazione 664/2015/R/idr con cui l'Autorità ha approvato il metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio 2016-2019 (MTI-2), sono stati introdotti elementi di novità finalizzati a tener conto della necessità di promuovere gli investimenti, la sostenibilità dei corrispettivi tariffari all'utenza, il miglioramento della qualità del servizio, nonché la razionalizzazione delle gestioni; con detto provvedimento l'Autorità nazionale ha quindi provveduto ad istituire forme di incentivazione per il raggiungimento di livelli di qualità superiori a quelli minimi fissati o, in alternativa, al riconoscimento dei costi aggiuntivi per l'adeguamento agli standard di qualità non già ricompresi nelle carte dei servizi;
- in particolare l'Allegato A della delibera 664/2015 all' art. 32.1 lett. a), in coerenza con la citata delibera 655, ha previsto la possibilità che all'interno del vincolo ai ricavi del gestore (VRG),

sia ricompresa una componente a titolo di premialità al fine di incentivare l'innalzamento dei livelli di qualità contrattuale;

- l'MTI2 prevede inoltre che tale componente possa assumere come valore massimo procapite la differenza fra l'opex medio procapite nazionale (OPM ridotto del fattore di sharing) e l'opex medio procapite effettivo (Opex2014/pop), e che il gestore possa presentare istanza di premialità solo qualora per il bacino tariffario oggetto dell'istanza lo schema regolatorio alla base della proposta di aggiornamento tariffario corrisponda ai quadranti I e IV della tabella riepilogativa di cui all'art. 9.1 dell'allegato A della Del.664/2015, ovvero venga rispettato il requisito di opex medio procapite effettivo (Opex2014/pop) inferiore al valore di riferimento OPM stabilito dalla stessa Autorità nazionale in 109 €/abitante/anno, ridotto del fattore di sharing
- l'art 34.2 del MTI2 stabilisce inoltre che *“In ragione dell'obiettivo di rafforzare i profili di incentivazione al miglioramento delle performance nelle prestazioni erogate, si esclude la somma algebrica delle predette componenti dall'applicazione del limite di crescita ai moltiplicatori tariffari”* deliberati in esito all'istruttoria di aggiornamento tariffario.

vista la delibera CAMB n. 41/2016 con cui il consiglio d'Ambito di ATERSIR ha proceduto all'approvazione delle tariffe per gli anni 2016 e 2019 e dei correlati piani economico finanziari per i bacini tariffari gestiti da HERA S.p.A. in applicazione del metodo Tariffario MTI2 di cui alla deliberazione AEEG n.664/2015/R/idr

considerato che l'istruttoria tecnica condotta da ATERSIR ha accertato che per i bacini tariffari di Bologna e Modena i valori di opex medio pro-capite (Opex2014/pop) sono effettivamente inferiori al valore di 109 €/abitante/anno, ridotto del fattore di sharing e che quindi per detti bacini tariffari gli schemi regolatori assunti a riferimento per l'aggiornamento tariffario 2016 -2019 appartengono al quadrante I della tabella riepilogativa dell'art.9.1 dell'Allegato A

viste le istanze di HERA s.p.a. con cui il gestore del servizio idrico fa richiesta di potere accedere al meccanismo delle premialità previsto dal citato art. 32.1 lett. a) della Del. 664/2015, per l'ambito della Provincia di Bologna e di Modena;

considerato che:

- il meccanismo proposto dal gestore, condiviso con la struttura tecnica di ATERSIR; prevede il riconoscimento di premialità su n° 32 indicatori considerati prioritari in parte già previsti dalle vigenti carte del S.I.I. ed in parte introdotti dalla delibera AEEGSI 655/2015;
- gli Standard generali e specifici che costituiscono elemento di valutazione ai fini del meccanismo di premialità ed i criteri di calcolo delle suddette premialità sono definiti in dettaglio nell'Allegato tecnico al presente atto;
- in attesa della completa definizione da parte di AEEGSI dei premi relativi alla qualità contrattuale di cui all'art 32 dell'allegato A della deliberazione n.664/2015 ATERSIR ed HERA hanno concordato di considerare un valore di premialità annuale massimo pari al 50% di quella ammissibile, così come determinata a norma dell' art 32.1 lettera a) - delibera nr. 664/2015 e che per il 2016 il calcolo delle premialità;
- per il 2016 il monitoraggio degli indicatori potrà essere effettuato solo nel corso del secondo semestre, ATERSIR ed HERA hanno inoltre concordato di effettuare, per detta annualità, il calcolo delle premialità ragguagliando il valore massimo al 25% di quella ammissibile, così indicata al punto precedente;

dato atto inoltre che gli standards contenuti nell'Allegato tecnico alla presente deliberazione, costituiscono impegno contrattuale del Gestore e per gli scostamenti agli stessi si applicano le penalità da parte di AEEGSI ai sensi della deliberazione 655/2015;

valutata la proposta definitiva di regolamentazione per il riconoscimento delle premialità predisposto dalla struttura tecnica dell'Agenzia in condivisione con il gestore del servizio idrico Allegato parte integrante del presente atto deliberativo;

dato atto che la presente deliberazione non comporta il parere in ordine alla regolarità contabile, ai sensi dell'art. 49, comma 1 del d.lgs. 267/2000;

visto il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, ai sensi dell'art. 49 comma 1, del D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 e s.m.i.;

a voti palesi e favorevoli,

DELIBERA

- 1) di approvare il Regolamento per il riconoscimento al gestore HERA S.p.a. dei premi relativi alla qualità contrattuale – delibera AEEGSI nr. 664/2015 art. 32.1, lett. a) per i bacini delle Province di Bologna e di Modena, Allegato parte integrante del presente provvedimento;
- 2) di dare atto che gli standards contenuti nell'Allegato tecnico alla presente deliberazione costituiscono impegno contrattuale del Gestore e per gli scostamenti agli stessi si applicano le penalità da parte di AEEGSI ai sensi della deliberazione 655/2015;
- 3) di trasmettere copia del presente provvedimento all'AEEG, ai fini dell'approvazione di cui all'art. 32 dell'allegato A della deliberazione 664/2015/R/idr ;
- 4) di trasmettere il presente provvedimento agli uffici di competenza per gli adempimenti connessi e conseguenti.

Allegato alla deliberazione CAMB n. 49 del 26 luglio 2016

Regolamento per il riconoscimento al gestore HERA S.p.a. dei premi relativi alla qualità contrattuale – delibera AEEGSI nr. 664/2015 art. 32.1, lett. a) per i bacini delle Province di Bologna e di Modena

Premesso che:

- con la deliberazione nr. 655/2015/R/IDR (RQSII) AEEGSI ha inteso regolare la qualità contrattuale del servizio idrico ponendosi come obiettivo prioritario l'armonizzazione dei livelli di qualità per gli utenti finali superando le difformità esistenti a livello territoriale attraverso la fissazione di standard cui i gestori si dovranno uniformare a partire dal 1 luglio 2016 e definendo indennizzi uniformi sul territorio nazionale;
- con deliberazione 664/2015/R/idr, con cui l'Autorità Nazionale ha approvato il metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio 2016-2019 (MTI-2), sono stati introdotti elementi di novità finalizzati a tener conto della necessità di promuovere gli investimenti, la sostenibilità dei corrispettivi tariffari all'utenza, il miglioramento della qualità del servizio, nonché la razionalizzazione delle gestioni; con detto provvedimento AEEGSI ha quindi provveduto ad istituire forme di incentivazione per il raggiungimento di livelli di qualità superiori a quelli minimi fissati o, in alternativa, al riconoscimento dei costi aggiuntivi per l'adeguamento agli standard di qualità non già ricompresi nelle carte dei servizi:
- in particolare l'Allegato A della delibera 664/2015 all' art. 32.1 lett. a), in coerenza con la citata delibera 655, ha previsto la possibilità che all'interno del vincolo ai ricavi del gestore (VRG), sia ricompresa una componente a titolo di premialità al fine di incentivare l'innalzamento dei livelli di qualità contrattuale;
- l'MTI2 prevede inoltre che tale componente possa assumere come valore massimo procapite la differenza fra l'opex medio procapite nazionale (OPM ridotto del fattore di sharing) e l'opex medio procapite effettivo (Opex2014/pop), e che il gestore possa presentare istanza di premialità solo qualora, per il bacino tariffario oggetto dell'istanza, lo schema regolatorio alla base della proposta di aggiornamento tariffario corrisponda ai quadranti I e IV della tabella riepilogativa di cui all'art. 9.1 dell'allegato A della Del.664/2015, ovvero venga rispettato il requisito di opex medio procapite effettivo (Opex2014/pop) inferiore al valore di riferimento OPM stabilito dalla stessa Autorità nazionale in 109 €/abitante/anno, ridotto del fattore di sharing
- l'art 34.2 del MTI2 stabilisce inoltre che *"In ragione dell'obiettivo di rafforzare i profili di incentivazione al miglioramento delle performance nelle prestazioni erogate, si esclude la somma algebrica delle predette componenti dall'applicazione del limite di crescita ai moltiplicatori tariffari"* deliberati in esito all'istruttoria di aggiornamento tariffario.
- Con la delibera CAMB n. 41/2016 il Consiglio d'Ambito di ATERSIR ha proceduto all'approvazione delle tariffe per gli anni 2016 e 2017 e dei correlati piani economico finanziari per i bacini tariffari gestiti da HERA S.p.A. in applicazione del metodo Tariffario MTI2 di cui alla deliberazione AEEG n.664/2015/R/idr
- l'istruttoria tecnica condotta da ATERSIR ha accertato che per i bacini tariffari di Bologna e Modena i valori di opex medio pro-capite (Opex2014/pop), rispettivamente pari a € 103,2 ed € 98,5, risultano inferiori al valore di 108,5 €/abitante/anno (pari al valore di 109 €/abitante/anno, stabilito dall'art 9.1 del MTI ridotto del fattore di sharing) e che pertanto per detti bacini tariffari gli schemi regolatori assunti a riferimento per l'aggiornamento tariffario 2016-2019 appartengono al quadrante I della tabella riepilogativa del succitato art.9.1.

- HERA s.p.a. ha fatto richiesta di potere accedere al meccanismo delle premialità previsto dal citato art. 32.1 lett. a) della Del. 664/2015, per l'ambito delle Province di Bologna e di Modena, proponendo a tal fine una metodologia applicativa condivisa con ATERSIR per l'individuazione del meccanismo incentivante livelli migliorativi di qualità contrattuale;

ciò premesso il meccanismo di premialità che ATERSIR prevede di applicare è fondato sui seguenti criteri:

- gli standard generali e specifici di qualità contrattuale che costituiscono elemento di valutazione ai fini del meccanismo di premialità sono quelli indicati nelle tabelle BO-SS, BO-SG, MO-SS e MO-SG che, fra gli standard previsti dalla delibera n-655/2015, vengono considerati da ATERSIR "prioritari" in relazione agli obiettivi di incentivazione del miglioramento della qualità contrattuale del servizio perseguiti dall'Agenzia Regionale
- gli **Standard** già previsti dalle attuali **Carte dei Servizi** sono classificati "**SCS**"; per questi sono definiti livelli di servizio superiori agli standard minimi nazionali o almeno pari a quelli previsti dalle Carte dei Servizi se già migliorativi dei citati riferimenti nazionali;
- I **Nuovi Standard di Servizio** introdotti dalla delibera 655/2015 e non previsti dalle Carte dei servizi sono classificati "**NSS**"; per questi sono definiti livelli di riferimento superiori a quelli minimi nazionali previsti da AEEGSI;
- per gli standard specifici, i livelli migliorativi proposti costituiscono il riferimento anche in relazione ai previsti obblighi di indennizzo agli utenti in caso di prestazioni erogate fuori standard.

Di seguito vengono rappresentati per le province di Bologna e di Modena gli elenchi di dettaglio degli standard generali e specifici, con l'indicazione della tipologia di standard (SCS e NSS), del corrispondente livello migliorativo proposto rispetto allo standard minimo nazionale:

TABELLA BO-SG

PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD GENERALE	Tipologia Standard (*)	LIVELLO MINIMO da Del AEEGSI nr. 655/2015	Standard da Carta Servizi	Livello migliorativo proposto con Istanza Premialità (art. 32 Del 664/2015)
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	SCS	≤ 30 gg per almeno 90%	60 gg	≤ 20 gg per almeno 90%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	NSS	≤ 30 gg per almeno 90%		≤ 20 gg per almeno 90%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	NSS	≤ 30 gg per almeno 90%		≤ 20 gg per almeno 90%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	NSS	7 gg per almeno 90%		6 gg per almeno 90%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	SCS	24 ore per almeno 95%	24 ore	12 ore per almeno 95%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	SCS	3 ore per almeno 90%	2 h	2,5 ore per almeno 90%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	SCS	30 gg per almeno 95%	20 gg	18 gg per almeno 95%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	SCS	60 minuti per almeno 95%	60 minuti	40 minuti per almeno 95%
Tempo medio di attesa agli sportelli	SCS	20 minuti	20 min	11 minuti
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	NSS	AS > 90%		AS > 95%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	SCS	TMA ≤ 240 secondi	2 min	TMA ≤ 105 secondi
Livello del servizio telefonico (LS)	NSS	LS ≥ 80%		LS ≥ 90%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	NSS	CPI ≤ 120 secondi per almeno 90%		CPI ≤ 120 secondi per almeno 91%

(*) SCS: standard previsto da Carta Servizi

NSS: standard non previsto da Carta Servizi

TABELLA BO-SS

PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD SPECIFICO	Tipologia Standard (*)	LIVELLO MINIMO da Del AEEGSI nr. 655/2015	Standard da Carta Servizi	Livello migliorativo proposto con Istanza Premialità (art. 32 Del 664/2015)
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	SCS	20 gg	15/40 gg (semplice/complesso)	12 gg
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	SCS	20 gg	15/40 gg (semplice/complesso)	15 gg
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	SCS	15 gg	15 gg	10 gg
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	SCS	20 gg	60 gg	17 gg
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	NSS	10 gg		6 gg
Tempo di disattivazione della fornitura	SCS	7 gg	5 gg	5 gg
Tempo di esecuzione della voltura	SCS	5 gg	10 gg	3 gg
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	NSS	20 gg		12 gg
Tempo di esecuzione di lavori semplici	NSS	10 gg		9 gg
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	SCS	3 ore	2 ore	2 ore
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	SCS	10 gg	10 gg	7 gg
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	SCS	30 gg	30 gg	25 gg
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	SCS	10 gg	10 gg	8 gg
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	SCS	10 gg	30 gg	8 gg
Tempo per l'emissione della fattura	NSS	45 gg solari		35 gg solari
Periodicità di fatturazione	SCS	2/anno se consumi ≤ 100mc	di norma 6 bollette annue	6/anno da 0 a 1800 mc 12/anno oltre 1800 mc
Tempo per la risposta a reclami	SCS	30 gg	20 gg	19 gg
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	SCS	30 gg	20 gg	19 gg
Tempo di rettifica di fatturazione	SCS	60 gg	45 gg	30 gg

(*) SCS: standard previsto da Carta Servizi

NSS: standard non previsto da Carta Servizi

TABELLA MO-SG

PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD GENERALE	Tipologia Standard (*)	LIVELLO MINIMO da Del AEEGSI nr. 655/2015	Standard da Carta Servizi	Livello migliorativo proposto con Istanza Premialità (art. 32 Del 664/2015)
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	SCS	≤ 30 gg per almeno 90%	60 gg	≤ 20 gg per almeno 90%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	NSS	≤ 30 gg per almeno 90%		≤ 20 gg per almeno 90%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	NSS	≤ 30 gg per almeno 90%		≤ 20 gg per almeno 90%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	NSS	7 gg per almeno 90%		6 gg per almeno 90%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	NSS	24 ore per almeno 95%		12 ore per almeno 95%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	SCS	3 ore per almeno 90%	2 h	2,5 ore per almeno 90%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	SCS	30 gg per almeno 95%	40 gg	18 gg per almeno 95%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	SCS	60 minuti per almeno 95%	40 minuti	40 minuti per almeno 95%
Tempo medio di attesa agli sportelli	SCS	20 minuti	20 min	11 minuti
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	NSS	AS > 90%		AS > 95%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	SCS	TMA ≤ 240 secondi	2 min	TMA ≤ 105 secondi
Livello del servizio telefonico (LS)	NSS	LS ≥ 80%		LS ≥ 90%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	NSS	CPI ≤ 120 secondi per almeno 90%		CPI ≤ 120 secondi per almeno 91%

(*) SCS: standard previsto da Carta Servizi
NSS: standard non previsto da Carta Servizi

TABELLA MO-SS

PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD SPECIFICO	Tipologia Standard (*)	LIVELLO MINIMO da Del AEEGSI nr. 655/2015	Standard da Carta Servizi	Livello migliorativo proposto con Istanza Premialità (art. 32 Del 664/2015)
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	SCS	20 gg	15/40 gg (semplice/complesso)	12 gg
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	NSS	20 gg		15 gg
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	SCS	15 gg	15 gg	10 gg
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	NSS	20 gg		17 gg
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	NSS	10 gg		6 gg
Tempo di disattivazione della fornitura	SCS	7 gg	5 gg	5 gg
Tempo di esecuzione della voltura	SCS	5 gg	10 gg	3 gg
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	NSS	20 gg		12 gg
Tempo di esecuzione di lavori semplici	NSS	10 gg		9 gg
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	SCS	3 ore	2 ore	2 ore
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	SCS	10 gg	10 gg	7 gg
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	SCS	30 gg	30 gg	25 gg
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	SCS	10 gg	10 gg	8 gg
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	SCS	10 gg	30 gg	8 gg
Tempo per l'emissione della fattura	NSS	45 gg solari		35 gg solari
Periodicità di fatturazione	SCS	2/anno se consumi ≤ 100mc	di norma 6 bollette annue	6/anno da 0 a 1800 mc 12/anno oltre 1800 mc
Tempo per la risposta a reclami	SCS	30 gg	40 gg	19 gg
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	SCS	30 gg	40 gg	19 gg
Tempo di rettifica di fatturazione	SCS	60 gg	90 gg	30 gg

(*) SCS: standard previsto da Carta Servizi

NSS: standard non previsto da Carta Servizi

si prevede di ripartire le premialità nell'importo massimo riconoscibile:

- in quota parte prevalente (70%) sugli standard "SCS";
 - in quota parte residuale (30%) sugli standard "NSS";
- si prevede di determinare la corrispondente quota di premialità unitaria massima, in termini percentuali rispetto al valore degli €/popolazione/anno, con attribuzione di ugual peso a tutti gli standard previsti; pertanto per gli standard "SCS" la premialità percentuale unitaria massima è pari a $70/\text{Numero}_{\text{standardSCS}}$, per gli standard "NSS" è pari a $30/\text{Numero}_{\text{standardNSS}}$.
- in funzione del grado di raggiungimento dei livelli migliorativi proposti, il riconoscimento di premialità è distintamente impostato per standard generali e specifici:
- I. standard generali:
 - riconoscimento delle premialità unitarie massime a seguito del raggiungimento dei livelli migliorativi proposti con la presente istanza;
 - II. standard specifici:
 - riconoscimento delle premialità in funzione:
 - a. del tempo medio risultante a consuntivo, per la totalità delle prestazioni erogate per singolo standard, in confronto con il livello migliorativo proposto;
 - b. della % di fuori standard, da applicarsi come fattore correttivo delle premialità di cui al punto a., secondo la seguente griglia:

Premialità unitaria max	Fattore correttivo delle premialità			
per rispetto dei livelli migliorativi proposti	fuori standard < 5%	fuori standard 5% < fs < 10%	fuori standard 10% < fs < 20%	fuori standard > 20%
X%	X%	X%*0,65	X%*0,35	X%*0

- In attesa della definizione da parte di AEEGSI del meccanismo di penalità sulla qualità contrattuale, si stabilisce di fissare un valore di premialità annuale massimo pari al 50% di quello ammissibile, così come determinato a norma dell'art 32.1 lettera a) - delibera nr. 664/2015 (per la provincia di Bologna 2,650 €/abitante/anno, per la provincia di Modena 5,00 €/abitante/anno);
- Considerando inoltre che per il 2016 il monitoraggio degli indicatori potrà essere effettuato solo nel corso del secondo semestre, si stabilisce di effettuare, per detta annualità, il calcolo delle premialità ragguagliando il valore massimo al 25% di quella ammissibile, così indicata al punto precedente (per la provincia di Bologna 1,325 €/abitante/anno, per la provincia di Modena 2,50 €/abitante/anno);
- Al termine del primo biennio di applicazione del presente regolamento ATERSIR si riserva di apportare eventuali modifiche migliorative ai livelli obiettivo degli standard qualitativi in esito alla verifica dei risultati conseguiti dal gestore ed a valutazioni condivise con il gestore sulle iniziative utili ad incrementare la qualità del servizio offerto agli utenti.
- Il livello migliorativo degli standars rispetto a quanto definito dalla deliberazione AEEGSI n. 655/2015 contenuto nel presente regolamento costituisce impegno contrattuale da parte del Gestore.
- Al Gestore verranno applicate le penalità da parte di AEEGSI come definito all'art.89 dell'allegato A della deliberazione 655/2015 per gli scostamenti rilevati agli standards oggetto del presente regolamento

Allegato alla deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 49 del 26 luglio 2016

Oggetto: Servizio Idrico Integrato - Approvazione dell'istanza da presentare ad AEEGSI per il riconoscimento al gestore HERA S.p.a. tramite apposito regolamento, dei premi relativi alla qualità contrattuale in applicazione dell'art.32 comma 32.1 lett.a) dell'Allegato A della delibera 664/2015/R/idr relativamente ai bacini tariffari delle provincie di Bologna e di Modena

Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, della presente proposta di deliberazione, ai sensi degli articoli 49 comma 1 e 147 bis comma 1 del d.lgs. 18 agosto 2000 n. 267

Il Direttore

F.to Ing. Vito Belladonna

Bologna, 26 luglio 2016

Approvato e sottoscritto

Il Consigliere d'Ambito
F.to Assessore Mirko Tutino

Il Direttore
F.to Ing. Vito Belladonna

RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

La suesesa deliberazione:

- ai sensi dell'art. 124 D.Lgs 18.08.2000 n° 267, viene oggi pubblicata all'Albo Pretorio per quindici giorni consecutivi (come da attestazione)

Bologna, 03 agosto 2016

Il Direttore
F.to Ing. Vito Belladonna