



# CONSORZIO MEDIA SABINA

Consorzio tra i comuni della Media Sabina per la costruzione e gestione dell'acquedotto



## PIANO DI GESTIONE

### Allegato D – Livelli di servizio obiettivo

**DICEMBRE 2015**

| Cod. criticità | Criticità nell'erogazione del SII | Parametro di performance | Livello di servizio obiettivo | Incidenza sulla progettazione | Tempistica di raggiungimento |
|----------------|-----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
|----------------|-----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|

| A  |  | Criticità di approvvigionamento idrico (captazione e adduzione)   |                           |  |         |
|----|--|---|---------------------------|--|---------|
| A1 | assenza delle infrastrutture di acquedotto                       | Disservizi o carenza nell'erogazione della risorsa, spreco di risorsa idrica, inadeguato sfruttamento della risorsa disponibile | NESSUNA assenza           | Completamento della rete e degli impianti di captazione ed adduzione   | 30 anni |
| A2 | alto tasso di interruzioni impreviste della fornitura            | Episodi di interruzione della fornitura   | < 5 giorni                | Ottimizzazione della rete di adduzione e riduzione tempi di intervento | 5 anni  |
| A3 | bassa pressione  | Segnalazioni di disservizio   | -                         | Adeguamento delle reti e della gestione delle stesse                   | -       |
| A4 | vetustà delle reti e degli impianti                              | giudizio Consorzio/ATO; età opera   | BASSO per tutte le reti   | Adeguamento delle reti e della gestione delle stesse                   | 30 anni |
| A5 | altre criticità - Assenza di quadro conoscitivo reti ed impianti | giudizio Consorzio/ATO  | ELEVATO per tutta la rete | Implementazione di un sistema informativo delle reti e degli impianti  | 2 anni  |

| B  |  | Criticità nella fornitura di acqua potabile (potabilizzazione e distribuzione)  |   |   |         |
|----|--|---|---|---|---------|
| B1 | vetustà delle reti e degli impianti                              | giudizio Consorzio/ATO; età opera   | BASSO per tutte le reti   | Adeguamento delle reti e della gestione delle stesse  | 30 anni |
| B2 | qualità dell'acqua non conforme agli usi umani                   | Giudizio sintetico complessivo dello stato di qualità dell'acqua distribuita dall'acquedotto pubblico.                | Rispetto dei limiti dei parametri previsti dalle normative vigenti  | Individuazione delle fonti idonee, tutela ambientale delle stesse, scelta di efficaci sistemi di potabilizzazione | 10 anni |
| B3 | presenza di restrizioni all'uso                                  | Numero di giorni all'anno con restrizioni all'uso del servizio di acquedotto (per rete di distribuzione comunale)     | < 5 giorni  | Individuazione delle fonti idonee, tutela ambientale delle stesse, scelta di efficaci sistemi di potabilizzazione | 10 anni |
| B4 | alto livello di perdite e presenza perdite occulte               | Percentuale di perdite di rete  | perdite < 20% dei volumi immessi in rete  | Adeguamento ed ottimizzazione della rete e degli impianti di distribuzione  | 30 anni |
| B5 | alto tasso di interruzioni impreviste della fornitura            | Numero di giorni all'anno con interruzioni impreviste del servizio di acquedotto (per rete di distribuzione comunale) | < 5 giorni  | Ottimizzazione della rete di distribuzione e riduzione tempi di intervento  | 5 anni  |
| B6 | bassa pressione  | Segnalazioni di disservizio   | < 0,5 atm per tutte le utenze   | Adeguamento delle reti e della gestione delle stesse  | 30 anni |
| B7 | mancato raggiungimento della dotazione minima garantita          | Dotazione lorda base (l / ab g) per usi domestici   | Pari ad almeno 150 l /ab*giorno (La definizione del parametro sarà seguente allo studio della domanda prevista nell'attività di Piano con eventuale diversa distribuzione territoriale) | Programmazione delle risorse idriche necessarie al soddisfacimento della domanda                                  | 10 anni |
| B8 | altre criticità - Assenza di quadro conoscitivo reti ed impianti | giudizio Consorzio/ATO  | ELEVATO per tutta la rete   | Implementazione di un sistema informativo delle reti e degli impianti   | 2 anni  |

| Cod. criticità | Criticità nell'erogazione del SII |
|----------------|-----------------------------------|
|----------------|-----------------------------------|

| C  | Criticità del servizio di fognatura                              |
|----|--|
| C1 | assenza del servizio   |
| C2 | vetustà delle reti e degli impianti                              |
| C3 | alto tasso di fuoriuscite  |
| C4 | alta frequenza di allagamenti                                    |
| C5 | altre criticità - Assenza di quadro conoscitivo reti ed impianti |

| D  | Criticità del servizio di depurazione                            |
|----|--|
| D1 | assenza di trattamenti depurativi                                |
| D2 | vetustà degli impianti di depurazione                            |
| D3 | scarichi fuori norma   |
| D3 | scarichi fuori norma   |
| D4 | altre criticità - Assenza di quadro conoscitivo reti ed impianti |

| Parametro di performance | Livello di servizio obiettivo | Incidenza sulla progettazione | Tempistica di raggiungimento |
|--------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
|--------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|

|  |   |   |         |
|--|---|---|---------|
| Percentuale di copertura del servizio di fognatura   | Centri e nuclei con abitanti > 100          | Completamento delle reti di fognatura                                 | 10 anni |
| giudizio Consorzio/ATO; età opera  | BASSO per tutte le reti                     | Adeguamento delle reti e della gestione delle stesse                  | 10 anni |
| Episodi di inquinamento dovuti a perdite fognarie, attivazione impropria di scolmatori o scarichi di emergenza | Massimo 1 episodio annuo per comune         | Adeguamento delle opere, delle reti e della gestione delle stesse     | 30 anni |
| Frequenza di accadimento di episodi di allagamento   | Frequenza di accadimento superiore a 2 anni | Adeguamento delle opere, delle reti e della gestione delle stesse     | 30 anni |
| giudizio Consorzio/ATO   | ELEVATO per tutta la rete                   | Implementazione di un sistema informativo delle reti e degli impianti | 2 anni  |

|  |   |  |         |
|--|---|--|---------|
| Agglomerato provvisto di impianto di depurazione o di trattamento appropriato  | NESSUNA assenza di trattamenti depurativi | Completamento degli impianti di trattamento                | 10 anni |
| giudizio Consorzio/ATO; età opera  | BASSO per tutti gli impianti              | Adeguamento delle opere                                    | 10 anni |
| Giudizio di conformità annuale alle Tab.1 e 2 Allegato 5 - Parte III - D.lgs 152/2006 (per depuratori a servizio di agglomerati aventi carico superiore a 1999 AE)   | 100% dei giudizi CONFORMI                 | Adeguamento e nuova realizzazione delle opere ove previsto | 10 anni |
| Percentuale di campionamenti conformi all'art. 22 delle Norme di Attuazione del Piano di Tutela delle Acque regionali e DGR n. 219 del 13 maggio 2011 (per depuratori a servizio di agglomerati aventi carico inferiore a 2000 AE) | 100% dei giudizi CONFORMI                 | Adeguamento e nuova realizzazione delle opere ove previsto | 10 anni |
| giudizio Consorzio/ATO   | ELEVATO per tutta la rete                 | Implementazione di un sistema informativo degli impianti   | 2 anni  |

| Cod. criticità | Criticità nell'erogazione del SII |
|----------------|-----------------------------------|
|----------------|-----------------------------------|

| E  | Criticità dell'impatto con l'ambiente  |
|----|--|
| E1 | difficoltà di smaltimento dei fanghi di potabilizzazione   |
| E2 | difficoltà di smaltimento dei fanghi di depurazione  |
| E3 | elevato consumo di energia elettrica   |
| E3 | elevato consumo di energia elettrica   |
| E4 | presenza di subsidenza, stress delle fonti, difficoltà al mantenimento del "flusso ecologico" e in genere di pressioni sui corpi idrici di ricezione e di prelievo |
| E5 | altre criticità  |

| Parametro di performance | Livello di servizio obiettivo | Incidenza sulla progettazione | Tempistica di raggiungimento |
|--------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
|--------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|

|  |             |   |   |
|--|-------------|---|---|
| -  | -           | -   | - |
| Produzione annuale di fanghi da depurazione (t/a e % SS)                   | da valutare | -   | - |
| Consumo energetico specifico della rete acquedottistica (kWh/mc fatturati) | da valutare | Ottimizzazione della gestione delle reti e degli impianti | - |
| Consumo energetico specifico dei depuratori (kWh/mc trattati)              | da valutare | Ottimizzazione della gestione delle reti e degli impianti | - |
| -  | da valutare | -   | - |
| -  | -           | -   | - |

| F  | Criticità del servizio di misura                                     |
|----|--|
| F1 | non totale copertura di misuratori funzionanti di impianto           |
| F1 | non totale copertura di misuratori funzionanti di impianto           |
| F2 | non totale copertura di misuratori funzionanti di utenza             |
| F3 | alta vetustà misuratori di impianto                                  |
| F4 | alta vetustà misuratori di utenza                                    |
| F5 | basso tasso di lettura effettiva dei misuratori                      |
| F6 | assenza servizio di autolettura                                      |
| F7 | bassa affidabilità dei dati raccolti tramite lettura e/o autolettura |
| F8 | altre criticità  |

|   |   |  |         |
|---|---|--|---------|
| Presenza di misuratori di portata (captazioni)  | 100% di copertura dei misuratori di impianto  | Installazione dei misuratori di impianto su tutte le opere | 10 anni |
| Presenza di misuratori di portata (depuratori)  | 100% di copertura dei misuratori di impianto  | Installazione dei misuratori di impianto su tutte le opere | 10 anni |
| Utenze dotate di contatore rispetto alle utenze totali presenti                           | 100% di copertura dei misuratori di utenza    | Installazione dei misuratori di utenza in tutte le utenze  | 10 anni |
| Impianti dotati di misuratori di portata  | 100% dei misuratori di impianto funzionanti   | Sostituzione di tutti i misuratori di impianto vetusti     | 10 anni |
| Utenze dotate di contatore vetusto o non funzionante rispetto alle utenze totali presenti | 100% dei misuratori di utenza funzionanti     | Sostituzione di tutti i misuratori di utenza vetusti       | -       |
| Mancanza di dati sui consumi rilevati   | Copertura totale delle letture dei misuratori | -  | 10 anni |
| Assenza di letture fornite dall'utente finale al gestore del SII                          | Attivazione servizio di autolettura           | -  | -       |
| Disomogeneità dei dati rilevati   | Affidabilità dei dati raccolti elevata        | -  | -       |
| -   | -   | -  | -       |

| Cod. criticità | Criticità nell'erogazione del SII |
|----------------|-----------------------------------|
|----------------|-----------------------------------|

| Parametro di performance | Livello di servizio obiettivo | Incidenza sulla progettazione | Tempistica di raggiungimento |
|--------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
|--------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|

| G  | Criticità nei servizi al consumatore  |
|----|---|
| G1 | Inadeguatezza del sistema di fatturazione (esempio scarsa frequenza di fatturazione, rettifiche elevate)  |
| G2 | Inadeguatezza del servizio di assistenza clienti (es. call center, pronto intervento, sportelli e trattamento dei reclami)  |
| G3 | Bassa performance nella continuità del servizio (numerose interruzioni per interventi di manutenzione, razionamento idrico in condizioni di scarsità, interruzioni in caso di pericolo o non conformità all'uso idropotabile) |
| G4 | Qualità del servizio inferiore agli standard individuati dalla carta dei servizi  |
| G5 | altre criticità   |

| Parametro di performance  | Livello di servizio obiettivo    | Incidenza sulla progettazione   | Tempistica di raggiungimento |
|---|----------------------------------|---|------------------------------|
| Segnalazioni pervenute all'ufficio competente                   | -                                | -   | -                            |
| Segnalazioni pervenute all'ufficio competente                   | -                                | -   | -                            |
| Rispetto dei tempi di intervento per il ripristino del servizio | Rispetto della carta dei servizi | Redazione carta dei servizi con standard qualitativi adeguata alla gestione esistente | -                            |
| Rispetto degli standard previsti dalla carta dei servizi        | Rispetto della carta dei servizi | -   | -                            |
| -   | -                                | -   | -                            |