

## Allegato 1

### Schema tipo del PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI

#### INFORMAZIONI GENERALI

<b>ATO</b>	<b>Regione</b>	<b>Distretto Idrografico</b>
<b>Data di compilazione</b>	<b>Soggetto responsabile della stesura del documento</b>	<b>Gestore del Sistema Idrico Integrato</b>

#### **CAPITOLO 1 Caratteristiche del territorio e obiettivi generali della pianificazione**

##### **Quadro Normativo di riferimento regionale**

Si riporta la normativa regionale e/o sub-regionale di riferimento vigente, elencando le rilevanti decorrenze di applicazione.

##### **Obiettivi Generali della pianificazione**

Sono esplicitati gli obiettivi generali della pianificazione, distinguendo quelli direttamente riferiti agli obblighi imposti dalla normativa comunitaria, da quelli riconducibili a livello nazionale, regionale o di ambito sub regionale.

##### **Caratteristiche del territorio e dell'infrastrutturazione presente**

Descrizione sintetica delle caratteristiche geomorfologiche del territorio e illustrazione delle più significative peculiarità infrastrutturali del servizio attualmente erogato, evidenziando in maniera aggregata le principali criticità e carenze.

#### **CAPITOLO 2 Criticità nell'erogazione del SII**

Le criticità che caratterizzano l'erogazione del SII nel territorio di competenza sono descritte e analizzate in maniera puntuale evidenziando esplicitamente la data cui la rappresentazione delle criticità si riferisce. Le criticità che si riscontrano nel territorio di competenza sono classificate e ricondotte nelle sette aree tematiche di seguito elencate, ciascuna disaggregata in sotto-aeree specifiche, identificate da un codice alfanumerico. Per ciascuna tipologia di criticità puntuale, è indicata la località nonché l'elemento infrastrutturale in cui la medesima criticità si manifesta. Ulteriori criticità puntuali, qualora presenti sul territorio, sono rappresentate nell'apposito sotto-capitolo "altre criticità" con il medesimo dettaglio.

##### **A. Criticità di approvvigionamento idrico (captazione e adduzione):**

- A1. assenza delle infrastrutture di acquedotto;
- A2. alto tasso di interruzioni impreviste della fornitura;
- A3. bassa pressione;
- A4. vetustà delle reti e degli impianti;
- A5. altre criticità.

**B. Criticità nella fornitura di acqua potabile (potabilizzazione e distribuzione):**

- B1. vetustà delle reti e degli impianti;
- B2. qualità dell'acqua non conforme agli usi umani;
- B3. presenza di restrizioni all'uso;
- B4. alto livello di perdite e presenza perdite occulte;
- B5. alto tasso di interruzioni impreviste della fornitura;
- B6. bassa pressione;
- B7. mancato raggiungimento della dotazione minima garantita;
- B8. altre criticità.

**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.

**D. Criticità del servizio di depurazione:**

- D1. assenza di trattamenti depurativi;
- D2. vetustà degli impianti di depurazione;
- D3. scarichi fuori norma;
- D4. altre criticità.

**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
- 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.

**F. Criticità del servizio di misura:**

- 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.

**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.

### **CAPITOLO 3 Parametri di performance del SII**

Per ciascuna criticità (A1, A2, ecc.), sono elencati i parametri (variabili, indicatori, indici) di performance individuati per rappresentare le condizioni di esercizio del SII, con indicazione della motivazione di scelta di ciascuno degli stessi, anche rispetto ad altri possibili parametri.

Presentare una sintesi in forma tabellare delle criticità e dei parametri di performance ad esse associati.

### **CAPITOLO 4 Livelli di servizio**

Per ciascuna criticità (A1, A2, ecc.) e ciascuna località in cui la medesima si manifesta, è riportato il livello di servizio, in altre parole il valore rilevato del corrispondente parametro di performance, che caratterizza l'erogazione del SII, con indicazione della fonte delle informazioni e della data dell'ultima rilevazione. Sono da indicare anche modalità e criteri di rilevazione di ciascun livello (metodologia di rilevazione, frequenza, soggetto responsabile, ecc.).

### **CAPITOLO 5 Livelli di servizio Obiettivo – Obiettivi specifici**

Per ciascuna criticità (A1, A2, ecc.) o area di criticità, si illustrano i livelli di servizio obiettivo (obiettivi specifici) da raggiungere attraverso l'attuazione del programma degli interventi. Per quanto attiene alla "qualità del servizio", i livelli obiettivo sono individuati dalla "Carta dei servizi" adottata dai gestori del SII operanti nel territorio, nelle more della definizione della regolazione di tale disciplina da parte dell'Autorità.

Presentare una sintesi in forma tabellare, per ciascuna criticità e località, dei livelli di servizio obiettivo, ossia dei valori dei parametri di performance che si intendono raggiungere e in quale arco di tempo. Laddove appropriato, si illustrano i livelli di servizio intermedi raggiunti in corrispondenza di eventi particolarmente significativi (*milestone*), come l'entrata in funzione di un nuovo impianto.

### **CAPITOLO 6 Strategie di intervento**

Per ciascuna criticità (A1, A2, ecc.) o area di criticità, si illustra la strategia d'intervento prescelta. Si riportano, inoltre, le possibili strategie alternative atte a garantire il raggiungimento dei medesimi obiettivi specifici.

Si specifica, infine, la cifra di merito assegnata a ciascuna delle alternative individuate e soddisfacenti il raggiungimento degli obiettivi e che non hanno ancora completato il rilevante iter autorizzativo, e i criteri utilizzati per compilare tale ordinamento, in coerenza con gli obiettivi generali e gli strumenti di pianificazione sovraordinati.

## CAPITOLO 7 Cronoprogramma degli interventi

Si rappresenta in forma tabellare il cronoprogramma degli interventi associato alla strategia d'intervento prescelta, almeno per il periodo 2014-2017, con precisa individuazione delle criticità cui si riferiscono, delle opere da realizzare, degli output prodotti, del grado di raggiungimento atteso dei livelli di servizio obiettivo e delle località interessate da ciascuna opera, suddividendo fra gli interventi il cui iter autorizzativo al 31/12/2013 risulta perfezionato e quelli che risultano ancora in valutazione. Il cronoprogramma assume forma di schema cedevole, ovvero prevede alternative di intervento, qualora esistano più opzioni di intervento associate alla medesima criticità nel caso la valutazione/validazione prevista a livello regionale non si sia ancora perfezionata. Specificare i criteri adottati per la quantificazione delle previsioni di spesa, con separata indicazione dei criteri utilizzati per la quantificazione delle spese in manutenzioni straordinarie.

Qualora il cronoprogramma degli interventi non contempli tutti gli investimenti necessari a dare attuazione alla strategia di intervento, esplicitare le motivazioni e i criteri utilizzati per la scelta degli interventi ritenuti meritevoli di priorità massima.

---

### *Definizioni*

- **Livelli di servizio** sono i valori effettivi, alla data dell'ultima rilevazione, dei parametri rappresentativi delle condizioni di esercizio del SII;
- **Livelli di servizio obiettivo** sono i valori target dei parametri rappresentativi delle condizioni di esercizio del SII;
- **Parametri di performance del SII** sono le variabili, gli indicatori e gli indici utilizzati per esprimere in maniera sintetica, in termini quantitativi o qualitativi, le condizioni di esercizio del SII.