





Un gestore del SII deve essere performante su diversi aspetti

Rapporto con l'utenza (contratti, volture, segnalazioni, installazione contatori)

Attività operative (pronto intervento, regolazione e gestione impianti)

Investimenti attuati

COME SI MISURA LA QUALITÀ DELL'OPERATO DI UN'AZIENDA DEL SII?



MACRO-INDICATORI SULLA QUALITÀ TECNICA

- **Perdite** idriche per km di rete
- **Perdite** idriche in percentuale sul volume immesso in rete
- Durata media dell'**interruzione** del servizio per utente
- **Qualità** dell'acqua erogata
- Frequenza **allagamenti** e sversamenti fognatura ogni 100 km di rete
- Tasso **scaricatori** di piena non a norma
- Tasso **scaricatori** di piena non controllati
- **Fanghi** da depurazione conferiti in discarica
- **Qualità** dell'acqua depurata

COSA FA ATERSIR PER GARANTIRE CHE UN'AZIENDA RISPONDA DEL PROPRIO OPERATO?

Controlli e verifiche

- Controllo degli **investimenti** effettuati, anche attraverso sopralluoghi
- Verifica della documentazione connessa al rispetto della **sicurezza** nei cantieri
- Verifica degli importi attribuiti agli interventi effettuati con particolare attenzione alle **spese tecniche**
- Verifica delle **segnalazioni** pervenute dai territori
- Verifica dei contenuti e del rispetto della **carta dei servizi**
- Verifica della corrispondenza tra gli **obiettivi** fissati e quelli previsti dalla convenzione
- Controlli a campione sul rispetto dei **tempi** delle prestazioni
- Validazione dei dati di **qualità tecnica e contrattuale**
- Verifica del grado di **soddisfazione** dell'utenza anche attraverso il supporto delle associazioni dei consumatori
- Verifica del rispetto da parte dell'esecutore degli obblighi in **materia ambientale, sociale** e del **lavoro**
- Verifica del mantenimento dei requisiti di **regolarità contributiva, contabile, fiscale, penale**
- Verifica dei dati utilizzati in sede di **predisposizione tariffaria** in relazione a quanto dichiarato nel bilancio societario
- Verifica dei **finanziamenti pubblici** ricevuti



MACRO-INDICATORI SULLA QUALITÀ CONTRATTUALE

- **Avvio e cessazione del rapporto contrattuale:** comprende tutte le prestazioni connesse all'attivazione e alla cessazione del contratto
- **Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio:** comprende tutte le attività che si sviluppano nel corso del rapporto contrattuale (ad esempio la fatturazione e la verifica del misuratori)