

**REGOLAZIONE DEL SERVIZIO DI MISURA NELL'AMBITO DEL SERVIZIO
IDRICO INTEGRATO A LIVELLO NAZIONALE
(TIMSII)**

**Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, integrato e modificato
dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR**

INDICE

TITOLO 1 DISPOSIZIONI GENERALI	3
Articolo 1 Definizioni.....	3
Articolo 2 Finalità e Oggetto.....	5
Articolo 3 Ambito di applicazione	6
Articolo 4 Criteri generali	6
Articolo 5 Soggetti responsabili del servizio di misura.....	6
TITOLO 2 DISCIPLINA DEL SERVIZIO DI MISURA DI UTENZA NELL'ATTIVITA' DI ACQUEDOTTO	6
Articolo 6 Obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori d'utenza	6
Articolo 7 Obblighi di raccolta delle misure di utenza.....	7
Articolo 8 Procedura di autolettura dei misuratori di utenza.....	9
Articolo 9 Validazione delle misure di utenza	10
Articolo 10 Calcolo del consumo medio annuo	10
Articolo 11 Stima e ricostruzione dei dati di misura di utenza.....	11
Articolo 12 Archiviazione dei dati di misura di utenza.....	12
Articolo 13 Messa a disposizione agli aventi titolo dei dati di misura di utenza	12
TITOLO 3 OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E DI COMUNICAZIONE ALL'AUTORITA'12	
Articolo 14 Obblighi di Registrazione.....	12
Articolo 15 Obblighi di comunicazione delle informazioni sulla misura di utenza	14
Articolo 16 Norme transitorie	14
TITOLO 4 IDENTIFICAZIONE UNIVOCA DEL PUNTO DI CONSEGNA	15
Articolo 17 Attribuzione del codice identificativo unico	15
TITOLO 5 RAFFORZAMENTO DELLE TUTELE PER L'UTENZA.....	16
Articolo 18 Standard specifici	16
Articolo 19 Perdite occulte.....	17
TITOLO 6 CONSAPEVOLEZZA DEI CONSUMI IN CASO DI UTENZE RAGGRUPPATE 19	
Articolo 20 Informazioni alle utenze indirette	19
Articolo 21 Strumenti per la corretta applicazione dell'articolazione tariffaria.....	20

TITOLO 1

DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1

Definizioni

1.1 Ai fini del presente provvedimento si applicano le definizioni di cui all'articolo 1 dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 655/2015/R/IDR, di cui all'articolo 1, all'articolo 4, commi 4.25, 4.26, 4.27, nonché all'articolo 6, commi 6.18 e 6.19 del TIUC, di cui alla deliberazione 137/2016/R/COM e di cui all'articolo 1 dell'Allegato A alla deliberazione 917/2017/R/IDR¹:

- **dati di misura** sono le misure elaborate e validate da un soggetto abilitato;
- **direttiva trasparenza** è l'Allegato A alla deliberazione 586/2012/R/IDR, recante la "Prima direttiva sulla trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato";²
- **gestore del servizio idrico integrato o gestore del SII** così come definito nell'RQSII;
- **gruppo di misura o misuratore del SII** è il dispositivo atto alla misura dei volumi in transito in ciascuno dei servizi che compongono il SII inclusi gli eventuali dispositivi presso i punti di attingimento interni ai siti industriali i cui scarichi sono autorizzati in pubblica fognatura; sono compresi infine i dispositivi di telecomunicazione correlati ai dispositivi di misura;
- **misura di processo** è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente degli impianti e delle reti del SII e di ciascuno dei servizi che lo compongono;
- **misura di utenza** è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori, con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e prescrizioni vigenti, installati presso gli utenti finali e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini della fatturazione;
- **misuratore accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
- **misuratore non accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
- **misuratore parzialmente accessibile** è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il gestore può normalmente accedere ai fini della

¹ Periodo così modificato dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

² Definizione aggiunta dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;

- **misuratore non funzionante** un misuratore è ritenuto “non funzionante”, fra l'altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile;
- **misure** sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura telematica (telelettura di prossimità o da remoto) o infine raccolti da parte dell'utente finale e successivamente comunicati al gestore del SII (autolettura);³
- **perdite occulte** sono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà;⁴
- **ricostruzione del dato di misura** è l'attività di determinazione dei consumi a partire dall'ultimo dato di misura disponibile, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici, nel caso di misuratore illeggibile o non più funzionante;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, di cui all'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR;
- **RQTI** è l'Allegato A alla deliberazione 27 dicembre 2017, 917/2017/R/IDR, avente ad oggetto “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”;⁵
- **Servizio Idrico Integrato (SII)** così come definito nel TIUC;
- **stima del dato di misura** è l'attività di stima della misura e dei consumi a un certo momento temporale a partire da dati di misura antecedenti, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici;
- **telelettura** è il metodo di rilevamento a distanza per via telematica dei consumi delle utenze o dei volumi di processo, che consente l'acquisizione della lettura senza accesso fisico al contatore. Ai fini del presente provvedimento si distingue tra:
 - a) telelettura di prossimità (*walk-by/drive-by* o similari), in cui la misura è rilevata telematicamente, in prossimità del misuratore (modalità *semi-smart*);
 - b) telelettura da remoto, in cui la misura è rilevata senza l'ausilio di un operatore in campo per la raccolta del dato, tramite una rete di telecomunicazioni (pubblica o privata) collegata direttamente ad una sala di controllo centralizzata o al sistema di gestione delle misure (*smart metering*);⁶

³ Periodo così modificato dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

⁴ Definizione aggiunta dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

⁵ Periodo aggiunto dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

⁶ Definizione aggiunta dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

- **TICSI** è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti";⁷
- **TIUC** è il Testo Integrato in merito agli obblighi di separazione contabile (*unbundling contabile*), di cui all'Allegato A alla deliberazione 137/2016/R/IDR;
- **utenti indiretti** sono 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;⁸
- **utenza raggruppata o condominiale** è l'utenza finale servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari;⁹
- **validazione delle misure** è l'attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura (fisica o telematica) o dall'autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte del gestore.¹⁰

Articolo 2

Finalità e Oggetto

- 2.1 Il presente provvedimento è volto ad assicurare l'efficiente erogazione del servizio di misura nel SII, con riferimento alla misura d'utenza articolata nelle seguenti fasi:
- a) installazione, manutenzione e verifica dei misuratori, finalizzate a garantire la disponibilità e il buon funzionamento dei misuratori stessi; include la messa in loco, messa a punto, parametrizzazione e avvio del misuratore, nonché le operazioni ordinarie per il mantenimento del buon funzionamento del misuratore medesimo, comprese la verifica su richiesta dell'utente finale, il ripristino delle funzionalità o sostituzione in caso di guasto e la verifica periodica *ex lege* per i profili in capo al gestore;
 - b) gestione dei dati di misura, finalizzata a garantire, ai soggetti aventi titolo, la disponibilità dei dati di misura stessi; ricomprende la programmazione, la raccolta, la validazione delle misure, la registrazione e l'archiviazione per 5 anni, nonché l'eventuale stima, ricostruzione, rettifica e messa a disposizione dei dati di misura medesimi ai soggetti aventi titolo.

⁷ Periodo aggiunto dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

⁸ Definizione aggiunta dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

⁹ Definizione aggiunta dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

¹⁰ Periodo così modificato dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

Articolo 3

Ambito di applicazione

- 3.1 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente provvedimento tutti i gestori del SII che, a qualunque titolo, anche per una pluralità di ATO, gestiscono l'attività di acquedotto e operano sul territorio nazionale, e che provvedono eventualmente a fatturare, per i medesimi livelli di consumo, anche i corrispettivi dei servizi di fognatura e depurazione.

Articolo 4

Criteri generali

- 4.1 I consumi rilevanti ai fini della fatturazione dei corrispettivi per l'utenza finale sono esclusivamente quelli determinati ai sensi del presente provvedimento.
- 4.2 Ai fini dell'applicazione dei corrispettivi per i servizi di fognatura e depurazione, il volume dei reflui scaricato in pubblica fognatura nonché il volume dei reflui depurato sono assunti pari al volume di acqua prelevato dall'acquedotto, salvo diversa previsione specifica.
- 4.3 Il consumo di ciascun utente è determinato in base alla misura rilevata da un apposito misuratore installato in corrispondenza del punto di consegna, fatto salvo quanto disposto al successivo Articolo 11.

Articolo 5

Soggetti responsabili del servizio di misura

- 5.1 La responsabilità del servizio di misura di utenza del SII è attribuita al gestore del SII, di cui al precedente articolo 3.
- 5.2 Nei casi previsti dall'articolo 156 del d.lgs. 152/06 il gestore del servizio di acquedotto è il referente unico dell'utente finale per la messa a disposizione dei dati di misura determinati ai sensi del comma 4.2.

TITOLO 2

DISCIPLINA DEL SERVIZIO DI MISURA DI UTENZA NELL'ATTIVITA' DI ACQUEDOTTO

Articolo 6

Obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori d'utenza

- 6.1 Il gestore è tenuto a garantire l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori, anche laddove richiesta dall'utente finale, secondo quanto previsto dal presente provvedimento.

- 6.2 Il gestore è tenuto a rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori ai sensi del decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2017, n. 93¹¹.
- 6.3 Con riferimento alle nuove costruzioni, l'Ente di governo dell'ambito provvede all'inserimento nei Regolamenti di utenza della previsione di stipulare, ove tecnicamente possibile, un distinto contratto di fornitura per ogni singola unità immobiliare.¹²

Articolo 7

Obblighi di raccolta delle misure di utenza

- 7.1 Il gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:
- a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
 - b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.
- Per le nuove attivazioni della fornitura, il gestore è tenuto a effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di attivazione.¹³
- 7.1bis L'obbligo di cui al precedente comma 7.1 si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal gestore.¹⁴
- 7.2 Il gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:
- a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
 - b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.
- 7.2bis È ammesso l'utilizzo, da parte del gestore, di distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale differenti da quelle previste al precedente comma 7.2 nelle seguenti particolari casistiche:
- a) laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo al comma 7.1; in tal caso il gestore deve garantire una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno;
 - b) per specifiche tipologie di utenti finali, che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero;
 - c) con riferimento alla fattispecie prevista al comma 7.2 lettera b), laddove l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative e documentabili del gestore, volte all'ottimizzazione della pianificazione

¹¹ Comma così modificato dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

¹² Comma aggiunto dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

¹³ Periodo aggiunto dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

¹⁴ Comma aggiunto dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

dell'attività di misura, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi, e comunque garantendo una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno.¹⁵

- 7.3 Il gestore è tenuto a effettuare, con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso") nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi - in assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito -, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale. Tale ulteriore tentativo non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi di cui al precedente comma 7.2.¹⁶
- 7.3bis Gli obblighi di "ripasso" definiti al precedente comma 7.3 si intendono assolti, nei seguenti casi:
- a) laddove, nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura;
 - b) laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto, per la corrispondente fascia di consumo, al precedente comma 7.1;
 - c) per utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell'esperienza del gestore.¹⁷
- 7.4 Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura previste ai commi 7.1 e 7.3, il gestore è tenuto a:
- i) dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità *smart* sia in modalità *semi-smart*, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto¹⁸;
 - ii) prendere in carico la misura raccolta dal cliente finale e lasciata a disposizione da quest'ultimo, con eventuali modalità specifiche definite dal gestore (ad esempio tramite nota cartacea lasciata in prossimità dell'abitazione);
 - iii) dotarsi di modalità che permettano la produzione da parte del gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione (ad esempio mediante

¹⁵ Comma aggiunto dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

¹⁶ Comma così modificato dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

¹⁷ Comma aggiunto dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

¹⁸ Comma così modificato dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

documentazione fotografica o specifiche funzionalità *software* in caso di rilevazione da remoto).¹⁹

- 7.5 In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a lasciare all'utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite di cui al comma 7.4 lettera i).
- 7.6 Gli obblighi di cui al comma 7.1 e 7.3 si considerano assolti nel caso in cui vi sia una raccolta dei dati di misura dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali di cui all'RQSII, che soddisfi i requisiti di cui al precedente comma 7.2.
- 7.7 Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura di cui al comma 7.1 è utilizzata la media aritmetica degli ultimi tre coefficienti *Ca* di cui all'Articolo 10.
- 7.8 La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione, prevista all'Articolo 38 dell'RQSII, è determinata in base alla media aritmetica degli ultimi tre coefficienti *Ca* di cui all'Articolo 10.
- 7.9 Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura di cui al comma 7.1 le utenze condominiali sono considerate una utenza singola.
- 7.10 Con cadenza biennale, entro il 31 luglio e con riferimento all'anno successivo, per ciascun utente finale, il gestore sulla base del *Ca* procede alla revisione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura di cui al comma 7.1. e alla revisione della periodicità di fatturazione prevista all'Articolo 38 dell'RQSII.
- 7.11 Qualora non fossero disponibili tre coefficienti *Ca*, il gestore utilizza:
- i) la media aritmetica degli ultimi due coefficienti *Ca* se disponibili;
 - ii) l'ultimo coefficiente *Ca*, se l'unico disponibile.

Articolo 8

Procedura di autolettura dei misuratori di utenza

- 8.1 Il gestore è tenuto a mettere a disposizione degli utenti finali la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, contemplando almeno le seguenti modalità: messaggio SMS, telefonata e apposite maschere *web* sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24. La possibilità di comunicare l'autolettura, inoltre, deve essere disponibile anche presso gli sportelli del gestore.²⁰
- 8.2 Il gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente finale con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

¹⁹ Comma così modificato dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

²⁰ Comma così modificato dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

- 8.3 Il gestore fornisce immediato riscontro all'utente finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate per tale comunicazione siano integrate con i sistemi informativi del gestore.²¹
- 8.4 In caso di mancata validazione il gestore fornisce riscontro all'utente finale entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente o ad altro contatto personale fornito dall'utente medesimo. Laddove non sia possibile utilizzare tali modalità, la comunicazione andrà fornita nella prima fattura emessa, specificando espressamente le motivazioni del rifiuto.²²
- 8.5 La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o tramite telelettura.²³

Articolo 9

Validazione delle misure di utenza

- 9.1 Il gestore è tenuto a effettuare la validazione, sia nel caso la misura sia ottenuta da raccolta da parte del gestore che da autolettura.
- 9.2 Ai fini della validazione delle misure, il gestore adotta propri criteri, in base al confronto con le serie storiche di dati di misura a sua disposizione, per identificare i dati anomali.

Articolo 10

Calcolo del consumo medio annuo

- 10.1 Il Consumo medio annuo (Ca) è definito per ciascun utente finale come segue:

$$Ca = \frac{mis2 - mis1}{Ng} * 365$$

dove:

- Ng è il numero di giorni solari intercorrenti tra le date di raccolta di $mis1$ e $mis2$;
- $mis2$ rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura);
- $mis1$ rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore antecedente a $mis2$, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura), tale che Ng sopra definito sia pari ad almeno 300 giorni solari.²⁴

²¹ Comma così modificato dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

²² Comma così modificato dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

²³ Comma così modificato dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

²⁴ Comma così modificato dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

- 10.2 Il gestore è tenuto a effettuare la determinazione del coefficiente Ca , a valere per l'anno $(a + 1)$, per ciascun utente finale una volta all'anno entro il 31 luglio.
- 10.3 In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture necessari per la determinazione del coefficiente Ca , i gestori procedono a stimarlo in base al valore di riferimento della tipologia di utenza cui l'utente finale è stato attribuito dal gestore.

Articolo 11

Stima e ricostruzione dei dati di misura di utenza

- 11.1 In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture, relativamente ad un determinato intervallo temporale, i gestori procedono alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato C_s come segue:

$$C_s = \frac{Ca}{365} \times N_s$$

dove:

- Ca è il consumo medio annuo di cui al precedente Articolo 10 valido per l'anno corrente;
- N_s rappresenta l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima.

- 11.2 Il gestore può applicare criteri di stima migliorativi rispetto a quello definito al precedente comma 11.1, eventualmente tenendo in considerazione anche gli effetti della stagionalità, a condizione che:

- il criterio scelto sia tale da garantire che il consumo totale stimato sull'anno solare sia pari al consumo medio annuo Ca ovvero:

$$\sum_{i=1}^{365} C_{s_i} = Ca$$

dove:

- C_{s_i} rappresenta il consumo giornaliero stimato dal gestore per il giorno i dell'anno solare;

- siano disponibili curve di consumo consolidate per la tipologia di utenza in considerazione.²⁵

- 11.3 Qualora il gestore, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione deve essere effettuata mediante il consumo stimato C_s come descritto al comma 11.1, a partire dalla data dell'ultimo dato di misura disponibile; in questo caso non è ammessa l'applicazione dei criteri migliorativi di cui al comma 11.2.

²⁵ Comma così modificato dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

Articolo 12

Archiviazione dei dati di misura di utenza

- 12.1 Il gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni.
- 12.2 Nel caso di variazioni nel territorio di competenza del gestore a seguito di cessioni o incorporazioni di attività o di aggregazioni, anche per effetto delle previsioni recate dal d.l. 133/2014 (c.d. Decreto Sblocca Italia), i soggetti interessati dalla riorganizzazione del servizio hanno l'obbligo di trasferire integralmente gli archivi dei dati di misura e i registri di cui al successivo Titolo 3 al gestore subentrante, contestualmente al perfezionarsi delle procedure di integrazione in parola.
- 12.3 Nel caso di variazione del soggetto affidatario del SII nel territorio di competenza, i soggetti cessanti hanno l'obbligo di trasferire integralmente gli archivi dei dati di misura e i registri di cui al seguente Titolo 3 al nuovo soggetto gestore individuato dall'EGA.

Articolo 13

Messa a disposizione agli aventi titolo dei dati di misura di utenza

- 13.1 Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.
- 13.2 Il gestore garantisce la risposta a richieste scritte di informazione dell'utente finale in merito ai dati di misura, secondo le modalità e lo standard specifico previsti per le richieste scritte di informazioni di cui all'Articolo 47 dell'RQSII.
- 13.3 Il gestore favorisce l'utilizzo di strumenti innovativi per la messa a disposizione dei dati di misura all'utente finale, quali ad esempio applicazioni per *smartphone* o sezioni riservate dei propri siti web.

TITOLO 3

OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E DI COMUNICAZIONE ALL'AUTORITA'

Articolo 14

Obblighi di Registrazione

- 14.1 Il gestore predispone e aggiorna, per ciascun ATO in cui opera, un registro elettronico - in modalità tale per cui gli elementi informativi ivi contenuti (con particolare riferimento ai tentativi di raccolta delle misure di ciascun utente finale effettuati) siano rilevati puntualmente per ciascuna occorrenza rilevata e possano essere resi facilmente disponibili, almeno per i 5 anni successivi, e riutilizzati a scopo di verifica e controllo con finalità legate ai servizi regolati - con il seguente contenuto informativo minimo:

1. codice utente;
2. dati identificativi del titolare dell'utenza;
3. dati identificativi del punto di consegna;
4. numero minimo di tentativi di raccolta della misura per l'utente (2/anno oppure 3/anno);
5. tecnologia di comunicazione del misuratore (assente, telelettura di prossimità, telelettura da remoto, entrambe le modalità di telelettura);
6. data e ora del tentativo di raccolta (fisico o telematico) o della comunicazione dell'utente (in caso di autolettura);
7. motivazione del tentativo (periodica, voltura, subentro, prestazione);
8. esito del tentativo (andato a buon fine, fallito);
9. modalità di comunicazione in caso di autolettura (SMS, maschera *web*, call center con operatore o risponditore automatico, *e-mail*, applicazione *smartphone*, ecc.);
10. misura rilevata o comunicata per ciascuna operazione di raccolta (mc);
11. esito dell'operazione di validazione delle misure (ok, ko);
12. motivo dell'eventuale fallimento del tentativo di raccolta;
13. utente con mancato rispetto dello standard specifico SR1 (Si, No, Non applicabile);
14. utente con mancato rispetto dello standard specifico SR2 (Si, No, Non applicabile);
15. data e ora del termine di ciascuna operazione di preavviso del tentativo di raccolta della misura, ove applicabile;
16. modalità di preavviso adottata;
17. utente con mancato rispetto dello standard specifico SP (Si, No, Non applicabile);
18. ammontare dell'indennizzo automatico da corrispondere all'utente (separatamente per SR1/SR2 e SP) (euro);

e ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del presente provvedimento²⁶.

- 14.2 Gli obblighi di registrazione di cui al precedente comma 14.1 possono essere assolti dal gestore nell'ambito del sotto-registro relativo ai volumi di utenza di cui al comma 32.3 della RQTI, laddove includa anche tutti gli elementi richiesti al precedente comma 14.1.²⁷

²⁶ Comma così modificato dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

²⁷ Comma così modificato dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

Articolo 15

Obblighi di comunicazione delle informazioni sulla misura di utenza

- 15.1 Il gestore è tenuto a comunicare all’Autorità, con le modalità e il dettaglio dalla medesima stabiliti, le informazioni sulla misura nell’ambito delle raccolte dati istituite ai sensi della regolazione della qualità tecnica (RQTI).²⁸

Articolo 16

*Norme transitorie*²⁹

[SOPPRESSO]

²⁸ Comma così modificato dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

²⁹ Articolo soppresso dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

TITOLO 4
IDENTIFICAZIONE UNIVOCA DEL PUNTO DI CONSEGNA³⁰

Articolo 17

Attribuzione del codice identificativo unico

- 17.1 Entro il 31 dicembre 2023 il gestore è tenuto ad attribuire un codice identificativo unico e geolocalizzato per ogni utenza contrattualizzata.
- 17.2 Il codice identificativo unico dovrà essere composto da 16 caratteri numerici, composti come segue:
- 2 cifre che identificano il codice Istat della Regione in cui è situata l'utenza;
 - 6 cifre che identificano il codice Istat del Comune;
 - 8 cifre di codice numerico progressivo.
- 17.3 Laddove nello stesso Comune le utenze siano servite da più gestori, dovrà essere cura dell'Ente di governo dell'ambito assicurare che adottino codici numerici progressivi diversi.

³⁰ Titolo aggiunto dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

TITOLO 5
RAFFORZAMENTO DELLE TUTELE PER L'UTENZA³¹

Articolo 18
Standard specifici

- 18.1 Al fine di definire gli *standard* specifici relativi al rafforzamento delle tutele per l'utenza, si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- a) indicatore SR: "Numero minimo di tentativi di raccolta della misura";
 - b) indicatore SP: "Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile".
- 18.2 Gli *standard* specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza sono definiti nella Tavola 1 che segue.

Tavola 1 - Standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza

	Indicatore		Standard specifico
SR	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	SR1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	2/anno
		SR2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	3/anno
SP	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile		48 ore

- 18.3 Ai fini della verifica del rispetto degli *standard* relativi agli indicatori SR e SP, ciascun gestore individua puntualmente le utenze interessate da mancato rispetto dei medesimi, tramite l'apposito registro di cui al precedente comma 14.1.
- 18.4 Il mancato rispetto di uno *standard* specifico implica il riconoscimento di un indennizzo automatico all'utenza, calcolato applicando le medesime regole previste dal Titolo X della RQSII.
- 18.5 Al fine di consentire l'adeguamento dei sistemi gestionali per gestire l'automatismo dell'indennizzo, il presente articolo si applica a partire dal 1° gennaio 2023.

³¹ Titolo aggiunto dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

Articolo 19
Perdite occulte

- 19.1 Il gestore ha l'obbligo di esplicitare in sede di stipula del contratto e di descrivere sul proprio sito istituzionale – indicando in bolletta l'indirizzo della pagina del sito dedicata – i contenuti delle tutele previste in caso di perdite occulte, e in particolare:
- la quantificazione dell'extra-consumo che permette l'attivazione della tutela;
 - le modalità e le tempistiche per accedere alla tutela;
 - il contenuto della tutela, con particolare riferimento alla presenza di forme assicurative o fondi appositi per il ristoro di tali perdite - laddove esistenti -, nonché alle formule di rateizzazione o di sconto - con franchigia o meno - predisposte per il medesimo obiettivo.
- 19.2 In caso di consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, l'utente ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte.
- 19.3 Il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza.
- 19.4 È fatto obbligo di prevedere almeno i seguenti livelli minimi di tutela per le utenze, nel caso si manifestino problematiche di perdite occulte:
- a) tempistica per accedere nuovamente alla tutela, da parte di un singolo utente, non superiore a 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo;
 - b) applicazione della tutela anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di almeno 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto;
 - c) tutele di prezzo, da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti:
 - i. a seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
 - ii. in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%;
 - d) applicazione delle modalità di rateizzazione previste dall'articolo 42 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015 (RQSII).

- 19.5 Anche ai fini della conservazione della risorsa, laddove il gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura è tenuto a darne comunicazione tempestiva all'utente interessato.
- 19.6 Il gestore ha l'obbligo di aggiornare la Carta dei Servizi, ovvero il Regolamento di Utenza, prevedendo l'integrazione delle tutele previste in caso di perdite occulte, entro sei mesi dalla data di adozione del presente provvedimento.

TITOLO 6
CONSAPEVOLEZZA DEI CONSUMI IN CASO DI UTENZE RAGGRUPPATE³²

Articolo 20

Informazioni alle utenze indirette

20.1 È disposto l'obbligo per i gestori di comunicare agli utenti indiretti, come definiti al comma 1.1, almeno una volta all'anno, talune specifiche informazioni di base sul servizio erogato, e in particolare:

- a) l'indicazione dei contatti per il pronto intervento e per il servizio clienti;
- b) una indicazione in forma grafica dei consumi dell'utenza raggruppata, che consenta all'utente indiretto di valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri di acqua, con le modalità previste dall'art. 9.1. della direttiva trasparenza;
- c) una indicazione, a fini comparativi, dei consumi medi giornalieri - espressi in litri al giorno per unità immobiliare – delle tipologie di utenza presenti nell'utenza raggruppata;
- d) gli importi fatturati all'utenza raggruppata relativi almeno agli ultimi 12 mesi;
- e) le modalità per ottenere le informazioni relative ai livelli di qualità, secondo quanto disposto dal comma 12.1 della direttiva trasparenza;
- f) il più recente valore del parametro relativo al consumo medio annuo stimato (*Ca*), di cui al precedente comma 10.1, indicando sinteticamente le modalità del suo utilizzo;
- g) il *link* alla pagina del sito ARERA in cui sono pubblicati gli *standard* qualitativi in un ambito di comparazione tra gestori.

20.2 È, inoltre, fatto obbligo di fornire ai medesimi utenti indiretti, al fine di applicare più correttamente le articolazioni tariffarie:

- a) informazioni relative all'articolazione tariffaria approvata, aggiungendo informazioni specifiche relative alla costruzione della tariffa per le utenze domestiche residenti ai sensi del TICS1;
- b) l'indicazione delle modalità utilizzabili per comunicare la numerosità del proprio nucleo familiare e la presenza o meno di contatori divisionali, prevedendo almeno una modalità via e-mail ed una tramite numero di telefono per messaggistica;
- c) un modulo per l'espressione del consenso ad essere contattati personalmente dal gestore, indicando la modalità prescelta (cartacea, e-mail, telefono, messaggistica, altro).

³² Titolo aggiunto dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR.

- 20.3 Infine, laddove il testo sia reso disponibile o concordato con l'Ente di governo dell'ambito competente, il gestore dovrà fornire alle utenze indirette, al fine di renderle edotte circa le motivazioni sottostanti le previsioni normative e regolamentari in tema di misurazione individuale dei consumi e di equa applicazione delle articolazioni tariffarie:
- a) una descrizione dei vantaggi equitativi della modalità di applicazione degli scaglioni di consumo pro capite;
 - b) illustrazione delle diverse possibilità teoricamente disponibili per ottenere la misurazione individuale dei consumi.
- 20.4 Nel primo quadriennio di applicazione, gli obblighi di comunicazione di cui ai precedenti commi 20.1, 20.2 e 20.3 si applicano alle sole utenze raggruppate costituite in condominio.
- 20.5 La modalità di comunicazione verso gli utenti indiretti potrebbe anche essere cartacea, per poi evolvere verso modalità più dirette laddove l'utilizzatore sotteso all'utenza raggruppata rilasci esplicito consenso. In fase di prima applicazione è consentita anche la consegna delle comunicazioni per il tramite dell'amministratore di condominio o altro referente dell'utenza raggruppata.

Articolo 21

Strumenti per la corretta applicazione dell'articolazione tariffaria

- 21.1 È fatto obbligo per il gestore di mettere a disposizione dell'utenza condominiale o suo delegato uno strumento di calcolo di semplice utilizzo che consenta la ripartizione degli importi fatturati tra ciascuna utenza indiretta secondo i criteri stabiliti nel TICSU. Lo strumento di calcolo dovrà prevedere l'inserimento delle informazioni pertinenti, con particolare riferimento a quelle relative a: numero di unità immobiliari suddivise per tipologia di utenza, consumo (rilevato o stimato) di ciascuna unità immobiliare e, per le sole utenze domestiche, numerosità degli abitanti a cui si applica la tariffa pro capite. Detto strumento dovrà essere reso disponibile entro 6 mesi dalla data di entrata in vigore del presente provvedimento e costantemente aggiornato con l'articolazione tariffaria approvata e applicabile dal gestore.
- 21.2 Il gestore dovrà comunicare in fattura la disponibilità dello strumento di calcolo di cui al precedente comma 21.1, indicando l'indirizzo web presso cui ottenerlo. La medesima informazione dovrà essere riportata nelle comunicazioni di cui al precedente comma 20.2.
- 21.3 L'accesso allo strumento di calcolo dovrà essere consentito a tutti gli interessati, con particolare riferimento ad amministratori di condominio, referenti dell'utenza raggruppata, singole utenze indirette, società di contabilizzazione.

21.4 Ai fini dell'applicazione del comma 3.4, lettera b) del TICSÌ, laddove l'informazione non sia già disponibile, il gestore dovrà richiedere formalmente all'amministratore del condominio o al referente dell'utenza raggruppata l'effettiva numerosità dei componenti di ciascuna utenza domestica residente, da utilizzare ai fini della puntuale applicazione del criterio pro capite, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali. Esclusivamente nei casi in cui il gestore non sia riuscito ad ottenere l'informazione neanche a seguito di richiesta formale, la tariffa domestica residenziale dovrà essere calcolata sulla base del criterio pro capite standard di cui al comma 3.4, lettera a) del TICSÌ.