

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

INDICE

<b>TITOLO 1 DISPOSIZIONI GENERALI .....</b>	<b>3</b>
<b>Articolo 1</b> Definizioni .....	3
<b>Articolo 2</b> Finalità e Oggetto.....	4
<b>Articolo 3</b> Ambito di applicazione .....	5
<b>Articolo 4</b> Criteri generali .....	5
<b>Articolo 5</b> Soggetti responsabili del servizio di misura.....	5
<b>TITOLO 2 DISCIPLINA DEL SERVIZIO DI MISURA DI UTENZA NELL'ATTIVITA' DI ACQUEDOTTO .....</b>	<b>6</b>
<b>Articolo 6</b> Obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori d'utenza.....	6
<b>Articolo 7</b> Obblighi di raccolta delle misure di utenza.....	6
<b>Articolo 8</b> Procedura di autolettura dei misuratori di utenza.....	8
<b>Articolo 9</b> Validazione delle misure di utenza .....	8
<b>Articolo 10</b> Calcolo del consumo medio annuo .....	9
<b>Articolo 11</b> Stima e ricostruzione dei dati di misura di utenza .....	9
<b>Articolo 12</b> Archiviazione dei dati di misura di utenza.....	10
<b>Articolo 13</b> Messa a disposizione agli aventi titolo dei dati di misura di utenza .....	10
<b>TITOLO 3 OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E DI COMUNICAZIONE ALL'AUTORITA' .....</b>	<b>11</b>
<b>Articolo 14</b> Obblighi di Registrazione .....	11
<b>Articolo 15</b> Obblighi di comunicazione delle informazioni sulla misura di utenza .....	12
<b>Articolo 16</b> Norme transitorie .....	12

## 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:

- **dati di misura** sono le misure elaborate e validate da un soggetto abilitato;
- **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 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 da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell’utente finale e successivamente comunicati al gestore del SII (autolettura);
- **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;
- **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;
- **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
- **validazione delle misure** è l’attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura o dall’autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l’ammissibilità all’uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte del gestore.

### 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.

### **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 Ministeriale n. 155/2013.

#### **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.
- 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.
- 7.3 Il gestore è tenuto a effettuare:
- i) con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di 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;

- ii) con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.
- 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 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 in un intervallo temporale compreso tra i 5 e i 2 giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di raccolta, in forma riservata ai soli utenti coinvolti, attraverso posta elettronica o messaggio SMS o telefonata o la modalità preferita indicata dall'utente;
  - 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 documentazione fotografica).
- 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, almeno mediante le tre seguenti modalità: messaggio SMS, telefonata e apposite maschere di *web-chat* sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24.
- 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.
- 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 permettano una risposta immediata.
- 8.4 Il gestore fornisce riscontro all'utente finale entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente.
- 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, ma non assolve gli obblighi dei tentativi di raccolta di cui al comma 7.1.

### **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:

$$Ca = \frac{mis2 - mis1}{Ng} \times 365 \times D\% \text{ dove:}$$

- $Ng$  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;
- $D\%$  è il tasso tendenziale di variazione del consumo annuo negli ultimi 3 anni osservato fino all'anno precedente nell'ATO di competenza.

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  $Cs$  come segue:

$$Cs = \frac{Ca}{365} \times Ns$$

dove:

- $Ca$  è il consumo medio annuo di cui al precedente Articolo 10 valido per l'anno corrente;
- $Ns$  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 e/o i profili di consumo di differenti tipologie di utenza, purché il criterio scelto sia tale da garantire che il consumo totale stimato sull'anno solare corrente sia pari al consumo medio annuo  $Ca$  ovvero:

$$\sum_{i=1}^{i=365} Cs_i = Ca$$

dove:

- $Cs_i$  rappresenta il consumo giornaliero stimato dal gestore per il giorno  $i$  dell'anno solare corrente.
- 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  $Cs$  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.

## **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, entro il 30 settembre 2016 e 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) 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. il codice utente;
  2. i dati identificativi del titolare dell'utenza;
  3. i dati identificativi del punto di consegna;
  4. data e ora del tentativo di raccolta;
  5. motivazione del tentativo (periodica, voltura, subentro, prestazione);
  6. esito del tentativo (andato a buon fine/fallito);
  7. misura raccolta;
  8. esito della validazione;
  9. motivo dell'eventuale fallimento del tentativo di raccolta;
- e ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del presente provvedimento.
- 14.2 Il registro di cui al precedente articolo 14.1 prevede, altresì, un'apposita sezione dedicata alle autoletture ricevute che include:
1. il codice utente;

2. data e ora della comunicazione dell'utente;
3. modalità di comunicazione (SMS, maschera *web*, call center con operatore o risponditore automatico, *e-mail*, applicazione *smartphone* ecc.);
4. misura comunicata;
5. esito della validazione;

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

### **Articolo 15**

#### *Obblighi di comunicazione delle informazioni sulla misura di utenza*

- 15.1 Entro il 31 marzo di ogni anno il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità, con le modalità e il dettaglio dalla medesima stabiliti, le informazioni (riferite al 31 dicembre dell'anno precedente) di seguito riportate:
- a) il numero di utenze totali;
  - b) il numero di utenze dotate di misuratore;
  - c) il numero di utenze con misuratore accessibile;
  - d) il numero di utenze con misuratore parzialmente accessibile;
  - e) il numero di utenze con misuratore non accessibile;
  - f) il numero di utenze con misuratore funzionante;
  - g) il numero di utenze con dispositivi a bocca tarata;
  - h) per ciascun raggruppamento di consumo di cui al comma 7.1:
    - il numero di tentativi di raccolta e fra questi quelli andati a buon fine;
    - il numero di operazioni di raccolta con misura validata;
    - il numero di autoletture dei misuratori e tra queste quelle con misura validata;
    - il numero complessivo di misuratori d'utenza e tra questi il numero di misuratori con età di fabbricazione superiore ai 15 anni.

### **Articolo 16**

#### *Norme transitorie*

- 16.1 Nelle more della definizione di una serie storica significativa dei valori di *D%* e della definizione delle modalità e del soggetto responsabile per il calcolo dello stesso, *D%* è transitoriamente posto pari a 1.