

Cod. Criticità	CRITICITA' NELL'EROGAZIONE DEL SII	PARAMETRO DI PERFORMANCE	Motivazione	Modalità di determinazione	Fonte del dato	NOTE
A	Criticità di approvvigionamento idrico (captazione e adduzione)	-	-	-	-	-
A1	assenza delle infrastrutture di acquedotto	-	-	-	-	-
A2	alto tasso di interruzioni impreviste della fornitura	Episodi di interruzione della fornitura	-	Numero di episodi all'anno con presenza di interruzione del servizio superiore a 48 ore, documentati dal Gestore e dai Comuni	Gestore / Comuni	Livello di servizio attuale non disponibile.
A3	bassa pressione	-	-	-	-	-
A4	vetustà delle reti e degli impianti	giudizio gestore/ATO; età opera	Tale parametro permette di valutare il livello di conservazione e integrità delle infrastrutture esistenti, indicandone anche l'età e pianificare interventi di manutenzione straordinaria	Stato di conservazione ed età dell'opera determinati sulla base della conoscenza dello stato patrimoniale oppure rilevata dal Gestore in sede di ricognizione delle infrastrutture esistenti da attuare nei primi anni di affidamento del SII.	Gestore	Livello di servizio attuale non disponibile.
A5	altre criticità	-	-	-	-	-
B	Criticità nella fornitura di acqua potabile (potabilizzazione e distribuzione)	-	-	-	-	-
B1	vetustà delle reti e degli impianti	giudizio gestore/ATO; età opera	Tale parametro permette di valutare il livello di conservazione e integrità delle infrastrutture esistenti, indicandone anche l'età e pianificare interventi di manutenzione straordinaria	Stato di conservazione ed età dell'opera determinati sulla base della conoscenza dello stato patrimoniale oppure rilevata dal Gestore in sede di ricognizione delle infrastrutture esistenti da attuare nei primi anni di affidamento del SII.	Gestore	Livello di servizio attuale non disponibile.
B2	qualità dell'acqua non conforme agli usi umani	Giudizio sintetico complessivo dello stato di qualità dell'acqua distribuita dall'acquedotto pubblico.	I dati sono disponibili dal 2004 e in continuo aggiornamento, garantendo la possibilità di valutare trend e/o situazioni di cronicità o insorgenza di problematiche legate alla potabilità nelle singole reti acquedottistiche comunali.	Indicazione di un giudizio annuale (BUONO, DISCRETO, CRITICO, MOLTO CRITICO) per ogni rete acquedottistica comunale e in base ai parametri chimici e microbiologici, al fine di aggregare il dato e calcolare un valore medio a livello comunale a partire dai dati dei singoli controlli. Buono se il numero dei risultati analitici non idonei è ≤ al 5%; Discreto se il numero dei risultati analitici non idonei è compreso tra il 5,1-10%; Critico se il numero dei risultati analitici non idonei è compreso tra il 10,1-20%; Molto Critico se il numero dei risultati analitici non idonei è maggiore del 20,1%. La percentuale è determinata in base al numero di "Non Conformità" riscontrate nel corso dell'anno, rispetto al totale delle analisi effettuate sulla rete ed è calcolata sommando i controlli risultati "Non Potabili" (a valore 1) ed i "Non Conformi" (a valore 0,1) se in campionamenti diversi da quelli giudicati non potabili.	ASL	Giudizio chimico: basato sulla tipologia della sostanza, sulla sua frequenza di superamento od avvicinamento ai limiti, sulla presenza di impianti di trattamento e sulla conoscenza delle cause. Giudizio microbiologico: determinato sulla base del precedente schema, in modo quantitativo e numerico sui prelievi di acqua dopo eventuale trattamento e comunque pronta al consumo.
B3	presenza di restrizioni all'uso	Numero di giorni all'anno con restrizioni all'uso del servizio di acquedotto (per rete di distribuzione comunale)	Attraverso tale parametro si ha la percezione territoriale e temporale di eventuali problematiche legate al soddisfacimento della domanda nonché l'indicazione di criticità di tipo non infrastrutturale, ma contingenti.	Sulla base di segnalazioni dei Comuni e del Gestore si rileva per ogni rete di distribuzione comunale il numero di giorni interessati dall'emissione di apposite ordinanze sindacali relative a limitazioni all'uso dell'acqua distribuita dalla rete acquedottistica (divieto annaffiamento giardini, riempimento piscine, obbligo di bollitura, razionamento orario di distribuzione,...).	Gestore / Comuni	Livello di servizio attuale non disponibile.
B4	alto livello di perdite e presenza perdite occulte	Percentuale di rete da ristrutturare	La determinazione del parametro attraverso il software Epanet garantisce la ripetibilità dei calcoli e delle conseguenti verifiche di funzionalità delle reti acquedottistiche.	Schematizzazioni effettuate con il software Epanet di 1700 km di reti acquedottistiche con gestione industriale, avendo posto come criterio la sostituzione per tutte le reti con perdite superiori a 3 m/km per unità di lunghezza. Laddove tale schematizzazione non è stata possibile a causa di carenza informative o di limiti del software, è stata valutata una percentuale di rete da sostituire pari al 20%, al fine di pianificarne la ristrutturazione nel Programma degli Interventi. In futuro si valuterà col Gestore se utilizzare tale parametro o se sostituirlo con altri.	Elaborazione AICOMM 2009	-

Cod. Criticità	CRITICITA' NELL'EROGAZIONE DEL SII	PARAMETRO DI PERFORMANCE	Motivazione	Modalità di determinazione	Fonte del dato	NOTE
B4	alto livello di perdite e presenza perdite occulte	Percentuale di perdite di rete	-	Differenza tra volume annuo disponibile in rete (prelevato + acquistato - ceduto) e volume annuo erogato all'utenza (o fatturato) rapportata al volume annuo disponibile in rete [%] per ogni singola rete acquedottistica	Gestore	Livello di servizio attuale non disponibile.
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)	Attraverso tale parametro si ha la percezione territoriale e temporale di eventuali problematiche legate al soddisfacimento della domanda nonché a indicare criticità di tipo infrastrutturale.	Sulla base di segnalazioni del Gestore o dei Comuni si rileva per ogni rete di distribuzione comunale il numero di giorni in cui è registrata un'interruzione del servizio superiore alle 72 ore, opportunamente documentata.	Gestore / Comuni	Livello di servizio attuale non disponibile.
B6	bassa pressione	-	-	-	-	-
B7	mancato raggiungimento della dotazione minima garantita	Dotazione lorda base (l / ab g) per usi domestici	-	Rapporto tra volume annuo immesso in rete e popolazione residente servita [l/ab. al]	Gestore	Livello di servizio attuale non disponibile.
B8	altre criticità	-	-	-	-	-
C	Criticità del servizio di fognatura	-	-	-	-	-
C1	assenza del servizio	Percentuale di copertura del servizio di fognatura	Tale parametro permette di valutare il carico (in %) non collettato all'interno di un agglomerato ed è il medesimo utilizzato dalla Commissione Europea per verificare l'attuazione della Direttiva n. 91/271/CEE.	Attraverso apposite ricognizioni attivate dall'Ufficio d'Ambito o aggiornamenti richiesti da Regione Lombardia per la compilazione del Questionario UWWTD 2013, da fornire alla Commissione Europea per la verifica della conformità alla Direttiva n. 91/271/CEE, sono state chieste ai Comuni / Gestori le percentuali di copertura del servizio di fognatura all'interno della porzione di agglomerati di pertinenza e il relativo carico non collettato.	Elaborazioni Ufficio d'Ambito su dati dei Comuni / Gestori.	-
C2	vetustà delle reti e degli impianti	giudizio gestore/ATO; età opera	Tale parametro permette di valutare il livello di conservazione e integrità delle infrastrutture esistenti, indicandone anche l'età e pianificare interventi di manutenzione straordinaria.	Stato di conservazione e età dell'opera determinati sulla base della conoscenza dello stato patrimoniale oppure rilevata dal Gestore in sede di ricognizione delle infrastrutture esistenti da attuare nei primi anni di affidamento del SII.	DPCM 4/3/1996	Livello di servizio attuale non disponibile.
C3	alto tasso di fuoriuscite	Episodi di inquinamento dovuti a perdite fognarie, attivazione impropria di scolmatori o scarichi di emergenza	Tale parametro permette di individuare eventuali carenze infrastrutturali e di valutare gli interventi necessari a limitare i fenomeni di inquinamento accidentale.	Per ciascun territorio comunale è rilevato il numero di episodi all'anno con presenza di inquinamenti generati da perdite in ambiente di acque reflue urbane, documentati dal Gestore, dai Comuni o dagli Enti preposti.	Gestore / Comuni / Enti	Livello di servizio attuale non disponibile.
C4	alta frequenza di allagamenti	Frequenza di accadimento di episodi di allagamento	Tale parametro permette di individuare eventuali carenze infrastrutturali e di limitare i fenomeni di allagamento.	Per ciascun territorio comunale è rilevato il numero di episodi all'anno con presenza di allagamenti generati da perdite delle reti fognarie e di collettamenti, documentati dal Gestore, dai Comuni o dagli Enti preposti.	Gestore / Comuni / Enti	Livello di servizio attuale non disponibile.
C5	altre criticità	-	-	-	-	-

Cod. Criticità	CRITICITA' NELL'EROGAZIONE DEL SII	PARAMETRO DI PERFORMANCE	Motivazione	Modalità di determinazione	Fonte del dato	NOTE
D	Criticità del servizio di depurazione	-	-	-	-	-
D1	assenza di trattamenti depurativi	Agglomerato provvisto di impianto di depurazione o di trattamento appropriato	Tale parametro permette di evidenziare gli agglomerati non serviti da impianti di depurazione o da trattamenti appropriati.	Attraverso apposite ricognizioni attivate dall'Ufficio d'Ambito o dall'analisi degli agglomerati presenti è stata rilevata la presenza dei presidi depurativi necessari.	Elaborazioni Ufficio d'Ambito su dati dei Comuni / Gestori	-
D2	vetustà degli impianti di depurazione	giudizio gestore/ATO; età opera	Tale parametro permette di valutare il livello di conservazione e integrità delle infrastrutture esistenti, indicandone anche l'età e pianificare interventi di manutenzione straordinaria.	Stato di conservazione e età dell'opera determinati sulla base della conoscenza dello stato patrimoniale oppure rilevata dal Gestore in sede di ricognizione delle infrastrutture esistenti da attuare nei primi anni di affidamento del SII.	DPCM 4/3/1996	Livello di servizio attuale non disponibile.
D3	scarichi fuori norma	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)	Tale parametro permette di valutare la conformità annuale alla normativa nazionale e regionale vigente degli scarichi degli impianti di depurazione.	ARPA Lombardia, in attuazione della DGR n. 4621 del 28.12.2012, esprime un giudizio annuale di conformità alle autorizzazioni e limiti vigenti degli scarichi degli impianti di depurazione a servizio di agglomerati con carico maggiore o uguale a 2000 AE, rilevando per le Tabelle 1 e 2 dell'Allegato 5 della Parte III del D.lgs 152/2006. Tale parametro è disponibile dal 2010 per quasi tutti gli impianti con carico maggiore di 1999 AE.	ARPA Lombardia e Sistema Informativo Regionale Acque	-
D3	scarichi fuori norma	Percentuale di campionamenti conformi alle Tab. 2 o 3 del R.R. n. 3/2006 (per depuratori a servizio di agglomerati aventi carico inferiore a 2000 AE)	Tale parametro permette di valutare l'andamento annuale del rispetto dei limiti imposti dalla normativa regionale vigente per gli scarichi degli impianti di depurazione a servizio degli agglomerati aventi carico inferiore a 2000 AE.	Per i depuratori con carico inferiore a 2000 AE, si determina annualmente la percentuale dei campionamenti rispettosi dei limiti imposti dalla normativa regionale (R.R. n. 3/2006) sulla base dei prelievi e campionamenti disponibili sul portale appositamente predisposto da Regione Lombardia e ARPA Lombardia (Sistema Informativo Regionale Acque). Tale parametro indica anche il numero di campionamenti utilizzati per la determinazione della percentuale (p.e. 100%/5: 100% campioni a norma su 5 disponibili).	Elaborazioni Ufficio d'Ambito su dati ARPA Lombardia e Sistema Informativo Regionale Acque	-
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	Produzione annuale di fanghi da depurazione (t/a e % SS)	Caratterizzazione qualitativa e quantitativa dei fanghi prodotti, al fine di valutare il trend di produzione/destino nonché il corretto funzionamento degli impianti di depurazione e di pianificare eventuali interventi di adeguamento della linea fanghi.	Registrazione della quantità annua (tonnellate / anno), del tenore di secco (%) e della destinazione (agricoltura, discarica,...) dei fanghi da depurazione prodotti presso gli impianti di depurazione, denunciati nell'ambito della gestione dei fanghi come rifiuto.	Gestore / Osservatorio Provinciale Rifiuti	Livello di servizio attuale non disponibile.
E3	elevato consumo di energia elettrica	Consumo energetico specifico della rete acquedottistica (kWh / mc fatturati)	Caratterizzazione dei consumi e dell'efficienza energetica del servizio acquedottistico.	Consumo di energia elettrica consumata (kWh) nell'ambito del servizio di acquedotto rapportato al volume fatturato (mc) in un anno.	Gestore	Livello di servizio attuale non disponibile.
E3	elevato consumo di energia elettrica	Consumo energetico specifico dei depuratori (kWh / mc trattati)	Caratterizzazione dei consumi e dell'efficienza energetica di un impianto di depurazione.	Consumo di energia elettrica consumata (kWh) per il trattamento delle acque reflue presso ciascun impianto di depurazione rapportato al volume trattato (mc) in un anno.	Gestore	Livello di servizio attuale non disponibile.
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	-	-	-	-	-

Cod. Criticità	CRITICITA' NELL'EROGAZIONE DEL SII	PARAMETRO DI PERFORMANCE	Motivazione	Modalità di determinazione	Fonte del dato	NOTE
F	Criticità del servizio di misura	-	-	-	-	-
F1	non totale copertura di misuratori funzionanti di impianto	Presenza di misuratori di portata (captazioni)	Attraverso la posa/adequamento dei misuratori di portata si attuano le disposizioni solitamente indicate nei provvedimenti di concessione di derivazione; inoltre, si garantisce un miglioramento del monitoraggio quantitativo delle acque captate e distribuite in rete.	Nell'ambito della ricognizione delle infrastrutture, il Gestore segnalerà le captazioni idropotabili che risultano sprovviste dei necessari misuratori di portata, avvalendosi anche delle indicazioni della Provincia di Como nell'ambito dei provvedimenti di concessione di derivazione.	Gestore	Livello di servizio attuale non disponibile.
F1	non totale copertura di misuratori funzionanti di impianto	Presenza di misuratori di portata (depuratori)	Attraverso la posa/adequamento dei misuratori di portata si attuano le disposizioni solitamente indicate nei provvedimenti di autorizzazione allo scarico; inoltre, si garantisce un miglioramento del monitoraggio quantitativo delle acque trattate presso gli impianti di depurazione.	Nell'ambito della ricognizione delle infrastrutture, il Gestore segnalerà gli impianti di depurazione che risultano sprovvisti dei necessari misuratori di portata, avvalendosi anche delle indicazioni della Provincia di Como nell'ambito dei provvedimenti di autorizzazione allo scarico.	Gestore	Livello di servizio attuale non disponibile.
F2	non totale copertura di misuratori funzionanti di utenza	Utenze dotate di contatore (numero)	Valutare l'estensione della misura a contatore dei volumi erogati a tutte le utenze	Nell'ambito della ricognizione delle infrastrutture, il Gestore segnalerà il numero di utenze attualmente sprovviste di contatore, determinandone anche l'incidenza percentuale sul totale.	Gestore	Livello di servizio attuale non disponibile.
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 (numerosi interruzioni per interventi di manutenzione, razionamento idrico in condizioni di scarsità, interruzioni in caso di pericolo o non conformità all'uso idronepotabile)	Rispetto dei tempi di intervento per il ripristino del servizio	-	Numero di interventi documentati dal Gestore che non hanno rispettato i tempi di riparazione, durata interruzioni, ecc. in linea con la Carta del SII	Gestore / Comune / Utenze	Livello di servizio attuale non disponibile.
G4	Qualità del servizio inferiore agli standard individuati dalla carta dei servizi	-	-	-	-	-
G5	altre criticità	-	-	-	-	-