

---

# ISTANZA PER IL RICONOSCIMENTO DEGLI OPEX QC

---

Dicembre 2020

---

## INDICE

<b>I. PREMESSA E SCOPO DELL'ISTANZA .....</b>	<b>3</b>
<b>2. COSTI OPERATIVI INCREMENTALI .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1. COSTI PER PRESTAZIONI INFORMATICHE .....</b>	<b>8</b>
<b>2.2. COSTI PRIMI SOPRALLUOGHI GUASTI IDRICI E FOGNARI .....</b>	<b>9</b>
<b>2.3 COSTI PER SOPRALLUOGHI ESEGUITI PRESSO UTENTI “NON CONTRATTUALIZZATI” .....</b>	<b>10</b>
<b>3. COSTI OPERATIVI INCREMENTALI COMPLESSIVI .....</b>	<b>10</b>

A.T.O. 5 DI FROSINONE  
Protocollo Arrivo N. 5324/2020 del 15-12-2020  
Allegato 3 - Copia Del Documento Firmato Digitalmente

## I. PREMESSA E SCOPO DELL'ISTANZA

La presente istanza ha lo scopo di illustrare il dettaglio dei costi incrementali che Acea Ato5 S.p.A. (di seguito anche il "Gestore") ha sostenuto, e che sosterrà ancora nel quadriennio 2020-2023, per l'adeguamento agli standard di qualità contrattuale, ai fini di un loro riconoscimento tariffario ai sensi del MTI-3 e del RQSII, così come aggiornato dalla Delibera n.547/2019/R/idr e n.186/2020/R/idr.

Come noto, la Delibera ARERA n. 580/2019, che approva il Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3), stabilisce all'art. 18.9 dell'Allegato A che per ciascuna annualità  $a = \{2020, 2021, 2022, 2023\}$  la componente  $Opex_{QC}$  comprende:

- i costi per gli adeguamenti agli standard di qualità contrattuale, introdotti dal comma 23.3 del MTI-2, valorizzati nei limiti delle *"pertinenti componenti di costo eventualmente individuate ai fini della determinazione tariffaria 2019"* o, se inferiori, nei limiti degli oneri effettivamente rendicontati con riferimento alla medesima annualità;
- previa presentazione di motivata istanza, oneri aggiuntivi relativi ad aspetti riconducibili all'adeguamento agli obiettivi di qualità contrattuale di cui alla Deliberazione 547/2019/R/IDR, solo ove il Gestore si collochi in una delle classi del pertinente macro-indicatore a cui è associato l'obiettivo di miglioramento del livello di partenza.

Si precisa che il Gestore ha presentato due proposte di istanza per i maggiori oneri correlati all'adeguamento agli standard di qualità contrattuale, rispettivamente:

1. proposta maggio 2016 (Nota Prot. 3232 del 30 maggio 2016) – per un importo complessivo di circa € 1,9 milioni;
2. proposta maggio 2018 (Nota Prot. 94309 del 04 maggio 2018) di circa € 600 mila.

Per maggiori dettagli si rimanda a quanto di seguito riportato.

### I. Proposta maggio 2016

Nel precedente ciclo tariffario 2016-2019 il Gestore ha già presentato una specifica istanza motivata per il riconoscimento di costi aggiuntivi nella forma tecnica di  $Opex_{QC}$  (riconducibili all'adeguamento agli standard generali e specifici della qualità contrattuale), ai sensi dell'art. 23.3 della Deliberazione ARERA 664/2015/R/IDR del 28 dicembre 2015.

In tale proposta, formulata a maggio 2016 (Nota Prot. 3232 del 30 maggio 2016), il Gestore aveva stimato l'incremento degli oneri operativi riferibili alla componente  $Opex_{QC}$  per un **totale di € 1.970.082**, distinguendo tra due principali categorie di costi:

1. costi incrementali di personale tecnico ed amministrativo, inclusi i costi accessori ad esso direttamente riconducibili;

2. altri costi di gestione e manutenzione, quali, principalmente, costi dei service esterni, di stampa, postalizzazione, manutenzione e noleggi.

Procedendo attraverso tale metodologia, il Gestore approdava alle quantificazioni di dettaglio di seguito riportate:

1. per quanto concerne la prima categoria di oneri summenzionata, venivano individuate 8,5 risorse aggiuntive, per un totale complessivo di costi incrementali del personale pari ad € 438.420;
2. per quanto concerne la seconda categoria, invece, venivano individuati:
  - a. costi incrementali relativi alla esecuzione di allacci idrici e fognari (intesi come costi per la esternalizzazione completa del servizio) per complessivi € 1.160.000;
  - b. costi incrementali relativi al servizio di bollettazione (ai fini del rispetto degli standard dettati dalla RQSII, art. 78.I, che prevede la pubblicazione in fattura, entro il 30 giugno di ogni anno, del rapporto sulla gestione della qualità con i relativi risultati) per complessivi € 80.462;
  - c. costi incrementali relativi al servizio telefonico di pronto intervento per complessivi € 261.000;
  - d. costi incrementali per l'adeguamento alla RQSII dei 4 sportelli fisici, e consistenti nella stima degli oneri riferiti alle transazioni eseguite a mezzo dispositivi POS, per complessivi € 5.200.

**Vi è da precisare a tale proposito, però, che, in occasione della predisposizione dello schema tariffario relativo al periodo regolatorio 2016-2019, terminato nel mese di dicembre 2016, l'Ente di Governo dell'Ambito (di seguito "EGA") si è riservato di rinviare al successivo aggiornamento (2018/2019) il riconoscimento dei suddetti maggiori costi richiesti dal Gestore.**

## 2. Proposta maggio 2018

Di fatto, la relativa attività istruttoria si è aperta nel corso dell'annualità 2018 e si è formalmente conclusa all'atto della trasmissione, ad opera del Gestore, di una Relazione Tecnica (Nota Prot. 94309 del 04 maggio 2018) finalizzata alla quantificazione, a consuntivo sui costi 2017, di oneri aggiuntivi nella forma di  $Opex_{QC}$ .

Ebbene, in occasione dell'aggiornamento tariffario 2018-2019 (approvato dalla Conferenza dei Sindaci con Deliberazione n. 7 del 01 agosto 2018), al Gestore sono stati riconosciuti costi incrementali in qualità di  $Opex_{QC}$ , così come dettagliato nella Tabella seguente:

OPEX QC - RICONOSCIUTI			
	TIPOLOGIA	2018	2019
		Prev	Prev
a1	Personale operativo "dedicati Gestione Utenza art. 15 e 26"	138.284	138.284
a2	Pianificazione "dedicati Gestione Utenza art. 15 e 26"	42.000	42.000
<b>A= a1+ a2</b>	<b>TOT OPEX QC art 15 e 26</b>	<b>180.284</b>	<b>180.284</b>
B	Peronale front end	136.334	136.334
C	Servizio telefonico di Pronto Intervento	23.746	31.661
D	Pianificazione Sala Operativa	96.000	96.000
<b>E=A+B+C+D</b>	<b>Sub totale</b>	<b>436.364</b>	<b>444.279</b>
F	Fatturazione/bollette	22.000	22.000
G	Sportelli fisici - POS	6.703	6.703
<b>H=E+F+G</b>	<b>OPEX QC TOTALI</b>	<b>465.067</b>	<b>472.982</b>

Tabella I.  $Opex_{QC}$  riconosciuti nell'aggiornamento tariffario 2018-2019

Si evidenzia che gli oneri riconosciuti al Gestore sono risultati pertanto pari solo al 25% di quanto proposto dallo stesso in sede di presentazione della prima istanza.

Per quanto concerne, nello specifico, i maggiori costi stimati per il Servizio telefonico di Pronto Intervento, appare utile rilevare che, in riferimento all'annualità 2019, la stima è stata operata ipotizzando di erogare il servizio per il tramite di sole risorse interne al Gestore e quantificando il 'delta' rispetto al corrispondente costo che sarebbe stato sostenuto facendo ricorso, invece, a *call center* esterni.

\*\*\*\*\*

Con la pubblicazione, in data 27 dicembre 2019, della Delibera n. 580/2019/R/IDR, che formalmente ha dato avvio al Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3), si è riaperto il dialogo in tema tariffario tra il Gestore e l'Ente di Governo territorialmente competente.

In occasione dei diversi incontri tenutisi sull'argomento è stato richiesto al Gestore di rendicontare a consuntivo i maggiori costi per l'adeguamento agli standard di qualità commerciale che Acea Ato5

ha effettivamente sostenuto nelle annualità 2018 e 2019, il cui dettaglio è sintetizzato nella Tabella seguente che riporta anche il confronto con quanto in precedenza riconosciuto in termini tariffari:

OPEX QC							
	TIPOLOGIA	2018	2018	Delta	2019	2019	Delta
		Prev	Consuntivo	2018	Prev	Consuntivo	2019
a1	Personale operativo "dedicati Gestione Utenza art. 15 e 26"	138.284	134.505	- 3.779	138.284	113.847	- 24.437
a2	Pianificazione "dedicati Gestione Utenza art. 15 e 26"	42.000	45.829	3.829	42.000	41.804	- 196
<b>A= a1+ a2</b>	<b>TOT OPEX QC art 15 e 26</b>	<b>180.284</b>	<b>180.334</b>	<b>50</b>	<b>180.284</b>	<b>155.651</b>	<b>- 24.633</b>
B	Personale front end	136.334	219.576	83.242	136.334	232.559	96.225
C	Servizio telefonico di Pronto Intervento	23.746	7.381	- 16.365	31.661	6.339	- 38.000
D	Pianificazione Sala Operativa	96.000	91.769	- 4.231	96.000	86.611	- 9.389
<b>E=A+B+C+D</b>	<b>Sub totale</b>	<b>436.364</b>	<b>499.060</b>	<b>62.696</b>	<b>444.279</b>	<b>468.482</b>	<b>24.203</b>
F	Fatturazione/bollette	22.000	28.002	6.002	22.000	16.468	- 5.532
G	Sportelli fisici - POS	6.703	1.906	- 4.797	6.703	7.003	300
<b>H=E+F+G</b>	<b>OPEX QC TOTALI</b>	<b>465.067</b>	<b>528.968</b>	<b>63.901</b>	<b>472.982</b>	<b>491.953</b>	<b>18.971</b>

Tabella 2. Opex<sub>QC</sub> consuntivati nelle annualità 2018-2019

Pertanto, tutto ciò premesso e considerato, la presente istanza è motivata da quanto disposto dal richiamato art. 18.9 dell'Allegato A della Delibera ARERA n. 580/2019 che, come già anticipato, prevede che il Gestore possa formalmente richiedere oneri aggiuntivi relativi ad aspetti riconducibili all'adeguamento agli obiettivi di qualità contrattuale (di cui alla Deliberazione 547/2019/R/IDR), solo nel caso in cui lo stesso si collochi in una delle classi del pertinente macro-indicatore a cui è associato l'obiettivo di miglioramento del livello di partenza.

Come emerge dalla Tabella di seguito riportata, e relativa ad un'analisi effettuata in riferimento all'annualità 2018, nel caso del Gestore tale obiettivo di miglioramento riguarda sia il macro-indicatore MCI che quello MC2, dal momento che, per entrambi, il Gestore ha fatto registrare delle *performances* che ne hanno consentito il collocamento in classe B:

Valori Macro-Indicatori 2018		Classe di partenza	Obiettivo 2020
MCI	96,332%	B	97,332%
MC2	92,813%	B	93,813%

Tabella 3. Macro – Indicatori MCI e MC2

In considerazione del fatto che il Gestore intende certamente garantire standard di servizio agli utenti perseguendo obiettivi di miglioramento delle proprie *performances*, appare assolutamente fondata la possibilità di presentare l'istanza per l'accesso ad Opex<sub>QC</sub> incrementali, ad integrazione e completamento di quanto già richiesto dal Gestore in occasione del precedente ciclo tariffario 2016-2019 e allo stesso riconosciuto in fase di aggiornamento per il biennio 2018-2019.

Tali costi si riferiscono essenzialmente alle modifiche introdotte ai fini degli adempimenti alla deliberazione 655/2015, a seguito delle disposizioni di cui alla deliberazione 547/2019, non solo in riferimento alle prestazioni aggiuntive, ma anche alle integrazioni necessarie per conseguire l'obiettivo richiesto dal meccanismo di premialità/penalità istituito da ARERA.

Non sfugga infatti che, la performance richiesta dalla deliberazione 655/2015 è di gran lunga inferiore rispetto agli adempimenti necessari al fine del mantenimento della classe e raggiungimento dell'obiettivo imposto dalla deliberazione 546/2019.

In particolare, se per la deliberazione 655/2015 la performance di raggiungimento dell'obiettivo è principalmente del 90%, per la classe B di appartenenza del Gestore, non solo sono richieste prestazioni superiori al 90% per MCI e al 95% per MC2, ma, al fine di non incorrere in penali, è richiesto il raggiungimento di un ulteriore miglioramento di performance pari almeno al 3%.

Alla luce di quanto esposto, il Gestore richiede nella presente istanza i costi sostenuti:

- per l'ampliamento del perimetro di applicazione della qualità contrattuale
- per i costi incrementali necessari per il miglioramento delle attuali performance

## 2. COSTI OPERATIVI INCREMENTALI

### 2.1. Costi per prestazioni informatiche

Si riporta di seguito il dettaglio dei costi operativi suddivisi per sistema impattato (identificato nella colonna “prestazione”) e attribuiti con pari quota sui macro-indicatori MCI e MC2:

Prestazione	Descrizione Prestazione	MCI	MC2
Business Intelligence	Reportistica operativa e normativa alimentata dai sistemi transazionali SAP e non SAP. All'interno di questo capitolo ricadono la reportistica gestionale, redatta con lo strumento SAP BW, dedicata a monitorare l'andamento delle singole prestazioni regolate dalla Delibera 655/15. Ricade qui anche la gestione dei registri SAP "ITAU" redatti ai fini della rendicontazione di qualità. Considerando che il sistema viene utilizzato per la Qualità Tecnica e contrattuale, si stima che i costi ricadano per il 50% sulla seconda.	13.405	13.405
CTI	Supporta le funzionalità necessarie a fornire a tutti gli utilizzatori del Call Center Unico (CCU) una piattaforma di integrazione fra i sistemi telefonici e i sistemi gestionali (CTI) integrata al CRM unico. Una piattaforma integrata e ad elevate prestazioni è richiesta per assicurare elevati livelli di compliance e collegamento diretto con le funzioni del CRM.	17.010	17.010
DMS	Gestisce i documenti digitalizzati necessari ai vari processi aziendali integrando tale flusso con i processi stessi sia in uscita (Outbound) che in entrata (Inbound). E' integrato con i sistemi di fatturazione, di CRM e di Digital Transformation per consentire l'accesso centralizzato a tutti i documenti prodotti dal sistema (es.: fatture) o inviati dal Cliente.	19.102	19.102
Document Composition	La composizione e la gestione automatica dei documenti in arrivo e in uscita permette il rispetto di tempi molto ridotti nella gestione delle pratiche di Qualità contrattuale che coinvolgono comunicazioni scritte. Supporta i processi di stampa delle fatture e della modulistica. In particolare permette di creare e gestire il layout del documento a partire dalle informazioni create dai processi di fatturazione SAP, produrre i flussi di stampa per lo stampatore, produrre i flussi per il sistema di archiviazione, produrre i file per la stampa da sportello, produrre i file per la stampa dei moduli on-line, produrre i flussi XML secondo il formato Fattura PA.	7.565	7.565
GIS	La composizione e la gestione automatica dei documenti in arrivo e in uscita permette il rispetto di tempi molto ridotti nella gestione delle pratiche di Qualità contrattuale che coinvolgono comunicazioni scritte. Supporta la gestione, l'analisi e la visualizzazione delle informazioni geografiche georiferite. Il GIS, grazie all'integrazione implementata con la soluzione SAP Geo.e, fra i dati gestionali delle reti e degli impianti gestiti dal componente SAP PM, permette di gestire informazioni e processi sia dal lato gestionale che dal lato "GIS" avendo la garanzia dell'informazione univoca e certificata. Il GIS è stato scelto e configurato anche per la gestione rigorosa e ottimale degli impianti di utenza in modo georeferenziato. Ciò rende realizzabili direttamente in campo attività all'utenza, quali ad esempio la prevenzione per nuovi allacci. Oltre a tale utilizzo per le pratiche connesse alla Qualità Contrattuale, il GIS viene anche utilizzato per la Qualità tecnica, per la gestione di impianti e reti e per la progettazione.	2.633	2.633
SAP ISU Idrico	Supporta i principali processi del core business che vanno dalla gestione dei processi contrattuali, alla gestione dei contatori e delle letture, al calcolo e fatturazione dei contratti di fornitura fino alla gestione del credito dei Clienti. La soluzione è integrata con i sistemi di CRM e di ERP nonché con il DCS ed il DMS ed il Mobile Meter Reading per la gestione, attraverso il dispositivo mobile, dei percorsi di lettura dei contatori e l'inserimento a sistema delle misure rilevate. Tale sistema integrato e ad alte prestazioni è fondamentale per la gestione delle attività connesse con la Qualità Contrattuale.	93.923	93.923
WFM	Supporta il processo di gestione degli ordini di lavoro (dalla richiesta del Cliente, al dispacciamento sul campo, alla sua consuntivazione tecnica e economica). Sono gestiti lavori provenienti sia da richieste dei Clienti che da piani di manutenzione o derivanti da segnalazione di guasti. L'esecuzione dei lavori può essere indifferentemente assegnata sia a risorse interne che ad appaltatori esterni. Tutti gli attori che contribuiscono al processo utilizzano la stessa piattaforma applicativa integrata. Tale piattaforma permette di tracciare tutte le prestazioni all'utenza dal momento della richiesta fino all'esecuzione in campo. Oltre a tale utilizzo per le pratiche connesse alla Qualità Contrattuale, il WFM viene anche utilizzato per la Qualità tecnica e per la gestione di impianti e reti.	24.659	24.659
Digital Transform.	Tutti i portali di comunicazione esterna come, ad es.: portale selfservice Hybris (MyAcea), istituzionali adobe (i.e.: acea.it), analytics. Tali sistemi contribuiscono all'approccio digitale nel contatto con gli utenti, semplificando e velocizzando parte delle prestazioni di qualità contrattuale.	14.248	14.248
<b>Totale Contratto Ponte Acea SpA</b>		<b>192.545</b>	<b>192.545</b>
<b>Canone Supporto SW SAP</b>	Costi supporto software su suite SAP	<b>3.402</b>	<b>3.402</b>
<b>Totale</b>		<b>195.947</b>	<b>195.947</b>

**Tabella 4. Costi incrementali per prestazioni informatiche**

A.T.O. 5 DI FROSINONE  
Protocollo Arrivo N. 5324/2020 del 15-12-2020  
Allegato 3 - Copia Del Documento Firmato Digitalmente



## 2.2. Costi primi sopralluoghi guasti idrici e fognari

Al fine di assicurare il rispetto dei tempi di primo intervento di 70 minuti a seguito di segnalazioni di pericolo, come previsto dagli standard migliorativi, Acea Ato5 si è dotata di un servizio di pronto intervento dedicato comprensivo della struttura dedicata alla raccolta e validazione delle segnalazioni e della successiva programmazione degli interventi in campo.

Il servizio viene svolto sia in economia, per alcune tipologie di prestazioni, sia mediante impresa appaltatrice specializzata nell'assicurare il primo presidio in campo.

Affinché sia possibile assicurare in ogni momento l'arrivo in loco entro 70 minuti dalla segnalazione, il servizio deve essere strutturato in modo da garantire la copertura, da parte delle squadre di intervento, di zone omogenee su tutto il territorio dell'Ambito Territoriale Ottimale n. 5.

Allo scopo di ridurre al massimo i tempi di analisi della segnalazione e smistamento del lavoro ai tecnici in campo, è previsto un presidio fisso nella Sala Operativa Ambientale del Gestore che permette l'analisi veloce della segnalazione e, sfruttando la componente WFM della mappa applicativa Acea, può inoltrare immediatamente la lavorazione verso il device mobile del tecnico in campo più vicino.

L'esito e la consuntivazione di tali lavorazioni avviene direttamente a sistema, mediante, appunto, i device dei tecnici. Ciò permette all'Unità Programmazione e *Dispatching* di verificarne l'esito e, laddove necessario, dare seguito a ulteriori interventi.

I costi consuntivati nel corso dell'annualità 2019, interamente riferibili ai primi sopralluoghi seguiti a segnalazioni di guasti idrici e fognari, sono pari a € 235.864, sono riconducibili interamente al macro-indicatore MC2 e sono così ripartiti:

- costi interni del personale: 40.674;
- altri costi interni (automezzi e prelievi da magazzino): 695;
- costi esterni: 194.495.

Se ne fornisce una sintesi nella Tabella seguente:

Costi Interni	Costi Ditte Esterne	Altri Costi Esterne	TOTALE extra-costi
40.674	194.495	695	235.864

Tabella 5. Costi incrementali primi sopralluoghi guasti idrici e fognari

### 2.3 Costi per sopralluoghi eseguiti presso utenti “non contrattualizzati”

Nel corso delle attività di preventivazione si registrano svariati casi per i quali, pur dovendo soddisfare gli standard qualitativi, la prestazione non si concretizza ovvero non è possibile perfezionare il preventivo per cause non imputabili al Gestore, come ad esempio documentazione consegnata dal richiedente carente in alcune parti fondamentali e/o assenza del richiedente stesso.

Nel 2019 si sono avute 585 richieste di preventivazione, 427 idriche e 158 fognarie ricadenti in tali casistiche.

La Tabella sottostante riassume sinteticamente i costi sostenuti dal Gestore per realizzare sopralluoghi presso soggetti “non utenti” a cui non è seguito alcun riscontro successivo in termini di contrattualizzazione degli stessi:

Costi Sopralluoghi Fognari	Costi Sopralluoghi Idrici	TOTALE extra-costi
6.646	15.674	22.320

Tabella 6. Costi incrementali per sopralluoghi KO a ‘non utenti’

### 3. COSTI OPERATIVI INCREMENTALI COMPLESSIVI

La Tabella seguente riporta una sintesi dei costi operativi incrementali complessivi oggetto della presente istanza:

	2020	2021	2022	2023
<b>Totale Contratto Ponte Acea SpA</b>	385.091	385.091	385.091	385.091
<b>Canone Supporto SW SAP</b>	6.804	6.804	6.804	6.804
<b>Costi primi sopralluoghi Guasti Idrici e Fognari</b>	235.864	235.864	235.864	235.864
<b>Costi sopralluoghi KO presso 'non utenti'</b>	22.320	22.320	22.320	22.320
<b>TOTALE OPEX QC RICHIESTI</b>	<b>650.079</b>	<b>650.079</b>	<b>650.079</b>	<b>650.079</b>

Tabella 7. Costi operativi incrementali complessivi