

Gestore Risorse Idriche Molise Scarl

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO DI MISURA UTENZE

IDRICHE

ATO MOLISE

**La carta del servizio idrico integrato è stata approvata dal Comitato
d'Ambito ATO MOLISE con deliberazione di Assemblea d'Ambito
n.4 dell'11/04/2023**

*GRIM S.C. a R.L.
ATO MOLISE*

Sommario del contenuto

| | |
|--|---|
| PREMESSA | 3 |
| 1. COMUNICAZIONE | 3 |
| 2. PERIODICITÀ | 3 |
| 3. AUTOLETTURA..... | 4 |
| 4. VALIDAZIONE E CALCOLO CONSUMO MEDIO ANNUO | 4 |
| 5. ARCHIVIAZIONE ED ACCESSO AI DATI..... | 4 |
| 6. TUTELA | 5 |
| 7. MISURA DI UTENZA | 5 |

PREMESSA

In riferimento alle finalità del'art.2 lettera b del TIMSII (Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, integrato e modificato dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR) e per procedere alla rilevazione delle letture da parte di GRIM Scarl, di seguito GRIM, si predispone il seguente regolamento che contempla le attività, le regole e le procedure dell'ente gestore verso l'utenza finale e delle strumentazioni necessarie a tal fine.

Il presente regolamento è adottato dal Gestore ad attuazione dell'assetto organizzativo funzionale alla sua esecutività.

1. COMUNICAZIONE

La notifica dell'avvio delle attività di rilevazione in campo nella sola fase start up sarà comunicata a mezzo comunicato stampa sugli organi di informazione locale, sul sito internet istituzionale e sui relativi portali social.

La stessa conterrà l'avviso di subentro nelle attività di gestione e contabilizzazione della risorsa idrica (rispetto alle precedenti gestioni comunali), l'elenco delle località con relativo calendario di massima, le indicazioni sulle credenziali mostrate dai lettori per l'accesso ai misuratori non accessibili e parzialmente accessibili.

2. PERIODICITÀ

GRIM effettuerà almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura, anche in autolettura o telelettura:

- 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

GRIM 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

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura GRIM è tenuta a 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 assolto.

3. AUTOLETTURA

L'autolettura da parte degli utenti finali sarà consentita mediante la messa a disposizione di:

- sezione riservata raggiungibile da sito internet istituzionale
- email dedicata
- canale whatsapp dedicato
- sportello presso la sede istituzionale

GRIM prende in carico la misura comunicata ed in caso di mancata validazione 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

4. VALIDAZIONE E CALCOLO CONSUMO MEDIO ANNUO

Ai fini della validazione delle misure, GRIM adotta propri criteri, in base al confronto con le serie storiche di dati di misura a sua disposizione, per identificare i dati anomali e determinare il consumo medio annuo anche nei casi in cui non siano disponibili letture del dato aggiornate.

5. ARCHIVIAZIONE ED ACCESSO AI DATI

GRIM conserverà tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni e li metterà a disposizione dell'utente finale mediante:

- richiesta tramite servizio di assistenza
- accesso alla sezione riservata dell'utente raggiungibile da sito internet istituzionale
- app mobile

Attraverso la digitalizzazione di tutti i processi di gestione dei dati, di autolettura e telelettura GRIM disporrà di un database in cui gli elementi informativi contenuti sono rilevati puntualmente per ciascuna occorrenza 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.

Il database avrà il seguente contenuto informativo:

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
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. utenti con mancato rispetto dello standard specifico SR1 (Si, No, Non applicabile);
14. utenti 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. utenti 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)

Il codice utenza di cui al punto 1 è unico, geolocalizzato e 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

6. TUTELA

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";
 - o **SR1:** relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc
 - o **SR2:** relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc
- 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".

7. MISURA DI UTENZA

La piattaforma informativa che permette l'aggiornamento e la trasmissione delle letture dei contatori idrici è composta da due elementi:

- piattaforma Web per la gestione dei dati forniti
- APP basata su smartphone Android per la registrazione e l'invio delle informazioni

Il pannello di back-office permette agli operatori di verificare in tempo reale ogni singola operazione e posizione di ogni contribuente e, grazie ad un avanzato sistema di analisi dei dati, permette la gestione della situazione globale momentanea e storica.

Le letture sono consultabili tramite i molteplici criteri di ricerca fornite, oppure divise per operatore. E' possibile in questo modo monitorare l'operato di ogni letturista e verificare l'effettiva sincronizzazione delle letture.

The screenshot displays the 'Contatori PA' web interface. At the top, it shows the logo and the text 'Gestione letture contatori idrico per le utenze del comune di CAMPOBASSO primo semestre 2020'. A user profile 'manager' is visible in the top right. The main area features a search form titled 'Ricerca Matricole inserite' with fields for 'OPERATORE' (set to 'Tutti'), 'VIA/CONTRADA/PIAZZA' (set to 'Gordia'), and 'MATICOLA'. Below the search form is a table of meter readings with columns: MATRICOLA, COGNOME, NOME, INDIRIZZO, LETTURA (MC), DATA, OPERATORE, IMMAGINE, and A RUOLO. The table contains four rows of data.

| MATRICOLA | COGNOME | NOME | INDIRIZZO | LETTURA MC | DATA | OPERATORE | IMMAGINE | A RUOLO |
|-----------------------------------|------------|------------|---------------|---------------|------------|-----------|----------|---------|
| MAT704182 Originale: 15-383865 | MONTAUDO | FRANCESCO | VIA GORDIA 11 | 256 | 31/05/2020 | ep19 | | |
| MAT702818 Originale: 209902 | MOSTA | PAQUILINA | VIA GORDIA 5 | 1914 | 28/06/2020 | ep13 | | |
| MAT359048 Originale: 74776 | MOSTA | PAQUILINA | VIA GORDIA 5 | 5 | 28/06/2020 | ep13 | | |
| MAT30827 Originale: 16-383847 | PARECHELLA | ANNA MARIA | VIA GORDIA 5 | 296 | 28/06/2020 | ep13 | | |

Il manager web dispone anche di una gestione interna qualora ci fosse la necessità di registrare le letture direttamente dall'applicazione.

L'App Android offre una piattaforma per l'aggiornamento delle letture dei contatori dell'acqua ed è completamente integrata attraverso un meccanismo di sincronizzazione in importazione ed esportazione.



Una sezione sempre visibile presenta lo status delle letture attualmente presenti sull'App. La sezione **ricerca Utenze** permette di cercare attraverso alcuni criteri le utenze registrate. In particolare è possibile cercare le utenze per:

- Codice Matricola
- Indirizzo/Ubicazione
- Nome/Cognome

La sezione **Lista utenze** è il risultato dei criteri di ricerca impostati nella sezione ricerca utenze. In questa lista vengono visualizzate tutti i dati delle utenze necessari alla valutazione delle letture effettuate e non

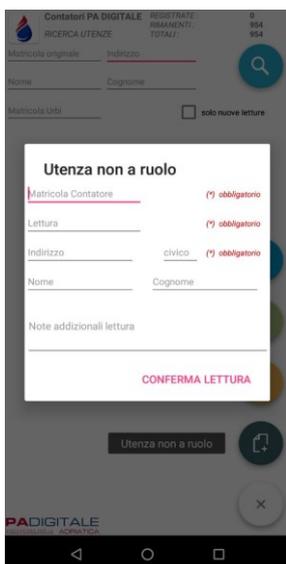


Selezionando un elemento della lista viene aperta la scheda dell'utenza che permette all'operatore di inserire la nuova lettura. La scheda dell'utenza è completa dei dati sulle letture precedenti e del calcolo della differenza di mc sulla lettura precedente.

Confermando la lettura si memorizza sul dispositivo la lettura attuale del contatore e la geolocalizzazione della posizione della lettura.

L'App prevede al salvataggio della lettura anche la possibilità di scattare una foto da allegare all'utenza

E' possibile memorizzare due tipologie di foto in caso di lettura del contatore o mancata lettura. In caso di mancata lettura l'app memorizzerà la data di passaggio dell'operatore.



Utenze non a ruolo

Qualora si volesse inserire una matricola non presente nel modulo di ricerca contatori sarà possibile farlo utilizzando il tasto **Utenza non a ruolo** dal menù in basso a destra.

Cliccando su tasto si aprirà la schermata mostrata in immagine dove inseriremo i dati del contatore con lettura, indirizzo obbligatori, più eventualmente, i campi opzionali descritti. Una volta completato cliccare su Conferma lettura.

Una volta salvata l'utenza sarà presente nel modulo di ricerca e sarà possibile inserire la foto da allegare al contatore utilizzando la procedura precedentemente illustrata.

Gli operatori potranno importare ed esportare i dati dai singoli terminali dei “letturisti” in modo da sincronizzare efficientemente i dati provenienti dal campo e conseguentemente validarli. Sono definibili criteri di ricerca e selezione personalizzabili così da consentire di adattare le esigenze della singola località da esportare.

8. TELELETTURA

Il rilevamento a distanza per via telematica dei consumi delle utenze o dei volumi di processo consente l'acquisizione della lettura senza accesso fisico al contatore e 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 collegata direttamente ad una sala di controllo centralizzata ed al sistema di gestione delle misure (smart metering)

Nell'ambito del progetto di digitalizzazione del sistema idrico regionale EGAM come soggetto proponente e GRIM come soggetto attuatore hanno partecipato all'avviso PNRR M2C4-I4.2 con la proposta “Digitalizzazione e monitoraggio delle reti di distribuzione idrica ATO Unica Molise” risultando aggiudicatari del finanziamento che contempla l'installazione di smart meter con comunicazione idonea sia per la telelettura di prossimità che remota.

Tale servizio è oggetto di progressiva implementazione.