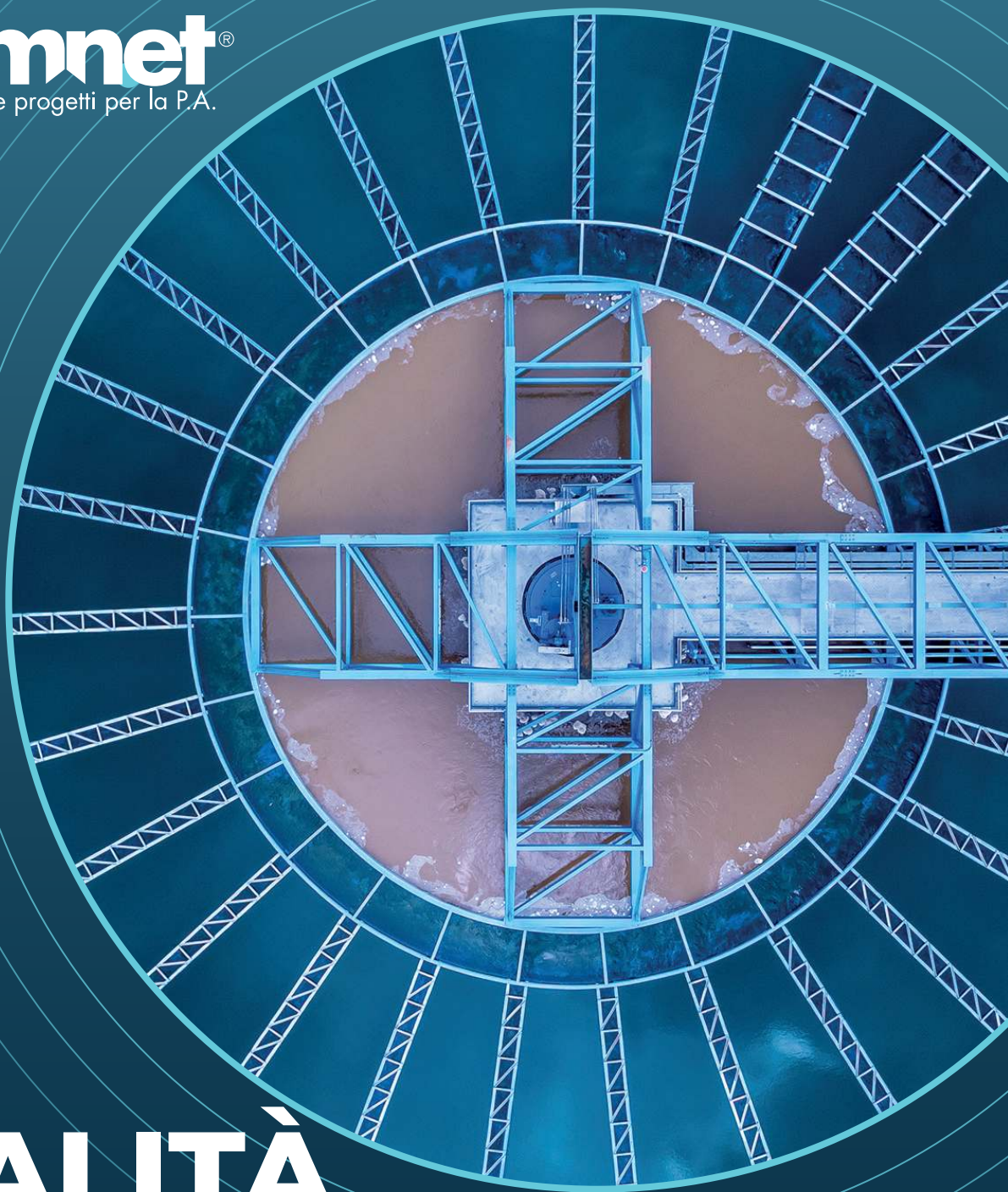




QUALITÀ SII

GESTIONALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Tutto il servizio idrico, conforme ad ARERA, in un'unica piattaforma.

RQSII

RQTI

TICSI

TIMSII

REMSI

TIBSI

MTI-4

TIUC

Bonus sociale idrico

pagoPA

FatturaPA / SdI

D.Lgs. 18/2023

12

aree funzionali integrate

7

macro-indicatori RQTI, da Mo a M6

80+

guide nel manuale online integrato

1

piattaforma per più gestori e più ATO

LA PIATTAFORMA

Un solo sistema per gestire, fatturare e rendicontare il servizio idrico

Qualità SII è il gestionale per i gestori del Servizio Idrico Integrato e per gli Enti di Governo d'Ambito. Copre il ciclo commerciale completo e tutti gli obblighi regolatori ARERA, con un principio che attraversa ogni modulo: **nessun numero regolatorio viene digitato a mano se un registro può produrlo.**

I SEI PRINCIPI

01 Ogni dato risale alla norma

Ogni riga di bolletta, indennizzo o indicatore porta voce tariffaria, delibera e comma da cui nasce.

03 Anteprema prima di scrivere

Ricalcoli e conguagli mostrano cosa cambierà prima di toccare l'archivio e chiedono conferma.

05 Lacune dichiarate, mai nascoste

Un dato mancante rende l'indicatore «non determinabile» invece di abbassarlo in silenzio.

02 Registri, non dichiarazioni

Gli indicatori si ricalcolano dai registri obbligatori e dichiarano sempre la fonte usata.

04 Storia completa

Contratti, tariffe e anagrafiche storicizzati: cosa valeva a una data e chi l'ha modificato.

06 Documenti congelati

Bollette e comunicazioni ad ARERA si correggono con rettifiche che conservano la versione precedente.

«Le bollette sono calcolate dal motore reale, gli indennizzi dal calendario della delibera, gli indicatori dai registri. Il gestore dimostra quello che dichiara.»

A CHI SI RIVOLGE

Gestori del SII

Commerciale, fatturazione, credito, qualità, rete e laboratorio, controllo di gestione: contratti, letture, bollette, incassi e morosità in un unico archivio.

Enti di Governo d'Ambito

Supervisione di più gestori nello stesso ambito, validazione dei dati, tariffe, VRG, PEF e Raccolta Dati Tariffari sempre riconciliati.

Utenti finali

Un portale web per consultare bollette e consumi, inviare autoletture e richieste, conoscere la qualità dell'acqua.

PANORAMICA

Dodici aree, un unico archivio

I moduli condividono anagrafica, territorio e calendario regolatorio: una lettura corretta aggiorna la bolletta, la bolletta alimenta bonus e credito, il credito alimenta il costo della morosità nel PEF.

01**Archivi e territorio**

Soggetti, utenze, misuratori, reti, impianti, ATO. Stradario ISTAT e mappa del territorio.

02**Operazioni e pratiche**

Preventivi, allacci, volture, subentri, lavori, sportelli e pronto intervento.

03**Misura**

Letture, autoletture multicanale, validazione dei dati, perdite occulte.

04**Fatturazione e incassi**

Motore tariffario, bollettazione massiva, FatturaPA, pagoPA e rateizzazioni.

05**Bonus sociale idrico**

Flussi SGAt, DSU e ISEE, utenti indiretti e ciclo economico con la CSEA.

06**Tariffe**

Piani storicizzati, vincoli TICS, moltiplicatore tariffario, reflui industriali.

07**Economia regolatoria e PEF**

VRG, FoNI, unbundling, scenari, Piano Economico-Finanziario e Raccolta Dati Tariffari.

08**Qualità contrattuale**

Standard RQSII, indennizzi automatici, MC1-MC5, comunicazione del 15 marzo.

09**Qualità tecnica**

Macro-indicatori Mo-M6, standard S1-S3, prerequisiti, premi e penalità.

10**Qualità dell'acqua**

D.Lgs. 18/2023, piani di monitoraggio, non conformità e ordinanze.

11**Credito e contenzioso**

Morosità REMSI, solleciti con prova di recapito, piani di rientro e atti.

12**Portale e piattaforma**

Portale cittadino, ruoli e permessi, audit trail, manuale online, importazione dati.

Un menu a otto voci — Dashboard, Archivi, Operazioni, Fatturazione, Tariffe & Economia, Qualità, Credito, Configurazione — con ricerca globale, aiuto contestuale su ogni schermata e tema chiaro o scuro.

AREA 01

Archivi e territorio

Un'anagrafica unica e senza doppioni, agganciata a un territorio vero: ogni indirizzo si sceglie dallo stradario e ogni punto in mappa è verificato contro il confine del suo comune.

01

Qualità SII V1.0 Dashboard Archivi Operazioni Altro Cerca... (Ctrl+K) Administrator Sistema

SEZIONE Territorio

- Regioni
- Province
- Comuni
- Stradario
- Numeri Civici
- Aree Amministrative
- Mappa del territorio**
- Stati Esteri

Mappa del territorio

Confini amministrativi e posizionamento dei numeri civici

Importa civici da file

Comune: Napoli Strada (opzionale): Digita per cercare una strada Carica Solo i civici fuori dal loro comune

☒ Impianti ☒ Reti ☐ Solo il riquadro visibile Tracciat retti

Altri livelli ☐ Punti di consegna ☐ Interruzioni ☐ Punti di prelievo ☐ Scaricatori di piena Interruzioni degli ultimi 12 mesi

CIVICI CENSITI	POSIZIONATI	SENZA COORDINATE	IN UN ALTRO COMUNE
35	26 (74.3%)	9	6

Ogni punto è stato verificato contro il confine comunale. Provenienza delle coordinate — mappa: 1 · seed: 19 · import: 6.

Tutti i comuni

26 civici in mappa · 6 fuori dal loro comune · 9 senza coordinate · 4 impianti in mappa ·
 Attribuzione: 4 dichiarati in archivio · 1 impianti dichiarati in un altro comune passano di qui e non sono disegnate Guardali · 6 reti tracciate (727 km disegnati su 1281 km dichiarati in anagrafica, il 57%) · 2 reti senza tracciato (si disegnano dal pannello «Reti», o si caricano con «Tracciat retti») · Attribuzione: 8 dichiarate in archivio · 2 condotte dichiarate in un altro comune passano di qui e non sono disegnate Guardale

Civici 9 Reti 8

6 civici fuori dal loro comune Esporta

Almeno 5 di questi hanno latitudine e longitudine scambiate: è l'errore di un file entrato con le colonne al contrario, e si corregge in un colpo. Correggili in blocco

La mappa del territorio: copertura dei civici, reti tracciate e civici da correggere, con la spiegazione dell'errore.

Anagrafiche

- Soggetti separati dalle forniture, anti-doppione su codice fiscale e partita IVA.
- Utenze per tipologia d'uso, condomini con utenti indiretti sottesi.
- Codice unico del punto di consegna TIMSII art. 17
- Un gestore può operare in più ATO ed Enti d'Ambito.

Infrastrutture

- Punti di consegna e di scarico georeferenziati, con stato e storia.
- Misuratori: matricola, calibro, classe, lettura manuale o telelettura.
- Reti di adduzione, distribuzione e fognatura; impianti di captazione, potabilizzazione, depurazione e sollevamento.

Territorio

- Archivio ISTAT, stradario e civici: indirizzo a cascata comune > via > civico, con il CAP del tratto.
- Verifica dei civici fuori dal loro comune e correzione in blocco delle coordinate.
- Importazione di civici e tracciat; tabelle ATECO, IVA, tassi e magazzini.



AREE 02 E 03

Pratiche, sportelli e misura

Ogni richiesta diventa una pratica con il suo codice di rintracciabilità, il suo standard e il suo termine, calcolato nei giorni previsti dalla delibera: lavorativi, feriali o solari.

Avvio e gestione del rapporto

- **Preventivi**, allacciamenti, attivazioni, riattivazioni e disattivazioni.
- **Voltura** (anche con morosità pregressa), **subentro** e cessazione.
- **Lavori** con consuntivo, **appuntamenti** con fascia di puntualità, **verifiche** di misuratore e pressione.
- Cause di mancato rispetto codificate [RQSII art. 71.1](#)

Sportelli, telefono e reclami

- **Sportelli fisici** con registro degli accessi e tempi di attesa.
- Indicatori telefonici: accessibilità, attesa, livello di servizio [artt. 57-60](#)
- **Pronto intervento** con registrazioni al secondo [artt. 33, 75.14](#)
- **Reclami**, richieste di informazioni e rettifiche di fatturazione, con risposta motivata nei termini.

Misura dei consumi TIMSII

- **Lecture** effettive, stimate e da autolettura multicaricanti [art. 8](#), con validazione [art. 9](#)
- **Piani di raccolta** e standard SR1, SR2, SP [art. 18](#)
- **Registro della misura** e conservazione quinquennale [artt. 12, 14](#)
- Sostituzione del misuratore, consumo medio annuo, **perdite occulte** con ricalcolo agevolato.
- Ogni bolletta conserva le letture da cui nasce: se una lettura è sbagliata si sa subito quali bollette correggere.

Gestione separata del SII

Separazione delle attività del servizio idrico dalle altre attività del gestore (art. 156 D.Lgs. 152/2006), con evidenza dei flussi da ripartire.

AREA 04

Fatturazione e incassi

Un motore che applica la tariffa vigente giorno per giorno, una bolletta con tutti i contenuti obbligatori e una filiera che arriva fino al recapito, all'incasso e alla conservazione a norma.

Motore di calcolo

- Periodo scomposto nei tratti di competenza: cambi tariffari, vulture, variazioni contrattuali.
- **Quote fisse pro-die** e **scaglioni** a cumulo annuo, fascia agevolata pro capite **TICSI**
- Perequative UI1, UI2 e UI3, oneri, IVA ed esenzioni; **riparto condominiale**; acconti e conguaglio.
- Indennizzi e bonus detratti come righe della bolletta, con la causale prescritta.
- Ogni riga tracciata fino a voce tariffaria, delibera e intestatario.

Emissione e documento

- **Bollettazione massiva** in background, flusso bozza > revisione > emissione.
- **Bolletta in HTML e PDF** con letture, scadenza e riferimenti normativi.
- **FatturaPA XML 1.2.2** per lo SdI, con bollo e split payment.
- Periodicità e scadenza minima di 20 giorni **TIBSI** e prescrizione biennale.

LOTTO	BOLLETTE	CANALI	PREPARATO	STATO	PDF
LOT-2026-0009	38	Posta ordinaria	13/09/2026	Spedito	PDF
LOT-2026-0008	38	Posta ordinaria	13/09/2026	Spedito	PDF
LOT-2026-0007	38	Posta ordinaria	13/09/2026	Spedito	PDF
LOT-2026-0006	190	Posta ordinaria	13/09/2026	Spedito	Francobollo 1/4 - PDF

La spedizione delle bollette: lotti preparati, recapiti registrati e copertura.

Recapito e pagamenti

- **Lotti di spedizione** per canale: posta, raccomandata, email, PEC, area riservata.
- **Registro dei recapiti**: ogni bolletta sa se è partita e se è arrivata.
- **pagoPA** con IUV e codice avviso, rendicontazione e riconciliazione; SDD, bollettino, sportello.
- **Rateizzazione** art. 42 e conservazione a norma.



AREE 05 E 11

Bonus sociale idrico, morosità e contenzioso

Il bonus si eroga a chi ne ha diritto alla data giusta e si recupera dalla CSEA; la morosità parte solo da bollette che risultano davvero recapitate.

05

Bonus sociale idrico

- **Flussi SGAtè:** importazione, abbinamento e invio degli esiti.
- **DSU e ISEE** del nucleo, verificati alla data di decorrenza.
- **Quantificazione** dalle tariffe del piano vigente; variazioni, volture nello stesso nucleo [art. 18](#) e conguagli retroattivi.
- **Utenti indiretti** in condominio: contributo, assegno, compensazioni.
- **Ciclo CSEA:** perequazione bimestrale, interessi di mora, conguaglio annuale.
- Registro del bonus, comunicazione annuale all'Ente e righe dedicate in bolletta.

Morosità secondo il REMSI

- Procedura in fasi: sollecito, messa in mora, preavviso, limitazione, sospensione, disattivazione.
- **Prova di recapito:** nessun sollecito su una bolletta mai partita o tornata indietro.
- **Quantitativo essenziale** di 50 litri per abitante al giorno, anche in limitazione; utenze non disalimentabili.
- Piano di rientro e riattivazione.
- **Invecchiamento dei crediti** e costo della morosità in tariffa [art. 30](#)

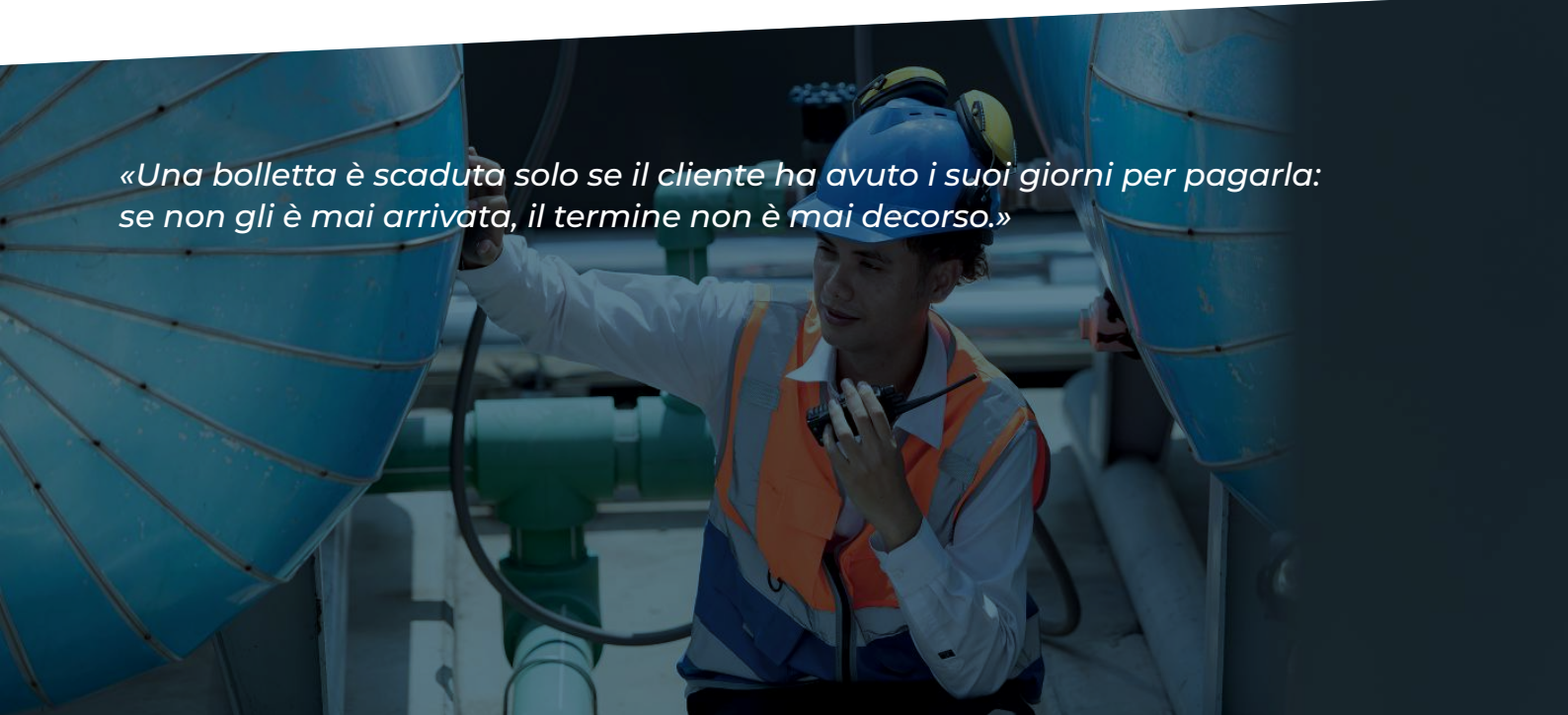
Solleciti e contenzioso

- Solleciti generati in blocco, con canale e data di invio; interessi di mora dalle tabelle vigenti.
- Contenziosi con stato, parti e valore, e atti in archivio.

50 litri

per abitante al giorno: il quantitativo essenziale che Qualità SII garantisce anche quando la fornitura è limitata per morosità, come prescrive il REMSI.

«Una bolletta è scaduta solo se il cliente ha avuto i suoi giorni per pagarla: se non gli è mai arrivata, il termine non è mai decorso.»





Tariffe e reflui industriali

L'articolazione tariffaria si costruisce, si verifica contro i vincoli del TICS I e si confronta con quella dell'anno prima, prima di arrivare in bolletta: un'articolazione difforme non si scopre quando l'importo è già stato chiesto.

Piani tariffari

- **Catalogo storicizzato** per anno e per bacino tariffario, con atto di approvazione.
- Quote fisse, scaglioni, fascia agevolata, perequative e accessori per tipologia d'uso.
- **Istruttoria** dell'anno successivo, verifica con un caso numerico e antepima della bolletta.

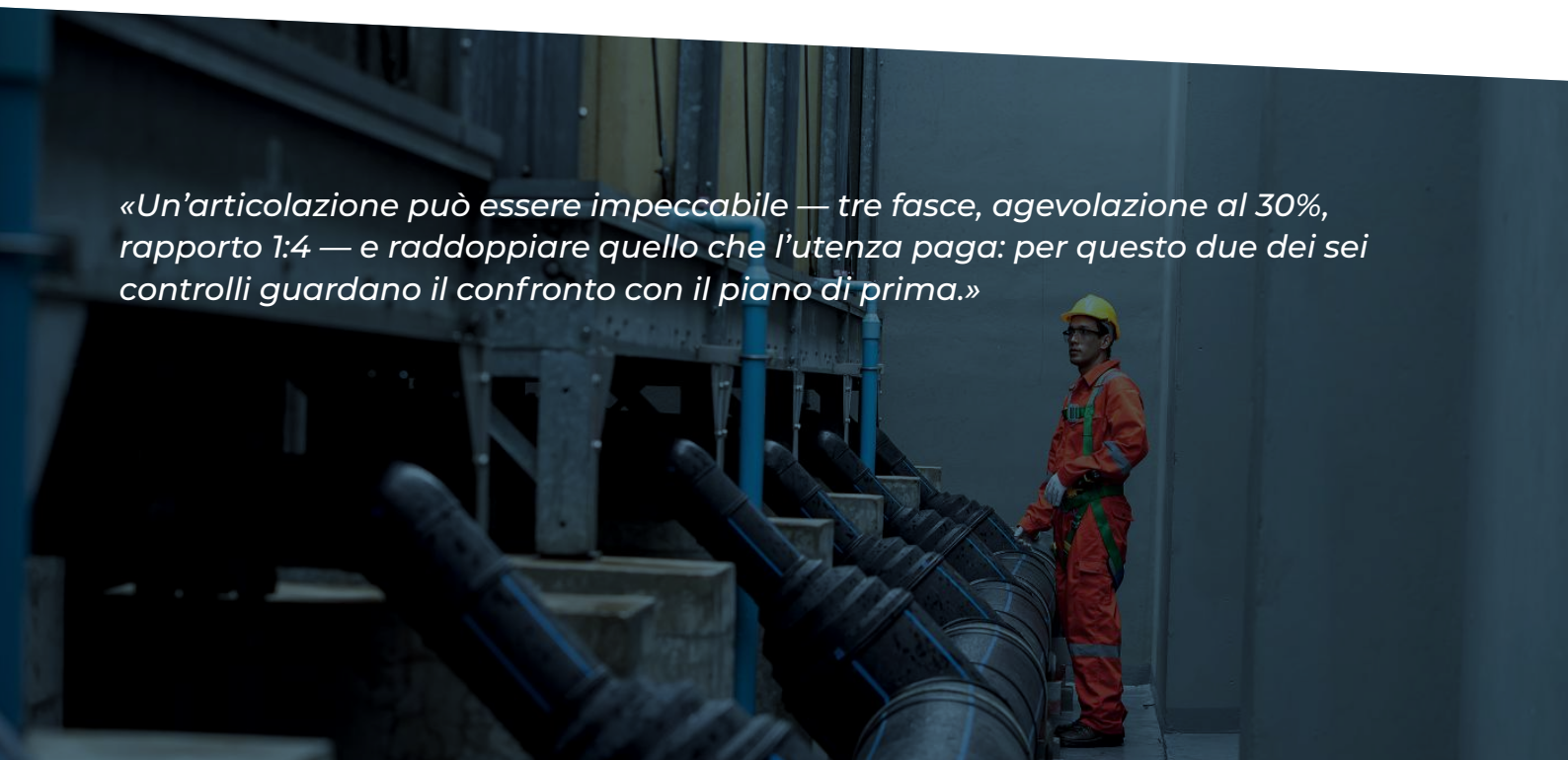
Vincoli e sostenibilità

- Numero e rapporto fra fasce, agevolazione, quota fissa entro il 20% del gettito **artt. 5, 7**
- Sostenibilità per usi non domestici e industriali **commi 14.1, 21.2**
- **Moltiplicatore tariffario** e limite alla sua crescita; conguagli e partite rinviate.

Reflui industriali · Titolo 4 TICS I

- **Autorizzazioni allo scarico** con volumi e concentrazioni autorizzate.
- **Quota capacità** con tariffa d'ambito e tetto del 20% **art. 20**; **fattore alfa (α)** per reflui corrosivi o incrostanti.
- **Registro delle determinazioni analitiche** **art. 28**: media delle tre analisi più recenti, ripiego sull'auto-rizzato.
- **Maggiorazione** per superamento dei limiti **art. 22** e inquinanti specifici della Tabella 3.
- Scadenziere dei campionamenti e **simulatore** della tariffa di una singola utenza.

«Un'articolazione può essere impeccabile — tre fasce, agevolazione al 30%, rapporto 1:4 — e raddoppiare quello che l'utenza paga: per questo due dei sei controlli guardano il confronto con il piano di prima.»



AREA 07

Economia regolatoria e Piano Economico-Finanziario

Il PEF come esito della gestione: ogni voce del Vincolo ai Ricavi del Gestore (VRG) nasce da un registro tracciato, si confronta con il consuntivo e confluisce nella Raccolta Dati Tariffari, nel file ufficiale dell'Autorità.

Il PEF completo: equilibrio economico-finanziario, DSCR, LLCR, TIR e flussi di cassa.

Componenti del VRG MTI-4

- **Capitale investito**, cespiti, oneri finanziari e fiscali, **FoNI**.
- **Costi operativi**, energia, fanghi, infrastrutture di terzi, costi ambientali.
- Spiegazione passo-passo di ogni calcolo con l'articolo applicato.

Piano e controllo

- **PEF** fino alla scadenza dell'affidamento, con indicatori di equilibrio.
- **Preventivo e consuntivo**, scenari what-if, versioni immutabili dopo l'approvazione.
- **RAB** per attività e raccordo con il conto economico civilistico.

Contabilità e adempimenti

- **Unbundling** contabile **TIUC**, ciclo passivo, magazzino, costi del personale.
- **Raccolta Dati Tariffari** nel file Excel ufficiale, senza alterarne macro e formule, con controlli bloccanti.
- **Cockpit del gestore** con gli avvisi da presidiare.

AREE 08 E 09

Qualità contrattuale e tecnica

Standard, indennizzi e macro-indicatori calcolati dagli stessi registri che l'ispettore chiederà di vedere, gestione per gestione e ambito per ambito.

08

Gli indennizzi automatici: importi, scadenze e causali calcolati dal calendario della delibera.

Qualità contrattuale RQSII

- **Dashboard** con standard specifici e generali; calendario regolatorio con festività e santo patrono art. 70
- **Livelli effettivi** sulle sole cause imputabili al gestore art. 68.2; macro-indicatori MC1-MC5.
- **Indennizzi automatici** base, doppio e triplo art. 72, detratti dalla prima bolletta utile; scadenziere dei 180 giorni art. 74.2
- **Comunicazione annuale del 15 marzo**, congelata e con rettifiche art. 77
- **Registro delle prestazioni** pronto per l'ispettore entro quattro ore art. 75, 80

Qualità tecnica RQTI



- Ricalcolo dai **registri obbligatori** artt. 31-37: classe, condizione decisiva, fonte e obiettivo.
- **Prerequisiti** del Titolo 6, registro degli agglomerati, conservazione decennale.
- **Graduatorie, premi e penalità**, simulazione dello stadio raggiungibile e piano degli interventi.

AREA 10

Qualità dell'acqua potabile

Dal punto di prelievo al rubinetto: ogni analisi è valutata contro la soglia vigente, ogni non conformità apre un evento che si chiude solo con un controprelievo conforme.



Monitoraggio D.Lgs. 18/2023

- **Parametri** con soglie storizzate; **punti di prelievo** e zone di distribuzione.
- **Piano di monitoraggio** annuale, campioni con catena di custodia, **trend** che anticipano il superamento.

Non conformità e reportistica

- Eventi automatici, **notifica all'ASL**, ordinanza di non potabilità e revoca.
- Registri e **reportistica ARERA**, dashboard operativa e direzionale.

AREA 12

Il portale del cittadino

- **Bollette**, consumi con grafico, **autolettura** e «La tua acqua» con la qualità della zona di fornitura.
- **Richieste al gestore**: reclami, rettifiche, rateizzazioni, volture, subentri, preventivi, appuntamenti.
- Ogni richiesta riceve subito un **codice di riferimento** e la data della risposta.
- **Qualità del servizio**, guide semplici e «Serve aiuto con questa pagina?» su ogni vista.

Portale Utenti — Servizio Idrico Integrato Italiano

Accesso effettuato.

Bollette La tua acqua Autolettura **Richiesta** Qualità del servizio

Profilo Esci

Richiedi al gestore

Ogni richiesta inviata da qui riceve subito un codice di riferimento e la data entro cui ti risponderanno.

RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE

Reclamo
Una lamentela scritta sul servizio ricevuto. Risponderemo per iscritto con i contenuti previsti dall'art. 50, oltre il termine l'indennizzo automatico è dovuto senza che tu debba chiederlo.

Richiesta di informazioni
Una domanda scritta a cui risponderemo per iscritto entro il termine della Tabella 1.

Richiesta di rettifica di fatturazione
Controlla gli importi di una bolletta. Corrono due termini distinti: la risposta immediata e, se ti risulta un rinvio, l'accordo della somma non dovuta.

Richiesta di rateizzazione
Chiedi di pagare a rate una bolletta. Il debito scatta quando l'importo supera del 100% l'addebito medio e la richiesta arriva entro il decimo giorno dalla scadenza.

IL TUO CONTRATTO

Attivazione della fornitura
Attivare la fornitura su un punto di consegna già allacciato.

Disattivazione della fornitura
Chiudere il contratto e sospendere l'erogazione.

Volture
Intestare a un'altra persona un contratto attivo, senza interruzione della fornitura.

Subentro
Attivare a tuo nome una fornitura disattivata, riattribuito il misuratore già installato.

PREVENTIVI, LAVORI E ALLACCIAMENTI

Preventivo per allacciamento idrico

Preventivo per allacciamento fognario

Le richieste al gestore, con la spiegazione di ciascun modulo.

Portale Utenti — Servizio Idrico Integrato Italiano

Accesso effettuato.

Bollette La tua acqua Autolettura Richiesta **Qualità del servizio**

Profilo Esci

La qualità del servizio

Quanto tempo abbiamo per ciascuna prestazione, che cosa ti spetta se sfioriamo, e come siamo andati l'anno scorso.
Questa è l'informativa annuale sulla qualità contrattuale del 2025, pubblicata il 15/04/2026. La stessa che ti arriva allegata alla bolletta.
I dati sono gli stessi comunicati ad ARERA e all'ente di governo dell'ambito entro il 15 marzo.

Se non rispettiamo questi tempi, ti indennizziamo

Vergono sulla singola prestazione: l'indennizzo lo accrediteremo in bolletta senza che tu debba chiederlo.

Cod.	Prestazione	Tempo massimo	Indennizzo	Nel 2025
SS1	Tempo di prevenzione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	30 €, fino a 90 €	1 su 2 (50%)
SS2	Tempo di prevenzione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo	20 giorni lavorativi	30 €, fino a 90 €	1 su 1 (100%)
SS26	Tempo di prevenzione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	30 €, fino a 90 €	1 su 2 (50%)
SS27	Tempo di prevenzione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	20 giorni lavorativi	30 €, fino a 90 €	1 su 1 (100%)
SS3	Tempo di prevenzione per l'esecuzione di allacci fognari	10 giorni	30 €, fino a	Nessuna richiesta

La qualità del servizio: tempi massimi, indennizzi e risultati dell'anno.

Sicurezza, tecnologia e normativa coperta

Sicurezza e controllo

- **Ruoli e permessi** granulari per area e azione.
- **Audit trail:** chi, cosa, quando, valore prima e dopo.
- **Cestino:** i dati regolatori non si cancellano; dati separati per gestore e ambito.

Usabilità

- **Manuale online** con oltre 80 guide, glossario e ricerca.
- **Aiuto contestuale** e tour guidati, ricerca globale, tema scuro.
- **Importazione** da altro gestionale.

Tecnologia

- Python, FastAPI, SQLAlchemy e **PostgreSQL**.
- API REST documentate, **Docker e Kubernetes**.
- Dati storicizzati e ampia suite di test automatici.

Vedere per credere

L'ambiente dimostrativo è popolato con una gestione plausibile: utenze georeferenziate, anni di letture, bollette calcolate dal motore reale, casi di voltura, morosità, bonus, reflui industriali e non conformità dell'acqua. Ogni percorso della demo mostra un obbligo ARERA e il modo in cui la piattaforma lo dimostra.

RIFERIMENTI NORMATIVI COPERTI

NORMA	AMBITO	DOVE SI TROVA NELL'APPLICAZIONE
RQSII	Qualità contrattuale (Del. 655/2015 e s.m.i.)	Pratiche, sportelli, standard, indennizzi, MC1-MC5, comunicazione art. 77, registro art. 75
RQTI	Qualità tecnica (Del. 917/2017 e s.m.i.)	Mo-M6, S1-S3, prerequisiti, registri, graduatorie, premi e penalità
TIMSII	Misura (Del. 218/2016 e s.m.i.)	Letture, autolettura, validazione, standard di misura, identificativo unico
TICSI	Corrispettivi (Del. 665/2017)	Piani tariffari, vincoli di articolazione, reflui industriali
TIBSI - Bonus	Bolletta e bonus sociale idrico	Bolletta, scadenze, SGAt, ciclo CSEA
REMSI	Morosità (Del. 311/2019)	Fasi di morosità, solleciti, quantitativo essenziale
MTI-4 - TIUC	Metodo tariffario e unbundling	VRG, PEF, RAB, conti separati, Raccolta Dati Tariffari
D.Lgs. 18/2023	Acque destinate al consumo umano	Parametri, campioni, piani di monitoraggio, non conformità
D.Lgs. 152/2006	Norme in materia ambientale	Gestione separata, scarichi, fanghi, depurazione
pagoPA - SdI	Pagamenti e fatturazione elettronica	Avvisi pagoPA, rendicontazione, FatturaPA XML

