

## ALLEGATO A

ELENCO DEI COMUNI AFFIDATI AD ASCAA PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO:

1. BUSSETO
2. COLORNO
3. FONTANELLATO
4. POLESINE PARMENSE
5. SAN SECONDO
6. SORAGNA
7. SISSA
8. TORRILE
9. TRECASALI
10. ZIBELLO



ALLEGATO D

ASCAA SpA attiverà , entro l'anno 2005, l'impianto di trattamento conto terzi di rifiuti liquidi, conferiti su gomma, presso l'impianto di depurazione di proprietà del comune di Busseto sito in Via S.P. per Polesine località Brusalla vecchia .

L'impianto è stato autorizzato dall'Amministrazione provinciale di Parma e il gestore salvaguardato sta realizzando i relativi interventi progettuali come da progetto autorizzato.



ASCAA SpA

AGENZIA DI SERVIZI PUBBLICI DI PARMA - PER L'AMBITO

## ALLEGATO E)

### DISCIPLINARE TECNICO

#### INDICE

#### CAPITOLO 1 DISPOSIZIONI GENERALI E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

- 1.1 Disposizioni generali
- 1.2 Descrizione del servizio
- 1.3 Controllo di qualità

#### CAPITOLO 2 REGIME DEI LAVORI

- 2.1 Generalità
- 2.2 Lavori di manutenzione e riparazione ordinaria
- 2.3 Lavori di manutenzione straordinaria
- 2.4 Realizzazione di nuove opere e impianti
- 2.5 Modalità di realizzazione degli interventi e delle opere previsti dal Piano d'Ambito

#### CAPITOLO 3 LIVELLI DEI SERVIZI PREVISTI DURANTE IL PERIODO DI GESTIONE

- 3.1 Livelli di servizio – Alimentazione idrica
  - 3.1.1 Usi civili domestici
  - 3.1.2 Usi civili non domestici
  - 3.1.3 Qualità delle acque potabili
  - 3.1.4 Filtrazione e disinfezione
  - 3.1.5 Misurazione
  - 3.1.6 Continuità del servizio
  - 3.1.7 Crisi qualitativa
  - 3.1.8 Captazioni
  - 3.1.9 Monitoraggio e ricerca perdite idriche
  - 3.1.10 Estendimento del servizio acquedotto
- 3.2 Livelli minimi di servizio – Smaltimento
  - 3.2.1 Depurazione
  - 3.2.2 Fognatura separata
  - 3.2.3 Immissione in fogna
  - 3.2.4 Fognature nere
  - 3.2.5 Drenaggio urbano
  - 3.2.6 Allaccio alla fognatura
  - 3.2.7 Controllo
  - 3.2.8 Servizio Depurazione
  - 3.2.9 Piano di emergenza
  - 3.2.10 Estendimento del servizio di fognatura

#### CAPITOLO 4 STANDARD TECNICI: DEFINIZIONI, METODOLOGIA DI CALCOLO E VERIFICA

#### CAPITOLO 5 STANDARD ORGANIZZATIVI:DEFINIZIONI,METODOLOGIE DI CALCOLO E VERIFICA

- 5.1 Premessa
- 5.2 Parametri di misurazione delle prestazioni
  - 5.2.1 Qualità dell'acqua depurata scaricata
  - 5.2.2 Tempi di intervento per guasti fognatura
  - 5.2.3 Qualità dell'acqua potabile distribuita
  - 5.2.4 Tempi di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento
  - 5.2.5 Numero delle interruzioni del servizio potabile, non programmate

#### CAPITOLO 6 DATI ECONOMICI, PATRIMONIALI E FINANZIARI:METODOLOGIE DI RILEVAZIONE

- 6.1 Introduzione
- 6.2 Le rilevazioni in contabilità generale
  - 6.2.1 Riferimento ai principi contabili
  - 6.2.2 Il piano dei conti
- 6.3 Disposizioni relative alla contabilità economica analitica suddivisa per attività
  - 6.3.1 Definizione



- 6.3.2 I centri di costo
- 6.3.3 Attività del Servizio Idrico Integrato
- 6.4 Costi e ricavi specifici e comuni
- 6.5 Individuazione delle componenti specifiche e comuni e criteri di ripartizione
- 6.6 Costi comuni: criteri di ribaltamento
- 6.7 Prospetti di analisti destinati ad uso esclusivo dell'Agenda

## CAPITOLO 7 FLUSSO INFORMATIVO PERIODICO TRA IL SOGGETTO GESTORE E L'AGENZIA D'AMBITO

- 7.1 Il rapporto informativo
- 7.2 Indicatori
- 7.3 Redazione annuale dell'inventario dei beni
  - 7.3.1 Premessa
  - 7.3.2 Inventario de beni
  - 7.3.3 Definizione delle informazioni di carattere economico-patrimoniale e tecnico
  - 7.3.4 Criteri e principi per la valutazione de beni strumentali
- 7.4 Aggiornamento trimestrale dello stato degli interventi pianificati
- 7.5 Redazione della tabella di rilevazione delle prestazioni richiamate nella Carta dei Servizi e comunicazione annuale
- 7.6 Comunicazione dei dati relativi alla fatturazione
- 7.7 Rilevazione e comunicazione annuale di altri dati economici, patrimoniali e finanziari
- 7.8 Aggiornamento del DataBase reti e impianti e della cartografia informatizzata degli acquedotti e delle fognature ad esso associata.
- 7.9 Informazioni relative al sistema di gestione della qualità
- 7.10 Accesso da remoto ai dati informatizzati

## CAPITOLO 8 PENALIZZAZIONI

- 8.1 Obiettivi strutturali
- 8.2 Livelli minimi di prodotto e di servizio
- 8.3 Altri obblighi
- 8.4 Eventuali ulteriori inadempienze

## Capitolo 1 Disposizioni generali e descrizione del Servizio

### 1.1 Disposizioni generali

Il Gestore si impegna ad ottemperare agli obblighi derivanti da tutte le normative vigenti e ad eventuali successive modificazioni di queste relativamente alla gestione del servizio idrico integrato adeguando le tariffe conseguentemente ai costi sostenuti. In particolare:

- Legge 5 gennaio 1994, n.36 "Disposizioni in materia di risorse idriche" (L.36/94)
- Decreto del Presidente della Repubblica 24 maggio 1988, n. 236 "Attuazione della direttiva CEE n.80/778 concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano, ai sensi dell'art.15 della legge 16 aprile 1987, n. 183" (DPR 236/88)
- Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n.31 "Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano" (D.Lgs.31/2001)
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 "Disposizioni in materia di risorse idriche" (DPCM 4/3/96)
- Decreto del Ministro dei Lavori Pubblici 8 gennaio 1997, n. 99 "Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature" (DM 99/97)
- Decreto Legislativo 11 maggio 1999, n.152 "Disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva 91/271/CEE, concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva 91/676/CEE, relativa alla protezione delle acque dall'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole" (D.Lgs.152/99) e successive modifiche e integrazioni;
- Normativa Regionale in materia.

Gli oneri derivanti da tale ottemperanza si intendono interamente compensati dalla tariffa del servizio idrico integrato riconosciuta in Convenzione. Nello specifico, il Gestore si impegna comunque a raggiungere e mantenere i livelli minimi di servizio così come definiti dal citato DPCM 4/3/96, che qui si considera trascritto per intero, nonché a rispettare gli obblighi imposti dal D.Lgs.152/99 e successive modificazioni ed integrazioni.

### 1.2 Descrizione del servizio

Il presente Disciplinare ha per oggetto il rapporto in funzione del Servizio Idrico Integrato, come definito e regolato dalla L. n°36/94 e tutta la successiva normativa di applicazione, tra l'Agenda d'Ambito, costituita tra i Comuni e la Provincia di Parma e i Gestori del Servizio Idrico Integrato. Si intende per Agenda d'Ambito il soggetto pubblico individuato dalla L. n° 36/94 e dalla L.R. n° 25/99, con i poteri di cui alle convenzioni di cooperazione. Il disciplinare unitamente agli altri documenti contrattuali regola il rapporto tra le parti costituite: Agenda A.T.O. e Gestori. In particolare s'intende compreso nel servizio ordinario:

- a) La captazione, l'emungimento, la derivazione e in generale la raccolta delle acque destinate a consumo domestico e in genere civile e industriale;

- b) La adduzione di dette acque, il loro accumulo in serbatoi coperti o scoperti, naturali o artificiali;
- c) La distribuzione fino al contatore o in genere al punto di consegna;
- d) La raccolta, collettamento fognario e depurazione di acque, nere o miste, comprese le caditoie stradali ( due pulizie programmate annuali )
- e) La manutenzione ordinaria delle opere affidate;
- f) Il mantenimento dei sistemi di monitoraggio, misure, controllo e telecontrollo dei servizi;
- g) Il mantenimento del sistema informativo territoriale;
- h) La protezione delle fonti di approvvigionamento;
- i) La collaborazione necessaria, alla Agenzia d'Ambito, per l'individuazione delle aree di salvaguardia come dall'art. 4 della L. n° 236/88, così come modificata dal D. Lgs. n° 152/99, integrato dal successivo D. Lgs. 258/2000 (D'ora in avanti semplicemente D.Lgs.152/99);
- j) La predisposizione ed esecuzione di un piano di attuazione delle misure atte a realizzare il risparmio idrico così come indicato dalle direttive in essere con possibilità di adeguamento alle future necessità;
- k) La predisposizione di un piano di emergenza per il servizio di raccolta e depurazione; e successiva applicazione;
- l) La predisposizione di un piano di emergenza per crisi idriche e successiva applicazione;
- m) La predisposizione di un piano di recupero perdite idriche con contemporaneo svolgimento della campagna di ricerca sulla base di un programma operativo da articolare con verifiche periodiche di monitoraggio;
- n) La predisposizione di un piano di gestione delle interruzioni di servizio;
- o) Il coordinamento con enti salvaguardati e tutelati;
- p) Il rapporto con l'utenza e la riscossione della tariffa. Ove siano presenti discordanze o dubbi interpretativi tra le previsioni del presente disciplinare e quelle del Piano d'Ambito, si intendono valide quelle più vantaggiose per il raggiungimento degli obiettivi del S.I.I..

### 1.3 Controllo di qualità

Il gestore, ai sensi dell'art. 26 della legge n. 36/94 e dell'art. 49 del DLgs. N. 152/99 svolge il servizio di controllo territoriale e provvede al controllo di qualità delle acque alla presa, nelle reti di adduzione e distribuzione, nei potabilizzatori e depuratori, anche tramite convenzioni con altri gestori. Devono essere in particolare svolti i controlli minimi previsti dal " (D.Lgs.31/2001)

A far tempo dalla data dal 1.1.2005, verranno eventualmente concordate con l'Agenzia di Ambito( sentita l'AUSL ) le nuove frequenze e le relative tipologie dei controlli.

#### 3. impianti di potabilizzazione:

-il gestore dovrà effettuare controlli almeno mensili dei parametri caratterizzanti il tipo di trattamento effettuato

#### 4. impianti di depurazione:

-i parametri e le frequenze sono quelli stabiliti dal D.Lgs. n. 152/99, Allegato 5, punto 1.1; per gli impianti di secondo livello di potenzialità inferiore a 2.000 A.E. i parametri di cui alla tabella 1 dovranno essere controllati con le seguenti frequenze:

Abitanti equivalenti Frequenza

<200 Trimestrale

200-999 Bimestrale

1.000-2.000 Mensile

Per l'impianto di Busseto si attiveranno i controlli previsti dal protocollo d'intesa fra Amministrazione provinciale di Parma ed i comuni

## Capitolo 2 Regime dei lavori

### 2.1 Generalità

Oltre alle attività di gestione delle opere esistenti il Gestore è tenuto alla realizzazione degli interventi e delle opere previste nel Piano d'Ambito. La gestione comprende tutte le operazioni da svolgere per assicurare il corretto e regolare funzionamento dei sistemi di alimentazione, adduzione, distribuzione idrica, collettamento, depurazione e smaltimento delle acque reflue, la conservazione di tutte le opere civili, macchinari e apparecchiature costituenti il complesso delle opere del S.I.I.

### 2.2 Lavori di manutenzione e riparazione ordinaria

Il Gestore è tenuto ad eseguire tutti i lavori, a fornire tutte le prestazioni e a provvedere a tutti i materiali occorrenti per la custodia, la conservazione, la manutenzione ordinaria e programmata, necessaria per il corretto esercizio e la funzionalità delle opere. Tali opere sono quelle specificate nella Convenzione di affidamento e nel Piano d'Ambito, a cui vanno aggiunte tutte quelle che si realizzeranno nel corso della gestione. Su tutte le opere, parti d'impianto, macchinari, apparecchiature e attrezzature deve essere effettuata dal Gestore la manutenzione ordinaria e programmata. Per manutenzione ordinaria si deve intendere l'insieme delle attività e degli interventi previsti e programmabili di sostituzione, rifacimento e modifica di apparecchiature, attrezzature e parti di impianti e opere che devono essere effettuati:

- per mantenere le condizioni generali di pulizia, agibilità e di efficienza delle opere;
- per il ripristino della funzionalità delle opere;
- per il mantenimento dell'efficienza funzionale delle opere;



La manutenzione programmata riguarda, oltre le opere meccaniche ed elettriche, anche tutte le strutture civili quali fabbricati, serbatoi, condotte e tubazioni, recinzioni, opere a verde.

Di seguito si descrivono i principali interventi compresi nella manutenzione ordinaria e programmata:

- 1) pulizia, sfalcio delle aree di rispetto e di protezione delle captazione, dei serbatoi, delle centrali idriche, degli impianti di trattamento delle acque potabili/depurazione e di tutto il patrimonio che fa parte integrante del S.I.I.;
- 2) sgombero della neve sulla viabilità e i camminamenti interni agli impianti;
- 3) pulizia delle griglie, raccolta del grigliato e mantenimento in perfetta efficienza del sistema di raccolta delle acque meteoriche nelle aree di pertinenza;
- 4) pulizia dei locali e delle apparecchiature in dotazione agli impianti;
- 5) verniciatura delle parti metalliche;
- 6) pulizia, controllo e tarature di tutte le attrezzature;
- 7) manutenzione delle macchine, parti elettriche e delle apparecchiature secondo le prescrizioni delle case produttrici, per mantenerle sempre in perfetta efficienza;
- 8) Il mantenimento in piena efficienza delle reti idriche, con riparazioni sulle reti di adduzione e distribuzione e sostituzione di apparecchiature idrauliche non più funzionali e di tratti di tubazione fino a 5m di lunghezza;
- 9) pulizia e controllo almeno semestrale degli scolmatori di piena;
- 10) manutenzione e pulizia dei fabbricati, di pertinenza agli impianti di trattamento, compresa la manutenzione delle fognature, con eventuali sostituzione di tratti di condotta fino a 5m di lunghezza;
- 11) pulizia dei collettori dei pozzetti e delle caditoie con l'ausilio di autoespurgo per garantire il regolare deflusso della fognatura dove si rende necessario.
- 12) derattizzazione e disinfezione in tutti quei locali dove si rende necessario.
- 13) asporto con idonee modalità di ghiaia e sabbia decantate, dei grassi e oli flottati, e in generale dei materiali di risulta dagli impianti di trattamento;
- 14) carico, trasporto e smaltimento dei fanghi.

#### 2.3 Lavori di manutenzione straordinaria

Per manutenzione straordinaria si intende l'insieme degli interventi di sostituzione, rifacimento e modifica delle opere che in particolare riguardano:

- la eventuale sostituzione di opere non più in commercio, per le quali non sono più disponibili le parti di ricambio;
  - le modifiche e gli adeguamenti funzionali che si rendono necessari per risolvere problemi ricorrenti che causano disturbi all'efficienza delle opere e comportano elevati costi di esercizio e manutenzione;
  - le modifiche e gli adeguamenti funzionali che si rendono necessari per risolvere problemi che possono compromettere la continuità della gestione;
  - le modifiche e gli adeguamenti funzionali che si rendono necessari per migliorare le condizioni di sicurezza e igiene del lavoro.
  - le modifiche e gli adeguamenti funzionali per allineare gli impianti e le opere a nuovi standards legislativi.
- L'ammontare di tali interventi è quello compreso nel programma degli investimenti del Piano d'Ambito. Eventuali rinnovamenti od altri interventi di manutenzione straordinaria che si rendessero urgenti a seguito di eventi eccezionali e/o imprevedibili con riflessi sulla salute o incolumità pubbliche (quindi non compresi nel Piano d'Ambito), saranno realizzati dal Gestore e comunicati immediatamente all'Agenzia, con riserva di verifiche ai fini dell'ammissibilità all'aggiornamento tariffario.

#### 2.4 Realizzazione di nuove opere e impianti

Il Gestore si impegna ad eseguire le opere e gli interventi per la realizzazione di nuovi impianti, così come previsti nel Piano di Ambito. Le procedure per la realizzazione dei lavori e per il loro affidamento sono quelle previste dalla vigente normativa.

Il Gestore in particolare provvede:

- 1) agli adempimenti necessari a ottenere approvazioni, autorizzazioni, concessioni, nulla osta e permessi, e tutto quanto occorra e rientri nelle competenze di enti locali, enti pubblici o privati per l'esecuzione e l'agibilità delle opere, nonché per le infrastrutture e attrezzature di servizio il cui spostamento sia ritenuto tecnicamente necessario;
- 2) all'affidamento degli incarichi di progettazione, direzione lavori e collaudo secondo la normativa vigente;
- 3) all'affidamento dei lavori a terzi in osservanza della normativa statale e comunitaria in materia di opere pubbliche;
- 4) alle attività di conduzione dei lavori;
- 5) alla cura di tutte le operazioni e le procedure occorrenti per le stime tecniche, l'occupazione e l'espropriazione delle aree necessarie, l'imposizione di servitù, l'ottenimento di concessioni demaniali e il riscatto e la revoca di quelle preesistenti, nonché ogni altra necessaria procedura e attività finalizzata all'acquisizione di beni e diritti occorrenti per l'esecuzione delle opere, incluse le formalità ipotecarie e catastali previste dalla normativa. L'Agenzia d'Ambito, tramite personale proprio o appositamente incaricato, si riserva il diritto di:

□ accedere ai cantieri per seguire l'esecuzione dei lavori, vigilando affinché gli stessi siano eseguiti in perfetta regola d'arte a norma dei progetti approvati, senza che per il fatto di tale vigilanza resti diminuita la responsabilità, in ordine alla esecuzione dei lavori, del Gestore, il quale è tenuto ad eseguire gli adempimenti conseguenti nei casi di difformità riscontrati;

- assistere alle operazioni di gara;
- assistere alle operazioni di collaudo;

-effettuare visite, assistere, eseguire prove, esperimenti, misurazioni, saggi e quant'altro necessario per accertare l'andamento dei lavori.

2.5 Modalità di realizzazione degli interventi e delle opere previsti dal Piano d'Ambito.

Il programma degli investimenti a carico della tariffa è contenuto nel Piano d'Ambito al cui contenuto si rimanda.

### Capitolo 3 Livelli dei servizi previsti durante il periodo di gestione

Il gestore garantisce i livelli minimi di servizio di seguito riportati, distinti per Alimentazione idrica e Smaltimento.

#### 3.1 Livelli minimi di servizio - Alimentazione idrica

##### 3.1.1 Usi civili domestici

Alle utenze potabili domestiche devono essere assicurati:

a) una dotazione unitaria giornaliera alla consegna, non inferiore a 150 l/ab. giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore; il contratto con l'utente menzionerà il numero di «dotazioni» assegnato all'utente e ad esso garantito;

b) una portata minima al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui al successivo punto;

c) un carico idraulico minimo di 15 m, misurato al punto di consegna, relativo alla misurazione dei volumi consegnati all'utente. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il Gestore dovrà dichiarare nel contratto d'utenza, la quota piezometrica minima, che è in grado di assicurare al punto di consegna. Per tali casi, e comunque ove è necessario, così come per gli edifici aventi altezze maggiori di quelle previste dagli strumenti urbanistici adottati, l'utenza dovrà installare appositi dispositivi di rilancio. I dispositivi di rilancio eventualmente installati dai privati, devono essere idraulicamente disconnessi dalla rete di distribuzione; le reti private sono dotate di idonee apparecchiature di non ritorno. Resta fermo l'obiettivo di garantire un carico idraulico minimo di 5m, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato, i tempi per assicurare il raggiungimento di tale obiettivo saranno comunque definiti nel Piano di Ambito di cui all'art.12 della L.R. n. 25/99, così come richiamato dall'art.6 della convenzione per la gestione del servizio.

d) il carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non dovrà superare i 70 m, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di utenza.

##### 3.1.2 Usi civili non domestici

Per quanto concerne i consumi civili non domestici e cioè i consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti) ed i consumi commerciali (uffici, negozi, supermercati, alberghi, ristoranti, lavanderie, autolavaggi, ecc.) deve essere assicurata una dotazione minima ed una portata da definire nel contratto di utenza. Si adottano per i valori di carico idraulico i criteri di cui al precedente punto 2.1.1..

##### 3.1.3 Qualità delle acque potabili

La qualità delle acque potabili deve essere conforme a quanto previsto dal " (D.Lgs.31/2001) e sue successive modifiche ed integrazioni. I valori dei parametri di riferimento si intendono rilevati al punto di consegna all'utente. Obiettivi, tempi ed investimenti per il miglioramento qualitativo dell'acqua potabile in relazione a quanto previsto dalla legislazione sono inclusi nel Piano d'Ambito.

##### 3.1.4 Filtrazione e disinfezione

Le centrali idriche, ove necessario, saranno dotate di impianto di filtrazione realizzato e gestito in modo tale che l'acqua immessa in rete abbia, fino alla consegna all'utente, le caratteristiche di cui al precedente punto 3.1.3 in ogni condizione di esercizio. Nella scelta del processo di filtrazione occorre tendere al minimo impatto globale, anche con riferimento alle altre fasi del ciclo integrato. Ogni centrale idrica dovrà essere dotata di impianto di disinfezione dell'acqua, posizionato preferibilmente all'ingresso delle vasche di accumulo e stoccaggio, anche nei casi in cui le normali caratteristiche delle acque da trattare non lo richiedano. La disinfezione potrà essere effettuata, se necessaria, attraverso impianti di pompaggio a ipoclorito o a biossido di cloro, con impianti a lampade UV o con altri sistemi comunque approvati dall'Autorità competente. Nel caso in cui le caratteristiche della rete lo richiedano, e ciò sia conveniente sotto il profilo igienico ed economico, è consentito fare ricorso a dispositivi di disinfezione sulle condotte della rete di distribuzione.

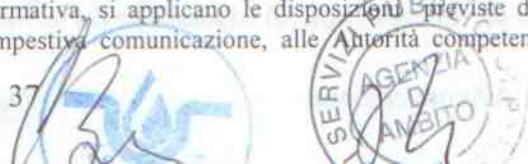
##### 3.1.5 Misurazione

La misurazione dei volumi consegnati all'utente si effettua di regola, al punto di consegna, mediante contatori rispondenti ai requisiti fissati dal D.P.R. 23 agosto 1982, n. 854, recepente la Direttiva Comunitaria 75/33, e successive eventuali normative.

##### 3.1.6 Continuità del servizio

Il servizio deve essere erogato con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata. Nel Piano di gestione delle interruzioni di servizio, devono essere disciplinate le modalità di informativa agli Enti competenti, tra cui l'Agenzia di Ambito, e all'utenza interessata, nonché l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare, ove previsto con specifici ordini dell'ATO o delle competenti autorità.

3.1.7 Crisi qualitativa  
Nei casi di superamento dei livelli qualitativi previsti dalla normativa, si applicano le disposizioni previste dal " (D.Lgs.31/2001) Il Gestore è obbligato a dare preventiva e tempestiva comunicazione, alle Autorità competenti e



all'Agenzia di Ambito, della mancata rispondenza ai requisiti di qualità; comunica, altresì, all'Agenzia di Ambito le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità. Il Gestore, in accordo con Autorità competenti e Agenzia di Ambito, adotta entro 12 mesi dall'inizio dell'affidamento un apposito Piano di gestione delle crisi qualitative con relativo piano operativo e modalità di informazione all'utenza.

### 3.1.8 Captazioni

Il prelievo della risorsa idrica dall'ambiente avverrà attraverso captazioni sotterranee (pozzi). Alle opere di presa e captazione deve essere assicurato il rispetto delle misure di salvaguardia di cui all'articolo 21 del D.Lgs. 152/99, come modificato dal D.Lgs. 258/2000.

In particolare sono da porre in atto dispositivi di protezione attiva quali:

- area di protezione assoluta;
- dispositivi di guardia atti a funzioni di sbarramento orizzontale;
- pozzi spia o piezometri
- corretto confinamento fisico delle testate degli impianti, dei manufatti di derivazione e delle strutture di contenimento.

L'individuazione delle zone di rispetto e di quelle di protezione è fondata sulle caratteristiche idrogeologiche, geologiche e geomorfologiche di uso del suolo. Al fine di consentire all'autorità competente il controllo sulla gestione delle concessioni, come previsto dall'art.22 del D.Lgs.152/99, il Gestore è tenuto alla misurazione dei volumi derivati per ogni singola concessione.

Le opere di captazione sono diversificate per quanto possibile in modo da garantire l'equilibrio della risorsa e le riserve di esercizio ed essere tali, in numero e capacità, da assicurare un ragionevole livello di certezza di soddisfacimento del fabbisogno di cui ai precedenti punti.

### 3.1.9 Monitoraggio e Ricerca Perdite Idriche

Entro i primi 12 mesi di gestione il Gestore redige un Piano di Ricerca e Recupero delle Perdite Idriche secondo le modalità previste dal DM 99 dell'8/1/1997. A tale Piano deve essere allegato il programma di monitoraggio per le reti idriche completo dell'indicazione della periodicità delle rilevazioni. In tale Piano saranno indicati i valori di riduzione delle perdite nei tempi previsti dal medesimo. Tutte le attività di monitoraggio e ricerca delle perdite sono comprese tra i costi operativi, mentre le installazioni necessarie al monitoraggio, i rifacimenti e le manutenzioni straordinarie sono conteggiate tra gli investimenti nel Piano di Ambito.

### 3.1.10 Estendimento del servizio di acquedotto

Le reti di distribuzione idrica devono essere estese a servire centri e nuclei secondo i tempi previsti nel Piano di Ambito.

## 3.2 Livelli minimi di servizio - Smaltimento

### 3.2.1 Depurazione

Il servizio depurazione ha il compito di gestire direttamente gli impianti di depurazione, i collettori fognari e gli impianti di sollevamento; ad esso compete l'attività tecnica ed operativa riguardante la conduzione, la manutenzione ordinaria e straordinaria e lo smaltimento dei materiali di risulta. Le acque di fognatura reimmesse nel corpo riceettore debbono essere depurate nel rispetto del D.Lgs.152/1999, e successive modificazioni e integrazioni, e delle leggi regionali.

### 3.2.2 Fognatura separata

Nelle zone di nuova urbanizzazione e nei rifacimenti si deve di norma, salvo argomentazioni tecniche, economiche ed ambientali contrarie, prevedere il sistema separato, indipendentemente dal fatto che sia presente la rete fognaria separata. Lo scarico terminale delle acque bianche dovrà essere recapitato in corpo idrico superficiale, laddove tecnicamente possibile, o nel collettore delle acque bianche o miste.

### 3.2.3 Immissione in fogna

La fognatura nera o mista deve essere dotata di pozzetti di allaccio sifonati ed aerati in modo da evitare l'emissione di cattivi odori, secondo le specifiche previste nel Regolamento del Servizio di Fognatura e Depurazione e da adottarsi da parte del gestore entro 12 mesi dalla sottoscrizione della convenzione e approvato dall'ATO. Il posizionamento della fognatura deve essere tale, da permettere la raccolta di liquami provenienti da utenze site almeno sopra il piano stradale.

### 3.2.4 Fognature nere

Le nuove fognature nere debbono essere dimensionate, con adeguato franco, per una portata di punta commisurata a quella adottata per l'acquedotto, oltre alla portata necessaria per lo smaltimento delle acque di prima pioggia provenienti dalla rete di drenaggio urbano, se previste e ove ciò sia compatibile con il sistema di depurazione adottato.

### 3.2.5 Drenaggio urbano

Ai fini del drenaggio delle acque meteoriche le nuove reti di fognatura bianca o mista debbono essere dimensionate e gestite in modo da garantire che fenomeni di rigurgito non interessino il piano stradale o le immissioni di scarichi neri con frequenza superiore ad una volta ogni cinque anni per ogni singola rete.

### 3.2.6 Allaccio alla fognatura

Ai sensi dell'art.45; comma 4; del D.Lgs.152/99 gli scarichi di acque reflue domestiche in reti fognarie sono sempre ammessi, nell'osservanza del Regolamento del servizio di fognatura e depurazione, che contiene altresì le prescrizioni

generali e particolari per la realizzazione. Tutti i nuovi allacciamenti relativi alle acque bianche o nere dovranno essere espressamente autorizzati dall'ente gestore, che dovrà fornire tutte le prescrizioni tecniche per la progettazione delle opere. La richiesta di allacciamento, in zone non servite da fognatura o in zone nelle quali la fognatura esistente sia insufficiente a garantire un corretto collettamento delle acque reflue, comporta da parte dell'utente la copertura integrale dei costi per la posa delle canalizzazioni necessarie. Sarà responsabilità del gestore, previa comunicazione da parte dell'utente entro 7 gg dall'inizio dei lavori, sovrintendere alla realizzazione dell'allacciamento fognario, per tale attività (predisposizione dell'autorizzazione, sopralluoghi, ecc.) l'ente gestore richiederà un compenso forfettario quale rimborso spese, come previsto nell'elenco prezzi contenuto in allegato. (tariffe ASCAA IN VIGORE)

### 3.2.7 Controllo

Il Gestore, in attuazione dell'art.49, comma 2, del D.Lgs.152/99, predispone un piano di rilevamento di tutte le utenze fognarie entro 2 anni dall'inizio della gestione. A tal fine il Gestore predispone due distinti elenchi di utenze fognarie, a seconda che siano o meno allacciate all'acquedotto. Ai sensi dell'art.49 comma 2 del D.Lgs.152/99 e dell'art.26 della L.36/94 il Gestore è tenuto ad organizzare, per gli scarichi in pubblica fognatura, il servizio di controllo secondo le modalità riportate nell'apposito Regolamento.

### 3.2.8 Servizio di depurazione

Il servizio di depurazione delle acque dovrà garantire che la qualità delle acque trattate risponda ai requisiti prescritti nell'allegato 5 del D.Lgs.152/1999. Il Gestore dovrà organizzare un servizio di analisi che consenta di effettuare le verifiche di qualità. Il Gestore dovrà attenersi, nella conduzione degli impianti, alle norme di esercizio riportate nella deliberazione del Ministero dei Lavori Pubblici del 4 febbraio 1977, pubblicata sulla G.U. n. 48, supplemento del 21 febbraio 1977, ed alle eventuali prescrizioni per igiene e sicurezza del lavoro imposte dalla competente Azienda Sanitaria Locale e dalle leggi regionali. Sarà compito del Gestore riportare i dati quali-quantitativi delle acque e dei fanghi trattati, e di funzionamento delle sezioni degli impianti, su appositi registri, anche informatici. Su tutti gli impianti oltre i 10.000 a.e. debbono essere, di norma, resi disponibili idonei campionatori; i relativi campionamenti medi debbono essere effettuati secondo quanto previsto all'allegato 5 del D.Lgs.152/1999. Per gli impianti con potenzialità superiore ai 100.000 abitanti equivalenti dovrà essere organizzato un centro di telecontrollo che verifichi le sezioni di trattamento dell'impianto; sullo scarico finale dovrà essere installato un idoneo campionario.

### 3.2.9 Piano di emergenza.

Per la sicurezza del servizio di raccolta e depurazione il Gestore adotta un piano di emergenza, che dovrà essere redatto entro 2 anni dall'inizio dell'affidamento e approvato dall'Agenzia di Ambito, che consenta di effettuare interventi sulla rete fognaria e sugli impianti di depurazione limitando al massimo i disservizi e tutelando la qualità dei corpi ricettori.

### 3.2.10 Estendimento del servizio di fognatura

Le reti di fognatura devono essere estese a servire centri e nuclei secondo i tempi previsti nel Piano di Ambito.

## Capitolo 4 Standard tecnici: definizioni, metodologia di calcolo e verifica

Con il termine di standard tecnici ci si riferisce a quegli indicatori dello stato del servizio, in particolare connessi con la situazione infrastrutturale del medesimo, con la realizzazione degli interventi previsti nel Piano d'Ambito e con il conseguente raggiungimento degli obiettivi ivi previsti. In considerazione della transitorietà del Piano d'Ambito su cui si basa la attuale convenzione si sottolinea come non sia possibile individuare sin da ora un elenco articolato di standard tecnici, rinviando al Piano d'Ambito definitivo, e all'adeguamento della convenzione, tale compito. Nella fase attuale si ritiene sufficiente individuare un unico indicatore tramite il quale misurare il grado di attuazione del Piano d'Ambito. Tale indicatore è definito come misuratore dello stato di attuazione degli interventi:

### INTERV.

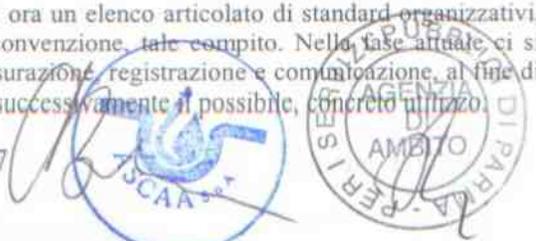
Il parametro INTERV tiene conto dell'impegno del Gestore nell'avviare e finanziare gli investimenti di sua competenza previsti nel Piano degli Investimenti vigente. Definendo INTP l'investimento annuo che il Gestore deve assicurare, INTRE l'investimento effettivamente impegnato, il parametro INTERV è definito come il rapporto tra i valori di INTRE e INTP. Il parametro INTP è pari a quanto risulta per investimenti dell'anno dal Piano degli Investimenti, ridotto per:

- disponibilità di finanziamento pubblico non previsto nel piano finanziario;
- mancato cofinanziamento di opere da parte di enti pubblici;
- ritardi non imputabili al Gestore negli assolvimenti di resa di pareri, approvazioni o quanto soggetto a termini.
- esecuzione diretta di enti locali ai sensi dell'art. 16 della L. n° 36/94, quando ciò non era previsto nel Piano degli Investimenti.

## Capitolo 5 Standard organizzativi : definizioni, metodologia di calcolo e verifica

### 5.1 Premessa

Con il termine di standard organizzativi ci si riferisce a quegli indicatori dello stato di qualità del servizio, non direttamente connessi con la attuazione del Piano d'Ambito, e quindi riconducibili alla situazione organizzativa del gestore. In considerazione della transitorietà e della breve durata del Piano d'Ambito su cui si basa la attuale convenzione si sottolinea come non sia possibile individuare sin da ora un elenco articolato di standard organizzativi, rinviando al Piano d'Ambito definitivo, e all'adeguamento della convenzione, tale compito. Nella fase attuale ci si limiterà pertanto ad individuare alcuni indicatori da sottoporre a misurazione, registrazione e comunicazione, al fine di monitorare l'andamento di tali parametri nel tempo ed individuarne successivamente il possibile, concreto utilizzo.



## 5.2 Parametri di misurazione delle prestazioni

### 5.2.1 Qualità dell'acqua depurata scaricata

Il Gestore dovrà effettuare almeno il numero minimo di controlli previsti dal D.Lgs.152/99, e comunque quanto previsto al Par. 1.3 del presente Disciplinare Tecnico; tali dati riguardanti le acque in ingresso ed in uscita dai depuratori dovranno essere riportati su apposito registro, anche informatico, che dovrà essere aggiornato mensilmente e consultabile da parte dell'Agenzia d'Ambito, come meglio precisato al successivo Cap.7.

### 5.2.2 Tempi di intervento per guasti fognatura

Il Gestore dovrà monitorare l'intervallo di tempo che intercorre tra il momento della segnalazione del guasto, e la fine del lavoro di messa in sicurezza.

### 5.2.3 Qualità dell'acqua potabile distribuita

Il Gestore dovrà effettuare almeno i controlli previsti dal (D.Lgs.31/2001) e comunque quanto previsto al Par. 1.3 del presente Disciplinare Tecnico. I dati dovranno essere aggiornati mensilmente su apposito registro informatico, da parte dell'Agenzia d'Ambito, come meglio precisato al successivo Cap. 7.

### 5.2.4 Tempi di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento.

Il tempo che intercorre tra la segnalazione del problema e l'arrivo del personale incaricato sul luogo di pronto intervento. Per pronto intervento si intende:

-interruzione di fornitura, che comporti un sopralluogo sull'utenza e che non sia legata ad interventi non programmati di manutenzione sugli impianti o sulla rete.

-Guasti o fughe di acqua che possono causare danni a persone o cose (allagamenti di locali)

### 5.2.5 Numero delle interruzioni del servizio potabile, non programmate.

Si intendono quelle superiori alle 2 ore, non causate per interventi di allacciamenti o spostamenti richiesti dall'utente. Per i punti 5.2.2, 5.2.4 e 5.2.5 Il Gestore dovrà dotarsi di apposito programma di registrazione di tali eventi e trasmettere periodicamente una scheda che riporti i dati da monitorare unitamente al numero degli interventi effettuati, classificati per tipologia; successivamente, come indicato al successivo Par. 7.10, anche tali indicatori verranno resi disponibili come gli altri due.

## Capitolo 6 Dati economici, patrimoniali e finanziari: metodologie di

rilevazione

### 6.1 Introduzione

L'obiettivo del presente capitolo è definire le norme e le regole contabili atte ad ottenere il bilancio annuale suddiviso per ogni servizio rientrante tra le attività del Servizio Idrico Integrato e le eventuali altre attività aziendali. La necessità di ottenere tale documento aggiuntivo da trasmettere, unitamente alle altre informazioni, all'Agenzia d'Ambito è sancita dalla normativa riguardante il metodo normalizzato di calcolo e di attribuzione della tariffa del servizio idrico. Le regole dettate perseguono i seguenti obiettivi:

- mantenere separate sotto il profilo contabile le attività svolte dai soggetti gestori in maniera tale da evitare distorsioni nell'attribuzione degli oneri relativi alle stesse;

- rendere trasparenti ed omogenei i conti economici e gli stati patrimoniali dei soggetti gestori, nel rispetto della riservatezza dei dati aziendali;

- fornire all'Agenzia d'Ambito le informazioni necessarie a svolgere il compito di regolazione e controllo assegnatole dalle normative di riferimento. Il gestore trova le sue regole per la composizione del bilancio di esercizio nel codice civile; le indicazioni e le prescrizioni contenute nel presente capitolo si intendono come integrative delle regole generali e volte a regolare il rapporto tra il gestore e l'Agenzia d'Ambito. Nei paragrafi successivi, dopo aver esaminato sinteticamente le regole, le modalità ed i criteri di tenuta della contabilità generale, si esamineranno gli schemi di conto economico per attività e le regole per la loro composizione nonché per la tenuta, durante il corso dell'esercizio, della contabilità analitica suddivisa per attività. A tali indicazioni il gestore è tenuto ad uniformarsi, ove non abbia già provveduto, entro il 31/12/2004. Differenti schemi e regole potranno essere utilizzati solo se preventivamente autorizzati dall'Agenzia d'Ambito.

### 6.2 Le rilevazioni in contabilità generale

#### 6.2.1 Riferimento ai principi contabili

La corretta rilevazione dei fatti gestionali nel sistema di contabilità generale rappresenta, oltre al soddisfacimento degli obblighi contabili e di bilancio, la base imprescindibile per la redazione di una veritiera situazione economico-patrimoniale nonché per la impostazione di un sistema di rilevazioni analitiche suddivise per attività aziendali. I principi contabili ed i criteri di valutazione per la rilevazione in contabilità generale dei fatti gestionali sono rinvenibili nelle fonti di riferimento di seguito sinteticamente indicate:

- i principi contabili elaborati dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e Ragionieri;
- i principi di revisione elaborati dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e Ragionieri;
- il D. Lgs. 127/91 che ha recepito la IV e VII direttiva CEE;
- la dottrina contabile italiana.

Sicuramente maggior rilevanza – in questo ambito – assumono le rilevazioni di contabilità analitica. Pertanto a questa parte di contabilità è stato riservato spazio più approfondito e dettagliato. Per quanto attiene alle rilevazioni di contabilità generale, si fa più generico riferimento al piano dei conti utilizzato nelle registrazioni contabili.

#### 6.2.2 Il piano dei conti

Ai fini delle registrazioni in contabilità generale sarà definito ed utilizzato un piano dei conti utile alle rilevazioni dei fatti gestionali aziendali e che consenta una corretta verifica, anche di dettaglio delle voci rappresentate nello schema di conto economico previsto dal Codice Civile. A livello di Stato Patrimoniale non è richiesta attualmente una rilevazione che distingua le voci del capitale circolante per singolo servizio. Per la parte invece relativa alle Immobilizzazioni, è necessario avere l'elenco delle opere e cespiti che formano l' Attivo di Stato Patrimoniale per ciascun servizio Acqua e Fognatura e Depurazione.

### 6.3 Disposizioni relative alla contabilità economica analitica suddivisa per attività.

#### 6.3.1. Definizione

Per poter giungere al termine dell' esercizio alla redazione del conto economico, il gestore deve essere dotato di un sistema di rilevazioni di contabilità industriale dei singoli fatti gestionali. Per contabilità industriale si intende un sistema di rilevazioni di risultati economici parziali riferiti a Centri di Costo, che è il livello più analitico di imputazione dei costi. I centri di costo, se opportunamente organizzati in gruppi omogenei, diventano finalizzati alla produzione di risultati economici significativi e rilevanti. La contabilità analitica ha lo scopo di determinare le componenti economiche in termini di costi e di ricavi delle attività nelle quali è suddiviso il Servizio idrico ai fini dell' applicazione e del controllo del metodo tariffario.

#### 6.3.2 I Centri di Costo

A livello di struttura del piano dei conti di contabilità Industriale, il gestore individua i seguenti servizi facenti parte del SERVIZIO IDRICO INTEGRATO:

- Acqua
- Fognatura
- Depurazione

#### 6.3.3 Attività del Servizio Idrico Integrato

La struttura del piano dei conti è impostata per arrivare ad avere i costi gestionali nel seguente modo:

- Servizio Acqua: le attività monitorate per il servizio in oggetto sono esposte di seguito e ognuna di queste è contraddistinta da un codice parlante, avente in anagrafica già indicato il servizio e l' attività. Si ha:
- Esercizio
- Manutenzioni ORDINARIE

A ulteriore specifica, è opportuno precisare che cosa si deve imputare in ognuna di queste attività:

"Manutenzioni" - vengono codificati in questa attività i lavori per manutenzioni ordinarie che vengono eseguite periodicamente o piccoli lavori di rifacimenti che servono a prolungare la vita utile del bene. Trattasi comunque di manutenzioni che non vengono capitalizzate.

Il Servizio fognatura comprende tutti i costi ed i ricavi relativi alla gestione delle condotte fognarie per le acque nere e/o miste, e i liquami non soggetti a trattamenti. Anche il servizio fognatura è gestito tramite centri di costo organizzati e strutturati in modo da avere dei dati di sintesi per bacini e eventualmente alcuni collettori intercomunali. Il servizio fognatura è codificato con la stessa struttura del servizio acqua e oltre

alla gestione dei collettori Servizio Depurazione

Anche il servizio depurazione è strutturato per dare risultati intermedi per zona e per gli impianti principali, a livello di singolo impianto. Il Servizio di Depurazione comprende inoltre al suo interno tutta l' attività di "raccolta e trattamento fanghi" nelle sue varie fasi: attività di smaltimento.

#### Servizi Comuni

L'area denominata "servizi comuni" o più comunemente "servizi generali" comprende i costi relativi a quelle attività non di tipo tecnico-operativo, ma quelli attribuibili ai servizi generali inerenti l'intera azienda, quali:

- gli organi societari (Presidenza, Amministratori, Direzione generale, collegio sindacale);
- la contabilità generale, il controllo di gestione e le altre funzioni amministrative generali;
- le funzioni interne di segreteria, protocollo, sistema informativo;
- le consulenze esterne di tipo generale (LEGALI, FISCALI, ECC.);
- il servizio commerciale
- gli altri servizi e funzioni riferibili ai servizi generali.

#### 6.4 Costi e ricavi specifici e comuni

Ai fini dell'attribuzione alle attività sopra individuate delle componenti economiche di competenza di ognuna, occorre innanzitutto evidenziare la classificazione dei costi aziendali in due categorie:

- costi specifici
- costi comuni o generali

La distinzione non deriva dalla natura dei singoli costi, ma dal fatto che la relazione tra elementi di costo ed attività di riferimento sia immediata o meno. La distinzione è altresì relativa, in quanto costi specifici con riguardo ad una data attività possono essere comuni con riguardo ad attività diversamente definite. I costi specifici, per la loro stessa natura, possono essere attribuiti in modo diretto all'attività di riferimento. L'attribuzione di costi comuni, all'opposto, può avvenire o in forma diretta o in forma indiretta.



#### 6.5 Individuazione delle componenti specifiche e comuni e criteri di ripartizione

Di seguito si elencano per le singole voci di Conto Economico i criteri di imputazione di costi e ricavi alle varie attività.

##### Ricavi delle vendite e prestazioni

Sono direttamente imputabili ai servizi idrici, i ricavi derivanti dalla vendita di erogazione di acqua e delle quote tariffarie di fognatura e depurazione.

##### Costi per Materie Prime, sussidiarie, di consumo e merci

Tale tipologia di costo viene imputata direttamente sui servizi. Le spese per Materie Prime si riferiscono alle spese per kW di Energia Elettrica utilizzata dalle adduttrici e impianti di pompaggio. Le componenti restanti di costo sono rappresentate dai costi per acquisizione di materiali necessari allo svolgimento delle attività idriche e che vengono quindi imputati in base alle movimentazioni analitiche di magazzino e non.

##### Costi per servizio

I servizi di manutenzione, i costi industriali e commerciali direttamente riferiti allo svolgimento delle attività vengono imputati direttamente al centro di rilevanza di competenza.

##### Costi per godimento beni di terzi

La voce comprende fitti passivi, canoni di leasing, canoni di concessioni. Tali oneri vengono suddivisi tra specifici e comuni a seconda che si tratti di beni direttamente riferibili alle attività principali o invece utilizzati dalle strutture non operative.

##### Costi del personale

Per la suddivisione del costo complessivo del personale, la prima operazione da compiere è quella di individuare e classificare i dipendenti in tre gruppi principali:

dipendenti che svolgono interamente mansioni riconducibili esclusivamente ad una delle attività principali che sono per lo più operai a imputazione diretta ;

dipendenti che svolgono mansioni in una o più delle attività principali;

dipendenti addetti ai servizi generali;

La valorizzazione delle ore di personale in contabilità analitica avviene tramite "costo standard" definito a inizio anno d'attività. Il suddetto costo tiene conto per la valorizzazione di tutti gli elementi retributivi della busta paga, che moltiplicato per il numero di ore effettivamente lavorate (quindi al netto di assenza per malattie, ferie, infortuni, permessi o altro) da un costo standard per qualifica (operaio, impiegato, dirigente). La quadratura a fine anno con i dati della contabilità generale, che rileva salari e stipendi, verificherà la percentuale di scostamento.

##### Ammortamenti

Ai fini dell'imputazione ad ognuna delle attività degli oneri relativi al processo di ammortamento dei cespiti aziendali, è necessario suddividere tali cespiti in base all'effettivo utilizzo.

A tale scopo deve essere effettuata una ricognizione e classificazione dei beni aziendali con l'obiettivo di suddividere tra:

cespiti utilizzati da singole attività principali;

cespiti relativi ai servizi generali.

Le quote di ammortamento relative alle singole attività saranno imputate in maniera diretta alle stesse.

#### 6.6 Costi comuni

Quando si parla di costi comuni, si fa riferimento a una tipologia di costi indiretti e generali per i quali si provvede alla suddivisione ed imputazione ai centri di costo solo in fase consuntiva sulla base di parametri di ripartizione definiti analiticamente in relazione alle varie tipologie di natura e composizione dei costi in oggetto. Attualmente il criterio prevalentemente utilizzato è la ripartizione dei costi di staff mediante il numero degli utenti facenti capo a ogni singolo servizio.

#### 6.7 Prospetti di analisi destinati ad uso esclusivo dell'Agenzia.

I prospetti ed elaborazioni da fornire ad uso esclusivo dell'Autorità d'Ambito sono i seguenti:

Conto economico annuale ripartito tra i centri di costo;

Conto economico annuale aggregato per attività principali;

Dettaglio con note di commento ai principali fatti salienti della gestione.

## Capitolo 7 Flusso informativo periodico tra il Soggetto Gestore e l'Agenzia d'Ambito

### 7.1 Il Rapporto Informativo

L'Agenzia d'Ambito, per espletare le sue funzioni di controllo, deve essere informata periodicamente sulla gestione del Servizio Idrico Integrato; a tale scopo il Gestore fornirà un Rapporto Informativo periodico contenente tutte le informazioni necessarie ad effettuare l'analisi della gestione stessa. Le informazioni servono alla Agenzia per monitorare l'andamento della gestione e seguirne l'evoluzione nel tempo. Il Rapporto Informativo è annuale e deve contenere i dati relativi alle attività regolate da Convenzione e Disciplinare. Il Rapporto Informativo deve essere formato da:

1. una relazione illustrativa sullo svolgimento del Servizio Idrico Integrato dell'anno con indicazione degli obiettivi raggiunti;

2. i principali indicatori caratterizzanti i servizi ;

3. una relazione giustificativa degli eventuali mancati investimenti in relazione a quanto programmato dal Piano d'Ambito vigente, con considerazioni del riflesso sul Piano degli Investimenti e su quello tariffario.

I dati di cui al precedente punto 2) dovranno essere trasmessi sia in forma cartacea che su supporto informatico. Tale rapporto deve essere trasmesso all'Agenzia di Ambito entro il 30.06 di ciascun anno, salva l'applicazione delle penali di cui al Cap. 8. La relazione illustrativa sarà articolata secondo almeno i seguenti paragrafi:

- livello di servizio raggiunto;
- qualità delle acque potabili;
- qualità degli scarichi;
- andamento finanziario, situazione di cassa;
- costi operativi;
- andamento delle manutenzioni ordinarie e straordinarie
- stato della rete di monitoraggio.

#### 7.2. Indicatori

Vanno sotto il nome di indicatori i dati, che qui di seguito si elencano, i quali verranno forniti, anche secondo protocolli che potranno essere successivamente definiti in modo più dettagliato. Unitamente al Rapporto Informativo anche questi vanno trasmessi all'Agenzia di Ambito entro il 30.06 di ciascun anno. Tra gli indicatori vengono elencati anche quelli citati in altri punti del presente Discipinare Tecnico, compresi quelli rappresentativi dell'andamento economico della gestione e quelli relativi alla Carta dei Servizi. Tali indicatori, salvo eventuale migliore dettaglio, così si individuano:

- a) indicatore relativo agli investimenti effettivamente impegnati rispetto a quanto pianificato per l'anno di riferimento, come descritto al Capitolo 4 del presente Discipinare;
- b) indicatori relativi agli standard organizzativi, come descritti al Capitolo 5 del presente Discipinare;
- c) personale e costo, per ciascun segmento del Servizio Idrico Integrato e per livello di inquadramento;
- d) i quantitativi mensili per ogni impianto di produzione di acqua;
- e) i quantitativi annuali di acqua prodotta, acquistata, erogata e fatturata per ogni acquedotto e/o bacino amministrativo;
- f) le dichiarazioni annuali rese, o comunque i dati da dichiarare, ai sensi del D.M. LL.PP. n° 99/97;
- g) i consumi elettrici annuali ed il relativo costo, per ciascun segmento del Servizio Idrico Integrato e, raffrontati con i valori del triennio precedente, ove disponibili;
- h) il numero di analisi effettuate esternamente, e le caratteristiche qualitative medie del Servizio Idrico Integrato e per ciascuna unità del segmento del servizio, raffrontati con i valori del triennio precedente, ove disponibili;
- i) il numero di analisi effettuate, internamente o esternamente, e le caratteristiche qualitative medie relative agli scarichi di acque reflue industriali in fognatura, per ogni fognatura;
- k) il valore modellato secondo il metodo normalizzato e sulla base dei parametri del metodo stesso, dei costi operativi di riferimento dell'anno;

l. Il Gestore è altresì tenuto a tutte le comunicazioni di legge al Comitato di Vigilanza come dall'art. 10 del D.M. LL.PP. del 1/8/96 e del D.M. LL.PP. n°99 dell'8.1.97. Ai fini del presente paragrafo per segmenti del Servizio Idrico Integrato si intendono i seguenti:

- Produzione Acqua
  - Distribuzione Acqua
  - Fognatura
  - Depurazione acque reflue
- Per unità del singolo segmento si intendono le seguenti:
- Produzione Acqua: ogni singolo acquedotto.
  - Distribuzione Acqua: ogni singolo Comune.
  - Fognatura: le reti e gli impianti di sollevamento complessivamente gestiti per ogni Comune o i collettori intercomunali.
  - Depurazione acque reflue: ogni singolo impianto di depurazione o, per gli impianti minori, gruppo di impianti. Per le unità dei segmenti Produzione Acqua e Distribuzione Acqua sono ammesse aggregazioni su scala di bacino acquedottistico dimensioni, che verranno preventivamente concordate con l'Agenzia di Ambito. Per le unità dei segmenti Fognatura e Depurazione acque reflue sono ammesse aggregazioni su scala maggiore per gli impianti di minori dimensioni, che verranno preventivamente concordate con l'Agenzia di Ambito.

#### 7.3 Redazione annuale dell'inventario dei beni.

##### 7.3.1 Premessa

Il presente paragrafo ha lo scopo di fornire al gestore del servizio Idrico Integrato le regole e i principi relativi alle informazioni da fornire all'Agenzia d'Ambito in merito ai beni materiali ed immateriali strumentali utilizzati. La necessità informativa relativa ai beni strumentali utilizzati dal gestore è sancita dalla normativa riguardante il metodo normalizzato di calcolo e attribuzione della tariffa del servizio idrico. Siccome le regole per la valorizzazione ed iscrizione in bilancio dei beni e la tenuta del registro cespiti ammortizzabili si trovano nel codice civile e nella normativa fiscale di riferimento, il gestore si atterrà a quelle regole. Pertanto le regole e indicazioni fornite nel presente capitolo - relative ai cespiti - saranno solamente da considerarsi integrative alle regole generali e finalizzate esclusivamente all'ottenimento di dati e parametri utili all'Agenzia. Il presente paragrafo è strettamente correlato al successivo paragrafo 7.7 e con esso compatibile e non in contraddittorio. I criteri di valutazione contenuti nel presente



elaborato potranno essere modificati e/o integrati dal soggetto gestore. In tal caso i criteri adottati dovranno essere preventivamente comunicati all' Agenzia d' Ambito con esauriente motivazione.

#### 7.3.2 Inventario dei beni

Si parla di "inventario dei beni" quando si fa riferimento a beni materiali di uso durevole, costituenti parte dell' organizzazione permanente delle imprese. Tali beni vengono impiegati normalmente come strumenti di produzione del reddito della gestione caratteristica e non sono destinati né alla vendita né alla trasformazione. Per la corretta classificazione dei beni tra le immobilizzazioni materiali vale quindi il principio della destinazione economica dei beni stessi. L' uso durevole di tali beni richiama l' esistenza di fattori e condizioni produttive la cui utilità economica si estende oltre i limiti di un esercizio. Tali beni erogheranno una serie di servizi

produttivi che saranno resi durante lo svolgimento della loro vita utile. Quindi il costo sostenuto in un esercizio contabile va suddiviso nei periodi in cui il bene presta la propria utilità, tramite la rilevazione delle quote di ammortamento. Le immobilizzazioni materiali sono iscrivibili in bilancio se fisicamente esistenti. Inoltre vanno rilevati ed iscritti i cespiti in corso di esecuzione e gli anticipi corrisposti ai fornitori per l' acquisizione di immobilizzazioni materiali. Nel caso specifico dei beni strumentali dei soggetti gestori del Servizio Idrico Integrato, gli stessi saranno suddivisibili innanzitutto in due macro classi:

- beni di proprietà del soggetto gestore o acquisiti dallo stesso;
- beni ottenuti in concessione dai Comuni. In particolare tra i beni dati in concessione rientrano sia quelli affidati al gestore sia quelli realizzati successivamente con oneri a carico degli Enti Locali.

#### 7.3.3. Definizione delle informazioni di carattere economico-patrimoniale e tecnico.

In virtù delle necessità informative sia interne che relative agli obblighi ed adempimenti verso l' Agenzia d' Ambito, la definizione delle caratteristiche, struttura dei dati e organizzazione della gestione cespiti ammortizzabili assume particolare rilevanza. In particolare le informazioni relative alla gestione dei cespiti dovrà rispondere ai seguenti obiettivi:

- collegamento integrato tra la gestione delle contabilità generale e gestione dei cespiti ammortizzabili;
- gestione delle informazioni relative ai cespiti in funzione della contabilità analitica;
- gestione delle informazioni relative alla collocazione fisica dei cespiti;
- gestione delle informazioni relative alle modalità di acquisizione dei cespiti ed in particolare alla distinzione tra beni propri e beni ottenuti in concessione ai fini dello svolgimento del servizio;
- possibilità di ottenere a richiesta report costruiti in base ai dati e parametri sopra esposti ed in virtù delle necessità informative dell' Agenzia d' Ambito.

#### 7.3.4 Criteri e principi per la valutazione dei beni strumentali

Il criterio di valutazione delle immobilizzazioni materiali è descritto all' art. 2426 c.c ed è rappresentato dal costo di acquisto o di produzione. A tal fine è comunque opportuno distinguere le modalità di acquisizione delle immobilizzazioni:

- acquisto a titolo oneroso
- costruzione interne in economia
- conferimento di beni

Nel caso di acquisto di immobilizzazioni , il valore originario è comprensivo del costo di acquisto, degli oneri accessori e di tutti quegli altri oneri che l'impresa deve sostenere affinché l' immobilizzazione possa essere utilizzata. I beni prodotti "in economia" dall'impresa devono essere valutati al costo di produzione , che deve comprendere:

- i costi di acquisto delle materie necessarie alla costruzione del bene;
- il costo delle prestazioni di lavoro diretto e dei corrispondenti oneri sociali;
- il costo dei materiali e delle prestazioni di servizio in genere;
- spese tecniche (oneri vari dei centri funzionalmente incaricati delle fasi di supervisione, progettazione, programmazione, organizzazione e controllo). Il "conferimento di beni" comporta che il costo di iscrizione in bilancio dei beni conferiti dai soci deve essere rappresentato dal minor valore tra quello risultante dalla relazione di stima dell' esperto designato dal tribunale e quello determinato dagli amministratori e sindaci in sede di verifica della stima dell' esperto per i conferimenti in natura ai sensi dell' art. 2343 c.c.

#### ONERI FINANZIARI

Gli oneri finanziari possono essere capitalizzati nel caso di acquisizioni o di costruzioni interne di immobilizzazioni caratterizzate da un periodo con esborsi finanziari prima che il bene possa essere posto in uso. In particolare le condizioni sono le seguenti:

- la capitalizzazione di riferisce agli interessi passivi sostenuti per capitali presi a prestito per l'acquisizione dell' immobilizzazione;
- gli interessi si riferiscono al periodo di costruzione cioè per il periodo che va dall' esborso di fondi ai fornitori di beni e servizi relativi ai cespiti fino al momento in cui il cespite è pronto per l' uso.
- Il finanziamento è stato realmente utilizzato per l' acquisizione delle immobilizzazioni tecniche.

#### MANUTENZIONI e RIPARAZIONI

Per costi di manutenzione si intendono quelli sostenuti per mantenere in efficienza i beni per garantire la loro vita utile prevista , nonché la capacità e la produttività originarie.

I costi per manutenzione possono essere distinti in due categorie:

ordinaria

straordinaria

Le spese a carattere ordinario sono sostenute per mantenere nella normale efficienza le immobilizzazioni tecniche.

Le spese a carattere straordinario comportano un significativo aumento della capacità produttiva, della vita utile e/o della sicurezza dell' immobilizzazione. La manutenzione ordinaria viene spesa nell' esercizio come componente negativa di reddito.

La manutenzione straordinaria – in quanto costo capitalizzabile – viene rilevata tramite commessa con l' identificazione del totale costo sostenuto suddiviso in:

- consumo di materiali;
- spese di personale
- spese generali, appalti e prestazioni

#### AMMORTAMENTI

Il valore originario delle immobilizzazioni va ripartito mediante l' ammortamento tra gli esercizi del periodo di vita utile delle immobilizzazioni stesse. Tutti i cespiti vanno assoggettati ad ammortamento, salvo quelli la cui utilità non si esaurisce, come ad esempio i terreni. Per quanto riguarda le immobilizzazioni in corso di realizzazione, non sono ammortizzate fino a che non risultino pronte per l' uso.

L' ammortamento si determina tenuto conto dei seguenti elementi:

- valore da ammortizzare
- durata economicamente utile del bene
- categoria di appartenenza del bene.

#### 7.4 Aggiornamento semestrale dello stato degli investimenti pianificati

L'aggiornamento semestrale dello stato degli investimenti avverrà alle date 30/06, , 31/12 di ogni anno e sarà comunicato all' Agenzia entro 30 giorni.

#### 7.5. Redazione della tabella di rilevazione delle prestazioni richiamate

nella Carta dei Servizi e comunicazione annuale

Per ciascun anno, il Gestore è tenuto a trasmettere all' Agenzia di Ambito i seguenti prospetti, relativi agli standard, specifici e generali, della Carta del Servizio:

- schema generale dei valori dei parametri rilevati nell'anno solare precedente, confrontato con i valori standard di riferimento;
- prospetto per ciascuno standard del numero di casi valutati e delle percentuali di rispetto, articolato per zona territoriale;
- confronto dei dati che precedono con le rilevazioni degli anni precedenti, se disponibili. Entro lo stesso termine, il Gestore è tenuto a trasmettere all' Agenzia di Ambito i seguenti prospetti, afferenti ai reclami relativi al servizio idrico integrato ricevuti dal proprio ufficio utenti a mezzo di comunicazione allo sportello, lettera, e-mail o telefono nell'anno solare precedente:
  - numero dei reclami e relativo esito;
  - numero dei reclami ricevuti afferenti le attività di preventivazione e realizzazione degli allacciamenti, articolato per tipo di reclamo;
  - numero dei reclami ricevuti afferenti le attività di rilevazione consumi, fatturazione e pagamenti, articolato per tipo di reclamo,;
  - confronto dei dati che precedono con le rilevazioni degli anni precedenti, se disponibili.

#### 7.6 Comunicazione dei dati relativi alla fatturazione.

Per ciascun anno, il Gestore è tenuto a trasmettere all' Agenzia di Ambito i seguenti prospetti, relativi alla gestione dell'utenza, con particolare riferimento agli importi e volumi fatturati nell'anno solare precedente:

- riepilogo utenze attive, articolato per comune e per uso;
- tariffe applicate per tipologia d'utenza e per scaglione;
- fatturato in m3 ed Euro per comune, articolato per segmento del servizio idrico integrato (acqua potabile, fognatura, depurazione),  fatturato in m3, articolato per comune e per uso (domestico, non domestico, ecc.);
- fatturato in m3 ed Euro per comune del servizio di fognatura e depurazione relativamente all'utenza produttiva;
- confronto dei dati che precedono con le rilevazioni degli anni precedenti, se disponibili.

#### 7.7. Rilevazione e comunicazione annuale di altri dati economici, patrimoniali e finanziari.

Oltre ai dati suesposti riportati ai precedenti paragrafi, il gestore deve fornire all' Agenzia d' Ambito contestualmente al rapporto informativo di cui al paragrafo 7.1, il Bilancio d'esercizio approvato redatto con gli schemi di Conto economico, Stato Patrimoniale e relativa Nota Integrativa, nonché i prospetti di cui al paragrafo 6.7.

#### 7.8 Aggiornamento del DataBase Reti e Impianti e della cartografia informatizzata degli acquedotti e delle fognature ad esso associata.

Il Gestore si ritiene impegnato collaborare con l' Agenzia per lo sviluppo ed aggiornamento costante di un sistema informativo costituito da un database "reti ed impianti" e da una cartografia informatizzata. In particolare i dati da sviluppare ed aggiornare nel DataBase sono i seguenti:

Archivio Acquedotti : portata media, potenzialità, località servite

Archivio Depuratori : dati qualità ingresso/uscita

#### 7.9 Informazioni relative al sistema di gestione della qualità.

Il Gestore trasmette all' Agenzia:



come da Convenzione Manuale di gestione per la qualità aggiornato e dei relativi successivi aggiornamenti, copia del Piano annuale delle verifiche ispettive interne sui sistemi di gestione per la qualità/ambiente e dei relativi successivi aggiornamenti, copia delle certificazioni relative ai Sistemi di gestione per la Qualità/Ambiente ottenute, disponibili anche mediante accesso diretto via Internet.

#### 7.10 Accesso da remoto ai dati informatizzati.

Il Gestore si impegna a rendere disponibili all'Agenzia, i dati, le notizie e gli indicatori più significativi contemplati dal presente disciplinare, da tenere aggiornati. Il Gestore rende disponibili all'Agenzia, con modalità da concordarsi, i dati e gli indicatori di cui al par. 7.5, nonché di quelli di cui alla lettera b) del par.7.2, limitatamente a quelli di cui ai precedenti punti 5.2.1 e 5.2.3, così come per i rimanenti (5.2.2, 5.2.4 e 5.2.5) . Gli archivi consultabili in tal modo dovranno essere aggiornati entro un mese dalla data dell'evento registrato. Fino alla avvenuta accessibilità diretta dei dati di cui al presente paragrafo gli stessi verranno trasmessi, sia in forma cartacea che su supporto informatico, dal gestore all'Agenzia entro il mese di gennaio 2005 e successivamente entro il mese successivo alla scadenza

## Capitolo 8 Penalizzazioni

### 8.1 Obiettivi strutturali

Relativamente agli investimenti previsti dal Piano d'Ambito e a quanto non impegnato annualmente, così come descritto Capitolo 4 del presente Disciplinare, e misurato tramite l'indicatore INTERV, al gestore sono applicate, in sede di revisione triennale della tariffa, una decurtazione tariffaria ed una penalizzazione determinate sulla base delle quote di ammortamento e di remunerazione del capitale investito godute dal gestore mediante la riscossione della tariffa nel triennio trascorso, secondo le seguenti misure:

per la quota relativa all'ammortamento, si applicherà il valore previsto dal Piano d'Ambito, eventualmente pro-quota, per gli investimenti non impegnati;

per la quota della remunerazione del capitale investito, si applicherà il coefficiente del 7% l'anno sullo stesso capitale. Sarà aggiunta una quota di penalizzazione sull'entità della decurtazione, come sopra determinata, incrementando la decurtazione stessa del 5%.

### 8.2 Livelli minimi di prodotto e di servizio

Le relative penalizzazioni verranno definite successivamente alla individuazione degli obiettivi e degli standard organizzativi di cui al Capitolo 5 del presente Disciplinare.

### 8.3 Altri obblighi

Per gli altri obblighi non ottemperati previsti nel presente Disciplinare, si prevede che dal momento della loro presa d'atto da parte della Agenzia d'Ambito, si applichino al gestore le seguenti penalità. Esse, contestualmente alla loro comunicazione al Gestore concessionario, sono immediatamente esigibili, a semplice richiesta della Agenzia d'Ambito, direttamente sulla fideiussione cauzionale di cui all'articolo 37 della Convenzione. Le suddette penalità risultano:

□ mancata, incompleta, errata o infedele effettuazione delle analisi:

qualora venga accertata la mancata, incompleta, errata o infedele effettuazione delle analisi chimico-fisico-biologiche di controllo verrà applicata una penale di euro 1000 □ mancata, incompleta, errata o infedele tenuta dei registri: ( non compete ad ATO )

l'incompleta o inesatta compilazione, il ritardo nelle iscrizioni, le trascrizioni non veritiere, comporteranno l'applicazione di una penale che, a insindacabile giudizio dell'Agenzia d'Ambito a seconda della gravità dell'inadempimento, sarà dell'importo compreso tra euro 1.00 ed euro 10.00;

□ mancato e/o ritardato inoltro delle comunicazioni previste:

qualora il Gestore ometta o ritardi le comunicazioni previste nel presente Disciplinare, negli atti contrattuali e quanto in osservanza della vigente normativa, verrà applicata una penale di euro 500 , salvo ogni ulteriore addebito per responsabilità. Nel caso di ripetuta reiterazione di ciascuna delle inadempienze di cui sopra ed a seguito di specifica diffida dell'Agenzia d'Ambito, la penale sarà raddoppiata. L'ulteriore, ripetuta reiterazione della medesima inadempienza, ferma l'applicazione della penale, potrà essere considerata dall'Agenzia d'Ambito quale

grave inadempimento ai sensi dell'articolo 39 della Convenzione. Il Gestore è tenuto a corrispondere gli interessi bancari nei confronti dei crediti maturati dell'Agenzia d'Ambito e dell'utenza, salvo i casi di legge ove tali interessi sono legali. Nei casi specifici, laddove previsto, è possibile lo scomputo del debito del Gestore tramite rese di servizio. Quanto dovuto all'utenza nel caso di deficienze di servizio è regolato dalla Carta del Servizio o dalle Condizioni di Fornitura del Servizio Idrico Integrato.

## CARTA DEL SERVIZIO

### PRINCIPI GENERALI

#### **Art. 1 (uguaglianza ed imparzialità di trattamento)**

Il Gestore si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione. Garantisce parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico - funzionali, nell'ambito di tutto il territorio ove è tenuto a garantire l'erogazione dei servizi riconducibili al servizio idrico integrato.

#### **Art. 2 (continuità del servizio)**

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la durata. Qualora questi si verificassero per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il Gestore si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

#### **Art. 3 (partecipazione degli utenti)**

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltre reclami. A tale scopo appositi moduli sono a disposizione dell'utenza presso ogni sportello o sul sito internet aziendale, da pubblicizzarsi adeguatamente. Le modalità di consultazione dei documenti sono indicate nel Regolamento per il diritto di accesso agli atti del Gestore, reso consultabile in cartaceo o sul sito internet.

Per tutto quanto concerne le relazioni personali con l'utente, il Gestore garantisce l'identificabilità dei propri dipendenti ed individua i responsabili delle strutture cui l'utente medesimo ha diritto di conferire.

#### **Art. 4 (cortesia)**

Il Gestore si impegna a curare con particolare attenzione il rispetto, l'attenzione e la cortesia nei confronti dell'utente, formando adeguatamente il personale.

#### **Art. 5 (efficacia ed efficienza)**

Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi forniti, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tali scopi.

#### **Art. 6 (chiarezza nella comunicazione)**

Il Gestore pone la massima attenzione al fine di semplificare e rendere così comprensibile il linguaggio e le espressioni tecniche nei rapporti con l'utente.

#### **Art. 7 (condizioni di fornitura)**

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate in allegato alla Carta come estratto/ delucidazione del contratto di fornitura

### STANDARD DI QUALITA' E MODALITA' DI VERIFICA

#### **Art. 8 (concetto di standard)**

Il concetto di standard è direttamente ricondotto alle norme contenute nel DPCM 29.4.1999, che ha individuato gli aspetti relativi al servizio idrico integrato e ne ha definito i fattori di qualità, gli indicatori di qualità, nonché gli standard e le loro tipologie.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio, con esclusione per impossibilità oggettive o per situazioni straordinarie, dovute a: eventi naturali ed eccezionali, eventi per causa dell'uomo, provvedimenti della pubblica autorità. Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore prefissato, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità. Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè misurabili direttamente e può essere specifico o generale.

Standard specifico: si riferisce alla singola prestazione resa ed è espresso da un valore minimo o massimo verificabile dal singolo cliente. A tale scopo gli standard specifici sono adeguatamente comunicati agli utenti (es.: numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipulazione del contratto).

Standard generale: è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (es.: tempo medio di attesa agli sportelli), oppure qualitativamente, senza far riferimento diretto a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (es.: cortesia del personale).



**Art.9 (avvio del rapporto contrattuale)**

A) Il tempo di preventivazione è il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento in cui il preventivo è disponibile per l'utente stesso presso la sede del Gestore od altro sportello; per i contratti standard il tempo massimo è **di 20 giorni di calendario, mentre per i lavori con estensione o adeguamento rete il tempo massimo è di 25 giorni di calendario**. Ove ricorrano situazioni più complesse in cui devono essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ottenere permessi di terzi, il Gestore fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

B) Le modalità di verifica consistono in:

- verifica interna, attraverso la modulistica dedicata. Il sistema informatico registra la data di emissione del preventivo;
- verifica esterna, affidata al Servizio assistenza clienti che raccoglie, classifica e gestisce reclami e segnalazioni, in qualsiasi forma siano presentati;
- verifica attraverso le indagini di customer satisfaction. Il grado di soddisfazione relativo a questi aspetti del servizio è oggetto di una specifica domanda all'utente.

**Art. 10 (tempo esecuzione allacciamento di nuova utenza)**

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento è il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale. **Il tempo massimo è di 25 giorni di calendario**; in tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato dal Gestore di volta in volta all'utente, sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete. I tempi di prestazione indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi (Anas, Amministrazione Provinciale, eccetera) alla predisposizione di opere edili e di altri adempimenti a carico dell'utente. Nei casi di fatti imprevedibili o imputabili a terzi insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore è tenuto a comunicare tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Le modalità di verifica consistono in quanto previsto analogamente al precedente art. 9

**Art. 11 (rispetto degli appuntamenti concordati)**

L'appuntamento personalizzato è l'appuntamento fissato su richiesta dell'utente, in data successiva a quella proposta dal gestore. L'appuntamento personalizzato può essere richiesto quando si renda necessaria la presenza dell'utente per effettuare l'intervento o un sopralluogo preliminare per l'esecuzione di lavori, l'attivazione o disattivazione della fornitura, la riattivazione della fornitura. Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente. **Gli appuntamenti sono fissati entro un periodo massimo di 10 giorni di calendario e con una oscillazione oraria massima di un'ora rispetto a quella fissata.**

Le modalità di verifica consistono in quanto analogamente previsto al precedente art. 9.

**Art. 12 (tempo attivazione e riattivazione fornitura)**

Il tempo massimo per l'attivazione e riattivazione della fornitura è il tempo massimo intercorrente tra la definizione del contratto di fornitura e l'inizio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione nei casi di subentro; **il tempo massimo è di 7 giorni lavorativi.**

Le modalità di verifica consistono in quanto già previsto analogamente al precedente art. 9.

**Art. 13 (tempo cessazione fornitura)**

Il tempo massimo per la cessazione della fornitura è il tempo massimo per disattivare la fornitura, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente ed è fissato nel periodo **massimo di 4 giorni lavorativi**, salve particolari esigenze dell'utente medesimo, con l'esclusione dei casi in cui sia prevista la rimozione del contatore.

Le modalità di verifica consistono in quanto già previsto analogamente al precedente art. 9.

**Art. 14 (allacci alla pubblica fognatura)**

Il tempo massimo di allaccio alla pubblica fognatura è il tempo massimo tra la data di richiesta documentata da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allaccio ed è fissato nel periodo **massimo di 25 giorni di calendario**; per quanto riguarda le attività produttive, l'allaccio è subordinato all'ottenimento del parere positivo da parte del competente ufficio tecnico comunale (ufficio ambiente e/o sportello unico).

Le modalità di verifica consistono in quanto già previsto analogamente al precedente art. 9.



**Art. 15 (apertura sportelli e comunicazioni telematiche)**

Il gestore si ritiene impegnato ad ampliare per quanto possibile l'apertura al pubblico degli sportelli per lo svolgimento delle normali operazioni commerciali. Gli orari sono comunicati su apposito sito internet, tramite appositi pannelli affissi presso gli sportelli, attraverso il Servizio assistenza clienti e segnalazione guasti, il servizio informazioni commerciali, accessibili anche dal "numero verde", oltre che da specifici numeri telefonici. **Le informazioni commerciali all'utenza sono garantite, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 13,00 e dalle 14,30 alle 17,30; il servizio assistenza clienti è garantito, nei giorni feriali, dal lunedì al giovedì dalle 8,30 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 16,30.** L'assistenza clienti garantisce informazioni circa letture di contatore effettuate ed i pagamenti avvenuti, ecc., nonché la possibilità di richiedere allacci e la disdetta di contratti di fornitura.

**Art. 16 (pagamenti)**

Il pagamento di fatture può avvenire attraverso versamento su conto corrente postale, domiciliazione bancaria da qualsiasi istituto bancario od in contanti presso sportelli bancari che dovranno essere espressamente pubblicizzati.

**Art. 17 (tempi di attesa)**

Il tempo di attesa agli sportelli è fissato mediamente in 15 minuti.

**Art. 18 (gestione rapporto contrattuale)**

IL Gestore emette non meno di 4 fatture annuali, di cui tre basate su dati stimati ed una calcolata sugli effettivi consumi desunti dalla lettura annuale dei contatori. All'utente viene data la possibilità di comunicare la reale lettura del contatore anche attraverso la compilazione e l'inoltro al Gestore di apposita cartolina, fatti salvi i controlli che il Gestore riterrà di effettuare.

Se l'utente è allacciato all'acquedotto l'importo relativo alla fognatura per scarichi civili e depurazione viene riportato nella fattura. Se l'utente utilizza acqua di un pozzo privato, dotato di misuratore, l'importo della fognatura e depurazione viene, di norma, fatturato almeno annualmente.

L'importo relativo alla fognatura e depurazione per scarichi industriali viene, di norma, fatturato almeno 4 volte all'anno, sulla base delle analisi chimico-fisiche effettuate con cadenza trimestrale sui reflui allo scarico e secondo le modalità previste dalla vigente normativa. L'importo relativo alla fognatura e depurazione per scarichi industriali non allacciati all'acquedotto viene fatturato, di norma, almeno 4 volte all'anno sulla base delle analisi chimico-fisiche effettuate con scadenza trimestrale sui reflui allo scarico e della lettura del contatore asservito al pozzo privato, dotato di misuratore di portata installato a cura e spese dell'utente.

**Art. 19 (rettifiche fatturazione)**

**Rettifiche di fatturazione eventualmente necessarie sono praticate entro 45 giorni lavorativi** e danno luogo all'emissione di eventuale nota di credito e titolo di rimborso. Le rettifiche di fatturazione sono sottoposte a verifiche; l'indice delle rettifiche di fatturazione è dato dal rapporto fra note di credito e fatture. Il tempo di remissione è la differenza fra la data della nota di credito e quella stimata di ricevimento della fattura da parte dell'utente. Tale sistema garantisce all'utente la puntuale correzione dei suoi consumi reali e, conseguentemente, la stima presuntiva corretta al momento dell'emissione delle fatture di acconto; non necessariamente tutte le rettifiche di fatturazione corrispondono ad errori: questi ultimi sono monitorati attraverso modulistica che raccoglie segnalazioni e reclami dell'utenza.

**Art. 20 (morosità)**

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio. Il Gestore invia un primo sollecito corredato del delicato della fattura insoluta e, in carenza di esito, preavvisa l'utente della sospensione attraverso lettera raccomandata, inviata all'utente **almeno 20 giorni prima della sospensione.**

**Art. 21 (riattivazione)**

**Il gestore si impegna a riattivare la fornitura sospesa per morosità entro 2 giorni lavorativi** da che sia dimostrato l'avvenuto pagamento, ovvero per ordine legittimo di pubblica autorità. **In caso di erronea sospensione per morosità, il Gestore si impegna a ripristinare la fornitura entro e non oltre 24 ore.**

Sono istituite modalità di verifica interna (attraverso modulistica dedicata, ove l'operatore dichiara lo svolgimento del lavoro) ed esterna (affidata al Servizio assistenza clienti, che classifica e gestisce reclami e segnalazioni, in qualsiasi forma presentati).

**Art. 22 (agevolazione consumi anomali)**

Quando, per qualsiasi causa, a seguito di rottura della tubazione di collegamento tra il contatore ed il fabbricato servito, si verifica una perdita di acqua, il costo del consumo così determinatosi, anche se rilevante, dovrà essere pagato integralmente dall'utente.



Nel caso in cui l'utente abbia provveduto puntualmente alla riparazione del danno a proprie spese e sia in grado di allegare ad idonea richiesta al Gestore la documentazione attestante sia la natura della riparazione che ricevute dei pagamenti, allo stesso utente sarà scontato del 70% l'importo dovuto sui consumi anomali riferibili agli scarichi di fognatura e depurazione, quando previsti.

#### **Art. 23 (verifica del contatore)**

In qualsiasi momento l'utente può chiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore. Il Gestore si impegna a effettuare tale verifica **entro 10 giorni dalla richiesta**.

Nel caso la verifica accerti un effettivo guasto il Gestore sostiene le spese, sostituisce il contatore e provvede a rimborsare l'utente sulla base della ricostruzione degli effettivi consumi dell'utente. **Qualora la verifica accerti il corretto funzionamento del contatore, ovvero un errore di misurazione non eccedente il 5%** in difetto o eccesso, all'utente viene addebitato un importo forfettario, diversamente quantificato, a seconda che si tratti di verifica provvisoria (senza smontaggio del contatore) o su banco tarato; la quantificazione degli importi è stabilita dal Gestore, previo assenso dell'Agenzia di Ambito, nel quadro della definizione e quantificazione degli oneri accessori non ricompresi nella tariffa del servizio idrico integrato. All'utente viene concessa la facoltà di presenziare alla verifica del contatore; gli esiti della verifica sono comunicati dal Gestore all'utente per iscritto. Nel caso di consumi erroneamente fatturati, il Gestore tiene conto delle medie dei consumi misurati dopo la sostituzione del contatore difettoso e, nei casi di particolare gravità, di altre prove fornite dall'utente che permettano di quantificare il consumo medio effettivo durante il malfunzionamento del contatore. Il Gestore emette titolo di credito per il rimborso dell'indebito.

#### **Art. 24 (verifica livello di pressione)**

Qualora l'utente rilevi un livello di pressione anomalo rispetto alle condizioni consuete, può richiedere al Gestore un intervento per la verifica della pressione nel punto di consegna, che deve essere conforme al DPCM n. 47 del 4.3.1996. Il Gestore si impegna ad effettuare **l'intervento entro un tempo massimo di giorni 7**.

#### **Art. 25 (emergenza e pronto intervento)**

Il gestore fornisce il servizio con continuità, regolarità e senza interruzioni, fatti salvi i fatti per forza maggiore e per interventi di riparazione o di manutenzione programmata, secondo la disciplina che segue.

In carenza o sospensione del servizio per un lasso di tempo SUPERIORE A 12 ORE il Gestore garantisce la gestione dell'emergenza di concerto con l'Agenzia di Ambito, l'AUSL, la Protezione Civile ed i Comuni coinvolti, individuando le modalità di approvvigionamento in emergenza e di distribuzione ed informando efficacemente l'utenza. Il Gestore assicura in ogni caso i seguenti livelli minimi dei servizi:

- **Reperibilità 24 ore su 24** per rilevare tempestivamente allarmi o segnalazioni. L'utente può richiedere l'intervento telefonando al numero verde o utilizzando la posta elettronica;
- **Riparazione di guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione** per gli impianti, entro 12 ore per le tubazioni fino a 300 mm. di diametro ed entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;
- **Controllo dell'evoluzione quali-quantitativa delle fonti di approvvigionamento.**

#### **Art. 26 (preavvisi)**

**I tempi di preavviso all'utenza** per lavori programmati da effettuare sulla rete, ove non sia possibile evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, **sono di 48 ORE**.

**La durata delle sospensioni programmate, in ogni caso, avranno la durata massima di 12 ORE.**

#### **Art. 27 (ricerca perdite programmate)**

Il Gestore effettua la ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile monitorando ogni anno le condotte.

#### **Art. 28 (informazioni all'utenza)**

Il Gestore garantisce una costante informazione agli utenti su tutte le modalità di fornitura dei servizi e delle loro eventuali modificazioni, con particolare riferimento a:

- Aspetti normativi, contrattuali, fiscali e tariffari;
- Iniziative aziendali;
- Progetti aziendali;
- Standard qualitativi e loro variazioni nel tempo;
- Qualità dell'acqua erogata;
- Risultati dei sondaggi di opinione sulla soddisfazione degli utenti in merito ai servizi erogati.

Per fornire le menzionate informazioni il Gestore si avvale dei seguenti strumenti:



- Carta del servizio idrico integrato;
- Contratti e condizioni di fornitura;
- Spazi di informazione nelle fatturazioni;
- Comunicati su stampa quotidiana e TV locali;
- Sito internet.

#### **Art. 29 (qualità dell'acqua)**

##### **a) servizio analisi.**

Il servizio di analisi rappresenta uno strumento puntuale sullo stato generale dell'acqua erogata per il frequente campionamento sulle fonti di captazione, sulle reti e nei punti di consegna significativi. Il controllo sistematico deve rendere possibile evidenziare con tempestività i valori non rispondenti ai requisiti chimici o microbiologici ed i conseguenti interventi. Il numero e la frequenza delle analisi eseguite sulle fonti di captazione e sulle reti debbono essere conformi alla normativa vigente nel tempo.

##### **b) impegni del Gestore.**

Il gestore si impegna a tenere costantemente informati, oltre l'Agenzia di ambito, i Comuni serviti ed i cittadini circa la qualità dell'acqua erogata.

#### **RECLAMI E RIMBORSI**

##### **Art. 30 (reclami)**

Qualsiasi violazione dei principi indicati nella presente Carta può essere segnalata al Gestore dall'utente mediante reclamo scritto, posta elettronica o direttamente presso qualsiasi sportello su apposito modulo. **Entro 20 giorni** dalla data di ricevimento del reclamo, come risultante dal protocollo in entrata, il Gestore si impegna a rispondere all'utente in ordine agli accertamenti compiuti e a comunicare i tempi entro i quali provvederà alla eliminazione delle irregolarità eventualmente riscontrate. L'utente insoddisfatto della risposta è facoltizzato a ricorrere presso il Comitato Consultivo degli Utenti istituito dall'Agenzia di Ambito, presso la stessa Agenzia o al comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche istituito dal Ministero di lavori pubblici.

Numero e tipologia dei reclami ed il connesso seguito dato a ciascuno di essi, saranno oggetto di una relazione annuale redatta dal gestore e messa a disposizione del Comitato permanente per l'attuazione della carta dei Servizi Pubblici, istituito presso la presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento della Funzione Pubblica, ai sensi e per gli effetti della Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri 27.1.1994. Gli stessi dati, unitamente agli indici sui tassi di reclamo ed ai raffronti con i dati precedenti, saranno oggetto di un resoconto annuale, predisposto dal gestore e reso disponibile agli utenti che ne facciano richiesta.

##### **Art. 31 (soddisfazione dell'utente)**

Il Gestore si impegna a monitorare periodicamente il grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato. Gli utenti possono in qualsiasi momento far pervenire suggerimenti al gestore nelle forme ritenute più opportune.

Il Gestore si impegna a realizzare, periodicamente, un rapporto sulla qualità del servizio erogato e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente. tale rapporto viene messo a disposizione degli utenti e delle Associazioni dei consumatori.

##### **Art.32 (servizi di consulenza agli utenti)**

Il gestore si impegna ad offrire ai propri utenti un servizio di consulenza gratuito in materia di ottimizzazione tariffaria, risparmio idrico, tutela ambientale, normative ambientali sugli scarichi in fognatura, autodichiarazioni per utenze produttive o assimilate.

##### **Art. 33 (rimborso per mancato rispetto degli impegni)**

Il Gestore, in relazione agli standard specifici stabiliti nella presente Carta, si impegna a riconoscere all'utente, nel caso di ritardi sui tempi massimi fissati nella presente carta, € 5,00 per ogni giorno di ritardo, fino alla concorrenza massima pari al costo dell'intervento; negli altri casi di inadempimento, il diritto al rimborso forfettario di Euro 25. Le richieste, corredate delle informazioni e dei documenti che possano servire a ricostruire ed accertare il fatto, devono essere inviate per iscritto all'indirizzo del Gestore entro 30 giorni dal fatto accaduto (fa fede la data di spedizione o del protocollo in entrata del Gestore in caso di recapito a mani). Riconosciuti i fondamenti della richiesta, il Gestore accredita l'importo sulla prima bolletta utile; in caso negativo, il Gestore dà comunicazione all'utente, indicando le motivazioni.

## **CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA (ESTRATTO DAL CONTRATTO)**

1. La fornitura, oggetto del presente contratto, è disciplinata dalle norme del Regolamento di distribuzione del servizio approvato dal Gestore di cui l'Utente ha ricevuto copia integrale a completa conoscenza, all'atto della stipula del presente atto.

2. La fornitura è subordinata:

- All'ottenimento, a cura dell'Utente, del nulla osta da parte della proprietà dello stabile o delle singole unità immobiliari, all'esecuzione delle opere necessarie per l'installazione dell'impianto che rimane di proprietà del Gestore con il diritto di accesso per controllarne la buona conservazione;
- a versamento di quanto dovuto per il contributo di allacciamento;
- all'ottenimento ed alla permanenza delle autorizzazioni e servitù necessarie.

3. Alla stipula del contratto di fornitura l'Utente versa un'anticipazione infruttifera, quale somma a garanzia degli obblighi contrattuali, che viene trattenuta dal gestore fino alla disdetta di una delle parti.

4. Il corrispettivo relativo sarà determinato sulla base delle tariffe e noli in vigore all'atto della fatturazione, fissate dagli organi competenti.

Al ricevimento della fattura l'Utente dovrà effettuare il pagamento entro la data di scadenza e presso gli sportelli degli Istituti ed Enti in essa indicati, decorso tale termine il Gestore applicherà le indennità previste dal vigente Regolamento quale risarcimento del danno finanziario subito.

In caso di mancato pagamento, dopo l'invio del relativo sollecito, il Gestore potrà procedere alla sospensione dell'erogazione del servizio ed al recupero coattivo della somma dovuta, addebitando le relative spese legali e generali all'Utente stesso.

L'attuale sistema di fatturazione prevede l'emissione di n.4 fatture, di cui n.1 con lettura del misuratore e n.3 di acconto su consumo presunto.

In caso di modifica della periodicità di fatturazione, il Gestore ne dovrà dare preventiva informazione all'Utente.

5. L'Utente risponde della conservazione e dell'integrità degli apparecchi e misuratori installati dal Gestore ed esistenti presso l'immobile da lui occupato.

6. Il Gestore si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio. In caso di sospensione programmata, gli Utenti verranno preventivamente avvisati e comunque l'interruzione della fornitura per manutenzione degli impianti o altre esigenze di servizio, dovrà arrecare, compatibilmente con le necessità di gestione, il minimo disturbo all'utenza.

Le interruzioni o limitazioni di fornitura per cause accidentali, scioperi, ragioni di servizio, ordini dell'autorità e altre cause di forza maggiore, non danno luogo a riduzione dei corrispettivi, risarcimento danni e risoluzione di contratto.

7. Gli oneri fiscali o di altra natura inerenti al contratto ed alla fornitura sono a carico dell'Utente.

8. Il Gestore dopo avere notificato all'Utente eventuali irregolarità contrattuali, senza che l'Utente vi abbia ottemperato, si riserva la possibilità di:

- sospendere la fornitura per ogni inadempimento dell'Utente, addebitandogli le spese di sospensione e riattivazione, nonché i corrispettivi dovuti;
- risolvere il contratto ai sensi dell'art.1456 codice civile con addebito immediato dei corrispettivi dovuti sino alla scadenza ed eventuali maggiori danni, per mancato rispetto delle condizioni contrattuali generali o per prelievi fraudolenti.

9. Il presente contratto viene sottoscritto dall'utente che dichiara:

- di conoscere, accettare e obbligarsi ad osservare scrupolosamente tutte le norme in esso contenute con particolare richiamo alle disposizioni del Regolamento di distribuzione del servizio qui espressamente accettate;
- di impegnarsi a comunicare tempestivamente qualsiasi modifica, rispetto a quanto dichiarato al momento della stipula del presente contratto.

10. L'Utente elegge il domicilio nel luogo della fornitura o del recapito bollette ove richiesto.

11. L'Utente riceve all'atto della stipula del presente contratto, ai sensi dell'art.10 della legge 675/96, l'informativa relativa al trattamento dei dati personali, necessari per l'espletamento del servizio richiesto.



## Definizione e quantificazione degli oneri accessori non ricompresi nella tariffa del servizio idrico integrato

### 1. Premessa

#### Generalità

Il Gestore fornisce i propri servizi a rete, acqua potabile, fognatura e depurazione, nei limiti dell'estensione e delle potenzialità degli impianti gestiti a chiunque ne faccia richiesta alle condizioni tecnico-economiche previste dal presente documento e nel rispetto di quanto stabilito nella "Carta dei diritti del Cittadino-Utente".

### 2. Definizioni

Richiedente: è la persona fisica o giuridica che effettua la richiesta della prestazione. Utente: è la persona fisica o giuridica che ha stipulato il contratto di somministrazione con il Gestore.

Allacciamento/spostamento punto di consegna: è costituito dall'insieme dei materiali e delle opere necessari a rendere disponibile al Richiedente un servizio; fanno parte de/L'allacciamento/spostamento le tubature, i giunti, i raccordi e le apparecchiature che vanno dalla rete disponibile ( in termini di potenzialità di erogazione del servizio richiesto) fino al punto di consegna compreso.

Punto di consegna: per le forniture di acqua potabile a contatore corrisponde al misuratore d'utenza, mentre per le forniture idriche a forfait è individuato nella singola valvola di intercettazione (o batteria).

Estendimento: corrisponde ad un prolungamento della rete e si rende necessario qualora la rete esistente non sia adiacente alla proprietà privata del Richiedente; è costituito dall'insieme dei materiali e delle opere necessari a portare la rete idrica nelle adiacenze del confine di proprietà del Richiedente.

Potenziamento: si rende necessario qualora la rete esistente non abbia la capacità di portata per soddisfare la richiesta di fornitura del Richiedente; è costituito dall'insieme dei materiali e delle opere necessari a posare una nuova rete di maggiore capacità in sostituzione di quella esistente fino alle adiacenze della proprietà privata del Richiedente.

### 3. Oneri accessori non compresi nella tariffa del servizio idrico integrato

Costituiscono oneri accessori non compresi nella tariffa del servizio idrico integrato i corrispettivi delle seguenti prestazioni fornite dal Gestore su richiesta dell'utente o quale rimborso di oneri sostenuti dal Gestore per conto dell'utente o del soggetto beneficiario:

- allacciamento alla rete di distribuzione
- estendimento e/o potenziamento della rete di distribuzione
- spostamento del punto di consegna
- sostituzione del contatore rotto o danneggiato per causa o incuria dell'utente
- apertura o riapertura del contatore
- verifica strumentale del contatore
- sospensione forzata della fornitura per morosità
- verifica livello di pressione
- altre prestazioni e relativi corrispettivi.

### 4. Condizioni generali di accesso al servizio

I lavori per la realizzazione della derivazione d'utenza a partire dalla rete potenzialmente disponibile e le opere idrauliche fino al punto di consegna, contatore compreso, eseguite dal Gestore ( nel rispetto delle specifiche tecniche normalizzate e predisposte dallo stesso) sono a spese del Richiedente.

La richiesta di allacciamento, in zone non servite dalla rete o in zone nelle quali la rete esistente sia insufficiente a garantire l'erogazione del servizio, comporta da parte del Richiedente la corresponsione di un contributo a fondo perduto non ripetibile per la posa delle canalizzazioni necessarie a raggiungere il/i puntoli di consegna.

Sono inoltre a carico dell'utente gli interventi per:

- spostamento del punto di consegna;
- sostituzione del punto di consegna
- sostituzione del contatore rotto o danneggiato per causa o incuria dell'utente
- apertura o riapertura del contatore
- verifica strumentale del contatore
- sospensione forzata della fornitura per morosità
- verifica del livello di pressione
- altre prestazioni e relativi corrispettivi.



a) Allacciamento, derivazione d'utenza/spostamento

Il preventivo deve essere consegnato al Richiedente per tutte le prestazioni per le quali è previsto un contributo a carico dello stesso e in particolare dovrà di norma prevedere:

i costi per la realizzazione della derivazione di presa fino al contatore e/o per lo spostamento del punto di consegna comprendenti: materiali, apparecchiature, contatori, scavi e ripristini in terreno pubblico (nonché, per la fornitura di acqua potabile, anche in area privata, fino all'ubicazione del punto di consegna), manodopera, spese tecniche e spese generali;

elementi sia tecnici che burocratici necessari per la fattibilità (permessi e autorizzazioni relativi al/e opere da realizzare su suolo pubblico);

Il gestore dovrà inoltre comunicare:

a stima dei tempi previsti per la concessione delle autorizzazioni da parte degli Enti necessari per l'esecuzione dei lavori;

l'indicazione degli adempimenti e della documentazione che il richiedente deve predisporre per dare luogo all'attivazione della fornitura se richiesta;

l'indicazione delle opere che sono da predisporre dal Richiedente;

l'indicazione del tempo massimo previsto per l'effettuazione della prestazione (Tempo di preventivazione) così come stabilito nella "Carta del Servizio";

la copia delle condizioni di fornitura

Il preventivo di allacciamento deve essere accettato formalmente dal Richiedente o dal suo legale rappresentante; è gratuito ed ha validità di tre mesi, trascorsi i quali deve essere convalidato o modificato dal gestore.

b) Estendimento e/o potenziamento

I lavori di estendimento e/o potenziamento della rete, necessari per soddisfare le potenzialità richieste, saranno oggetto di una valutazione tecnico economica specifica che sarà comunicata formalmente al Richiedente.

In particolare il preventivo di spesa dovrà di norma prevedere:

i costi per la realizzazione delle opere di potenziamento e/o estendimento necessari per estendere la rete fino al confine di proprietà compresi e compensati quindi i materiali, le apparecchiature, i contatori, gli scavi e i ripristini in terreno pubblico (nonché se necessari anche in area privata.) la manodopera, le spese tecniche e le spese generali;

Il gestore dovrà inoltre comunicare:

gli elementi sia tecnici che burocratici necessari per la fattibilità (permessi e autorizzazioni relativi alle opere da realizzare su suolo pubblico);

la stima dei tempi previsti per la concessione delle autorizzazioni da parte degli Enti e/o per l'ottenimento delle servitù di passaggio necessari, dare corso all'esecuzione dei lavori;

l'indicazione dei tempi di realizzazione delle opere

Il preventivo di estendi mento e/o potenziamento deve essere accettato formalmente dal Richiedente o dal Suo legale rappresentante; è gratuito ed ha validità di tre mesi, trascorsi i quali può essere convalidato o modificato dal gestore.

c) Spostamento del punto di consegna

L'utente potrà richiedere, a proprie spese, lo spostamento del gruppo di misura che sarà realizzato dal Gestore.

Il Gestore determinerà il contributo da richiedere all'utente in modo analitico sulla base dell'elenco prezzi allegato al presente documento.

d) Sostituzione del contatore rotto o danneggiato per causa o incuria dell'Utente L'utente, quale consegnatario dell'apparecchiatura di misura, ha la responsabilità della conservazione dello stesso e quindi di eventuali alterazioni, manomissioni o rotture, anche se dovute a fattori ambientali.

La sostituzione del contatore rotto causa gelo o comunque danneggiato sarà addebitata dal Gestore all'utente nella misura forfetaria definita all'elenco prezzi allegato.

e) Apertura o riapertura del contatore

All'attivazione di un nuovo contratto di fornitura, il Gestore è autorizzato ad addebitare all'utente un diritto fisso per apertura o riapertura del contatore definito nell'elenco prezzi allegato.

f) Verifica strumentale del contatore

Se l'utente ritiene erronee le indicazioni del contatore, può chiederne la verifica al Gestore.

Per contatori di calibro normale la cui collocazione renda eseguibile l'operazione, il Gestore effettuerà la verifica installando un misuratore campione in serie rispetto al misuratore dell'utenza e provvederà poi a verificare secondo le normative tecniche vigenti le eventuali anomalie nella rilevazione dei consumi.

Nel caso in cui l'ubicazione del contatore renda impossibile la procedura di cui sopra, la verifica verrà effettuata - alla presenza dell'utente o di persona da questi incaricata - sul banco di prova collocato presso la sede del Gestore.

Per contatori di calibro superiore, il Gestore provvederà ad inviare il contatore ad un laboratorio certificato per la verifica. Se la prova ha esito positivo, ovvero il contatore ecceda le tolleranze previste dalla legislazione vigente, il Gestore si accollerà le spese di verifica, sostituirà il misuratore e rettificherà gli addebiti per i consumi secondo criteri induttivi. Nel caso in cui la prova invece sia negativa, le spese di verifica verranno addebitate all'utente che ne ha fatto richiesta secondo le quotazioni forfetarie indicate nell'elenco prezzi allegato.

La tolleranza prevista dalle normative tecniche vigenti è la seguente: +/- 5%.

#### g 1) Sospensione forzata della fornitura per morosità

Nel caso in cui, a causa della situazione di reiterata morosità dell'utente e dell'impossibilità per il Gestore di sospendere la fornitura tramite la chiusura del misuratore, il Gestore è autorizzato ad effettuare una sospensione forzata del servizio. A fronte dell'attività di sospensione forzata dell'utenza, nonché del successivo ripristino della fornitura, l'utente è tenuto al pagamento di un corrispettivo definito coi prezzi previsti nell'elenco prezzi allegato.

g 2) La successione nella fornitura, purchè non ne mutino lo scopo ed i caratteri oggettivi, è riconosciuta fra persone conviventi ovvero nel caso di successione di persone giuridiche o di mutamento dei rappresentanti di persone fisiche o di associazioni non riconosciute, senza che ciò comporti stipulazione di nuovo contratto. La successione deve comunque essere comunicata al gestore entro sei mesi dall'evento.

#### h) Verifica livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del regolare livello di pressione della rete al punto di consegna. La verifica sarà effettuata su appuntamento.

La pressione di rete dovrà essere nei limiti di quanto stabilito nella carta dei servizi.

Nel caso in cui il livelli di pressione in rete sia conforme a quanto previsto, il Gestore potrà addebitare all'utente i costi sostenuti per effettuare la prova.

#### i) Altre prestazioni e relativi corrispettivi

Il Gestore è autorizzato a svolgere altre attività connesse alla fornitura del servizio idrico integrato ed alla gestione delle reti di distribuzione (es. spostamento di condotte, ripristino della rete danneggiata per causa dell'utente o di terzi, ecc.).

Per le richieste di attività da svolgere in modo concordato, il Gestore emetterà un preventivo di lavori, costruito sulla base di un progetto esecutivo, valorizzando secondo le opportune voci dell'elenco prezzi allegato e darà corso al/e opere richieste solo a fronte di accettazione formale del preventivo di cui sopra.

Per le attività legate a ripristini dovuti a danneggiamenti per causa dell'utente o di terzi, il Gestore è autorizzato ad emettere fattura di addebito nei confronti del soggetto responsabile, valorizzando tali attività secondo l'elenco prezzi allegato.

#### 5. Modalità di allacciamento utenze

Gli allacciamenti e/o estendimento/potenziamenti saranno realizzati secondo criteri di economicità, nel rispetto delle specifiche tecniche normalizzate vigenti e nei tempi e con le modalità concordate preventivamente tra il Gestore e il Richiedente.

Lo schema di allacciamento, di norma, tenderà a posizionare i punti di consegna (contatori), sul perimetro dell'area dei fabbricati da servire, nel punto più vicino alle reti di distribuzione in grado di soddisfare la potenzialità richiesta.

Nei fabbricati con diverse unità immobiliari, l'installazione dei contatori potrà avvenire all'interno di un locale tecnico, posto nel fabbricato al piano terra possibilmente sul perimetro esterno.

Le reti di distribuzione e le derivazioni d'utenza, fino al punto di consegna compreso, realizzate e posate sulle aree pubbliche o private, sono eseguite a cura del Gestore, rientrando nelle disponibilità dell'Agenzia di Ambito e/o del Gestore anche se sono state realizzate con parziale o totale contributo da parte del Richiedente e di terzi.

Il Gestore si assume anche gli oneri di manutenzione e le responsabilità per danni a cose o persone eventualmente ad essa imputabili.

#### 6. Costi di allacciamento estendimento e/o potenziamento



### 6.1. Corrispettivo di allacciamento

Con l'accettazione del preventivo di allacciamento, il Richiedente si impegna al pagamento di un corrispettivo raggugliato ai prezzi presenti nell'elenco prezzi che sarà determinato dall'Agenzia di concerto con i gestori salvaguardati.

Il preventivo dovrà riportare le differenti componenti di costo determinate in modo analitico con: materiali, manodopera, apparecchiature idrauliche, spese tecniche e spese generali.

### 6.2. Corrispettivi a fondo perduto

Nel caso in cui l'allacciamento richieda anche un estendimento od un potenziamento della rete, il Richiedente si impegna anche al pagamento di un corrispettivo a fondo perduto per la realizzazione della rete mancante o per il potenziamento di quella esistente.

Tale corrispettivo è determinato analiticamente sulla base di un progetto esecutivo e stimato sulla base dell'elenco prezzi prima citato.

Gli elementi di costo riportati nel quadro economico del progetto comprendono: manodopera, prestazioni di terzi, materiali, forniture, spese tecniche, spese accessorie e le spese generali.

### 7. Modalità di pagamento

Le condizioni minime di pagamento applicate ai Richiedenti sono per:

Allacciamenti: a fine lavori con pagamento fattura entro 30 giorni dalla data di emissione.

Estendimenti e/o potenziamenti con un piano di fatturazione che vede di norma il 20% all'accettazione, 40% all'inizio lavori, 40% a fine lavori con pagamento delle fatture a 30 giorni dalla data di emissione.

