



Gestione salvaguardata Acsm-Agam spa

Disciplinare tecnico per la gestione del Servizio di Acquedotto

- 0.** Approvato con DCP n. 14 del 17.05.2018 – versione iniziale
- 1.** Modificato con Delibera del CdA dell'Ufficio d'Ambito di Como n. 33 del 04.09.2018 (a seguito di NULLA OSTA della Provincia di Como – verbale di deliberazione del Presidente n. 49 del 24.07.2018) – revisione 1

Sommario

| | |
|--|-----------|
| SEZIONE A - Premesse..... | 4 |
| ART. 1. Oggetto..... | 4 |
| ART. 2. Responsabilità del Gestore..... | 5 |
| ART. 3. Documenti connessi..... | 5 |
| ART. 4. Studi, piani e strumenti informativi da predisporre..... | 5 |
| ART. 5. Autorizzazioni, concessioni e permessi..... | 6 |
| ART. 6. Piano di verifica e monitoraggio periodico della pressione in rete..... | 6 |
| SEZIONE B - Modalità di attuazione degli investimenti..... | 8 |
| ART. 7. Modalità di realizzazione degli interventi..... | 8 |
| ART. 8. Redazione e aggiornamento periodico del piano operativo degli interventi..... | 9 |
| ART. 9. Modalità di attuazione degli interventi di manutenzione straordinaria e di adeguamento..... | 9 |
| ART. 10. Modalità di attuazione di opere urgenti non previste..... | 10 |
| ART. 11. Monitoraggio degli interventi..... | 11 |
| ART. 12. Gestione delle aree di salvaguardia..... | 11 |
| ART. 13. Contenuti e aggiornamento del sistema informativo territoriale (SIT)..... | 12 |
| SEZIONE C - Esecuzione e controllo della gestione, livelli di servizio obiettivo e relativi indicatori..... | 13 |
| ART. 14. Modalità di esecuzione della gestione..... | 13 |
| ART. 15. Sistema di controllo della gestione..... | 13 |
| ART. 16. Indicatori di performance, di livello di servizio obiettivo e di livello di servizio..... | 14 |
| ART. 17. Rapporto informativo annuale (RIA)..... | 14 |
| ART. 18. Customer Satisfaction..... | 15 |
| ART. 19. Piano organizzativo territoriale..... | 15 |
| SEZIONE D - Standard di conservazione e funzionalità delle opere del servizio di acquedotto e definizione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria..... | 16 |
| ART. 20. Criteri e principi generali..... | 16 |
| ART. 21. Standard di conservazione e funzionalità delle opere del servizio di acquedotto..... | 16 |
| ART. 22. Manutenzione ordinaria, programmata e a rottura..... | 17 |
| ART. 23. Manutenzione straordinaria e manutenzione straordinaria programmata..... | 17 |
| ART. 24. Controllo della funzionalità delle opere del servizio di acquedotto..... | 18 |
| ART. 25. Oneri a carico del gestore..... | 18 |
| ART. 26. Termine delle gestioni salvaguardate..... | 18 |
| SEZIONE E - Penali..... | 19 |
| ART. 27. Criteri e disposizioni generali per l'applicazione di penali..... | 19 |
| ART. 28. Mancato rispetto dei termini previsti dall'art. 4 del disciplinare..... | 19 |
| ART. 29. Mancata attuazione del programma degli interventi e del piano operativo..... | 21 |

| | |
|---|-----------|
| ART. 30. Mancato rispetto delle restanti disposizioni contenute nel disciplinare e nella Convenzione..... | 21 |
| ART. 31. Mancato raggiungimento dei livelli di servizio obiettivo..... | 22 |
| SEZIONE F - Disposizioni finali. | 23 |
| ART. 32. Vigenza..... | 23 |
| ART. 33. Revisioni e aggiornamenti..... | 23 |

SEZIONE A - PREMESSE.

ART. 1. Oggetto.

1. Il presente disciplinare tecnico concorre con gli altri documenti previsti dalla normativa vigente a regolare il rapporto tra le seguenti parti costituite:
 - Azienda Speciale "Ufficio d'Ambito di Como" (di seguito "Ufficio d'Ambito"), con sede in via Borgo Vico n. 148 Como;
 - Acsm-Agam spa (di seguito "Gestore"), con sede legale in via Canova n. 3 Monza e sede amministrativa in via Stazzi n. 2 Como.
2. Il presente disciplinare tecnico costituisce parte integrante della Convenzione (di seguito "Convenzione") per la regolazione dei rapporti tra l'Ufficio d'Ambito di Como e la società Acsm-Agam spa per le gestioni salvaguardate del servizio di acquedotto.
3. Il disciplinare ha per oggetto il Servizio di acquedotto, così come definito dalla Convenzione e dalla normativa vigente in materia, svolto dal Gestore. Si intendono comprese nel servizio, in via esemplificativa e non esaustiva:
 - la captazione e l'adduzione delle acque destinate a consumo domestico e in genere civile e industriale, l'eventuale accumulo di dette acque in serbatoi, nonché la potabilizzazione e distribuzione tramite acquedotto di interesse pubblico fino al contatore compreso;
 - la presentazione delle istanze funzionali all'avvio delle procedure autorizzatorie e concessorie, con relativi oneri, per l'individuazione e l'utilizzo di fonti di approvvigionamento idrico (anche nuove) da collegare ad acquedotti pubblici;
 - gli studi e le opere per la protezione delle fonti di approvvigionamento idrico, per la riduzione delle perdite di rete e per la migliore gestione della risorsa;
 - la manutenzione ordinaria e straordinaria delle opere affidate o nel tempo realizzate;
 - l'allestimento e il mantenimento dei sistemi di monitoraggio, misura, controllo e telecontrollo dei servizi;
 - il rapporto con l'utenza e la riscossione della tariffa;
 - la collaborazione e l'assistenza tecnica/amministrativa necessaria all'Ufficio d'Ambito per lo svolgimento delle attività di competenza, tra cui quelle previste dal D.lgs n. 31/2001, dall'AEEGSI e dalla Regione Lombardia;
 - il rilascio dei permessi di allaccio all'acquedotto;
 - la predisposizione degli elaborati progettuali e amministrativi eventualmente necessari a richiedere gli opportuni pareri di competenza, funzionali all'attuazione degli interventi inseriti nel piano d'ambito;
 - la verifica della funzionalità e l'installazione dei contatori installati presso le utenze;
 - la gestione e gli oneri per tutti i necessari espropri, servitù, permessi, autorizzazioni e concessioni.
4. Sono altresì affidate al Gestore:
 - la programmazione, l'organizzazione, la progettazione e l'esecuzione degli interventi in attuazione del piano d'ambito;
 - l'esercizio e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture;
 - il servizio di pronto intervento;
 - la gestione tecnica e commerciale dell'utenza;
 - l'attività di monitoraggio e di controllo;
 - l'informatizzazione del patrimonio gestito

e tutto quanto possa occorrere per l'efficacia, l'efficienza, l'economicità, l'elevata qualità del servizio, secondo gli standard più qualificanti.

ART. 2. Responsabilità del Gestore.

1. Fino al termine del regime di salvaguardia definito nella Convenzione per ciascun Comune ricadente nel perimetro della gestione, il Gestore è responsabile del buon funzionamento del Servizio di acquedotto, secondo le disposizioni della Convenzione e degli allegati che ne costituiscono parte integrante.
2. Il Gestore, nell'espletamento del Servizio, è tenuto ad adempiere a tutti gli obblighi previsti dal presente disciplinare e dalla Convenzione nonché da ogni altra disposizione di legge vigente in materia. In particolare il Gestore deve adempiere alle disposizioni del D.Lgs. 31/2001, del DPCM 4 marzo 1996, del DPCM 29 aprile 1999, del D.Lgs. n. 152/2006 e di tutte le disposizioni emanate dall'AEEGSI e dalla Regione Lombardia.
3. Resta inteso che il Gestore è, altresì, vincolato alle eventuali modifiche legislative che potranno intervenire in materia.
4. Grava sul Gestore la responsabilità derivante dalla conduzione delle opere al medesimo affidate, anche se restano di proprietà degli enti locali, e di quelle successivamente affidate o realizzate direttamente dal medesimo.

ART. 3. Documenti connessi.

1. Il presente disciplinare concorre a regolamentare ruoli e competenze conseguenti alla sottoscrizione della Convenzione tra Ufficio d'Ambito di Como e Acsm-Agam spa, pertanto è da ritenersi come parte di un corpo unitario, in quanto strettamente correlato e legato ai seguenti documenti:
 - Piano d'Ambito – (approvato dalla Provincia di Como, in data 18 dicembre 2014) e di volta in volta vigente;
 - Convenzione di regolazione dei rapporti tra l'Ufficio d'Ambito di Como e il Gestore;
 - Carta Servizi del Settore Idrico;
 - Schema di Regolamento del Servizio di acquedotto.

ART. 4. Studi, piani e strumenti informativi da predisporre.

1. Al fine di garantire un servizio adeguato e di predisporre un'ottimale programmazione degli investimenti e allo scopo di garantire un flusso informativo adeguato, il Gestore dovrà approntare opportuni strumenti informativi nonché attivare gli studi e i piani di seguito riportati, entro le tempistiche indicate. Tali documenti dovranno essere trasmessi all'Ufficio d'Ambito e sottoposti all'approvazione dell'Ente di Governo d'Ambito laddove previsto dalla legge.

• ENTRO IL 17.09.2018:

- a) proposta di revisione e aggiornamento del presente disciplinare tecnico;
- b) proposta di revisione e aggiornamento del Regolamento di utenza del servizio di acquedotto;
- c) proposta di prezzario per i lavori e i servizi svolti dal Gestore, per la quantificazione dei costi standard e parametrici relativi ai servizi all'utenza;
- d) implementazione, manutenzione e aggiornamento di un sistema informativo territoriale (SIT) relativo al SII conforme alle disposizioni normative vigenti e del presente disciplinare, eventualmente implementabile con ulteriori e successive richieste dell'Ufficio d'Ambito e in coordinamento col Gestore d'Ambito;
- e) piano per l'installazione, la verifica e l'adeguamento dei contatori;
- f) piano organizzativo territoriale, come definito dal successivo art. 19;
- g) proposta del "Manuale di gestione", come previsto nella successiva Sezione C, fatte salve eventuali scadenze antecedenti discendenti da adempimenti di legge/autorizzatori;

- h) proposta del "Manuale di manutenzione delle opere", come previsto nella successiva Sezione D, fatte salve eventuali scadenze antecedenti discendenti da adempimenti di legge/autorizzatori;
- i) piano operativo degli interventi (POI), come definito dal successivo art. 8;
- j) piano per il monitoraggio degli investimenti realizzati e proposta di schema di monitoraggio del programma degli interventi;
- k) piano per la gestione delle emergenze per crisi idriche, calamità naturali ed emergenze ambientali, sulla base di accordi con le autorità competenti;
- l) inventario dei beni strumentali al servizio, in attuazione di quanto previsto dalla Convenzione;
- m) piano di gestione delle interruzioni del servizio di acquedotto, come da DPCM del 04.03.1996;

• **ENTRO IL 19.06.2019:**

- n) ricognizione delle reti acquedottistiche esistenti e loro georeferenziazione, in coordinamento con le modalità seguite dal Gestore Unico d'ambito;
 - o) piano di gestione, tutela e controllo delle fonti approvvigionamento idrico e delle aree di salvaguardia delle captazioni idropotabili (valutazione conformità alla normativa vigente, individuazione delle aree di salvaguardia, valutazione opportunità di ridelimitare zone di rispetto e derogare la zona di tutela assoluta,...);
 - p) piano di adeguamento e sviluppo delle reti acquedottistiche (valutazione delle perdite di rete, possibilità di interconnessione, qualità dell'acqua distribuita, analisi delle dotazioni e dei fabbisogni idrici delle reti comunali,...);
 - q) piano per la sensibilizzazione ad un uso consapevole e sostenibile dell'acqua da parte degli utenti;
 - r) piano di verifica e monitoraggio periodico della pressione in rete, come definito al successivo art. 6, da sottoporre preventivamente all'Ufficio d'Ambito per la relativa approvazione.
2. Gli elaborati prodotti ai sensi del comma 1 sono di proprietà del Gestore e messi a disposizione in qualsiasi momento e gratuitamente su supporto informatico a favore dei Comuni gestiti, dell'Ufficio d'Ambito e dell'Ente di Governo dell'Ambito.
3. L'Ufficio d'Ambito potrà chiedere al Gestore di fornire tutte le necessarie informazioni funzionali ad adempiere a disposizioni normative e a dare riscontro a istanze inoltrate da soggetti terzi (AEEGSI, Regione, Ministero, Comuni, Utenti,...), secondo le tempistiche di volta in volta necessarie e motivate. L'eventuale mancato invio nei tempi richiesti che possano determinare danni all'Ufficio o a terzi, saranno oggetto di specifica penale, quantificata secondo il presente disciplinare.

ART. 5. Autorizzazioni, concessioni e permessi.

1. Il Gestore, entro il **19.06.2019**, deve attivare le procedure al fine di acquisire e/o di subentrare in tutte le autorizzazioni, concessioni e i permessi necessari alla gestione e all'esercizio delle opere e degli impianti.
2. Il Gestore dovrà dare evidenza all'Ufficio d'Ambito degli ulteriori interventi di manutenzione straordinaria delle opere e degli impianti funzionali all'ottenimento e/o al mantenimento delle autorizzazioni, concessioni e permessi, rilasciate dagli Enti competenti. Allo scopo dovrà presentare all'Ufficio d'Ambito una dettagliata relazione corredata dai progetti di adeguamento necessari e conseguenti alle verifiche effettuate, ed eventualmente attivare la procedura prevista dalla Convenzione e dalla Sezione B del disciplinare.

ART. 6. Piano di verifica e monitoraggio periodico della pressione in rete.

1. Per ogni rete idrica comunale principale il Gestore individua il punto da considerare il più idraulicamente sfavorito nonché dei punti baricentrici rispetto alle utenze. Nel punto idraulicamente più sfavorito e nei punti baricentrici dovranno essere installati manometri

registratori con la capacità di acquisire misure di pressione con frequenza di almeno una misura l'ora.

2. Nell'ambito del piano si identificheranno le situazioni rispetto alle quali sia opportuno intervenire con ulteriori interventi rispetto a quelli già previsti o sia necessaria una deroga a quanto previsto come livello minimo di servizio di cui al DPCM del 04.03.1996 e dalla Carta dei Servizi.
3. Il Gestore cura gli aggiornamenti del piano sottoponendoli di volta in volta all'approvazione dell'Ufficio d'Ambito.
4. Il Gestore mantiene aggiornato il piano di zonizzazione delle reti idriche, con tempistiche condivise con l'Ufficio d'Ambito.

SEZIONE B - MODALITÀ DI ATTUAZIONE DEGLI INVESTIMENTI.

ART. 7. Modalità di realizzazione degli interventi.

1. La realizzazione del Programma degli Interventi e il raggiungimento dei livelli di servizio obiettivo, con le sue modifiche e aggiornamenti anche riconducibili agli elaborati predisposti per gli schemi regolatori approvati dall'AEEGSI, sono alla base della strategia d'intervento che informa tutta l'azione della gestione per il periodo di affidamento. Essi si pongono come documenti fondamentali sulla base dei quali operare per il raggiungimento della efficienza, efficacia ed economicità che rimane l'obiettivo indispensabile del servizio.
2. Il Gestore è obbligato a realizzare il Programma degli Interventi adottato con il Piano d'Ambito nel rispetto delle modalità contenute nel piano stesso, nel presente documento e nella Convenzione.
3. Gli affidamenti per l'esecuzione degli interventi dovranno effettuarsi nel rispetto della Convenzione e delle normative vigenti in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture.
4. I costi di investimento indicati nel Programma degli Interventi sono comprensivi di tutte le voci di costo necessarie alla progettazione e realizzazione delle opere e degli studi previsti dal Piano d'Ambito ad esclusione dell'IVA o di altri oneri deducibili/recuperabili dal Gestore. Fatte salve successive modifiche alla normativa vigente in materia di appalti pubblici, a titolo esemplificativo e non esaustivo nei costi di investimento sono comprese le seguenti voci: importo lavori a base d'asta, oneri per la sicurezza e per la manodopera, progettazione, rilievi, consulenze, direzione lavori, collaudi, acquisizione aree e pertinenti indennizzi, interferenze, oneri di gara,...).
5. Fatte salve diverse indicazioni dell'AEEGSI e di subentrate disposizioni normative, generalmente non sono riconducibili al SII i costi dovuti a opere di mero arredo urbano interferenti con gli interventi previsti dal piano d'ambito. Tali costi non potranno essere sostenuti dalla tariffa, se non quelli funzionali al ripristino delle condizioni antecedenti all'attuazione delle opere relative al SII.
6. La tempistica di attivazione degli interventi deve essere coerente con le strategie definite nel Programma degli Interventi. In particolare, si dovrà dare priorità all'esecuzione delle opere funzionali al rispetto del D.lgs. n. 31/2001.
7. Prima dell'attivazione di tutti gli interventi di nuova costruzione, ampliamento e manutenzione straordinaria di reti acquedottistiche, il Gestore dovrà comunque coordinarsi col Comune territorialmente interessato dalla cantierizzazione delle opere, nonché valutare gli eventuali costi di opere accessorie non riconducibili al SII e determinarne le modalità di realizzazione e finanziamento. L'esito del suddetto confronto dovrà avvenire formalmente ed eventualmente messo a disposizione dell'Ufficio d'Ambito.
8. Gli interventi inseriti nella pianificazione d'ambito sono soggetti ai disposti dell'art. 158bis del D.lgs n. 152/2006 e s.m.i. nonché alle conseguenti disposizioni dell'Ufficio d'Ambito, pertanto il Gestore è tenuto a predisporre tutta la documentazione tecnico/amministrativa funzionale all'attuazione del citato articolo 158bis.
9. In caso di opere eseguite da terzi (es. a scomputo di oneri, convenzioni, ...), si rimanda a quanto previsto dal Regolamento del servizio di acquedotto e dalla normativa vigente, che qui si intendono integralmente riportati e trascritti.
10. Le eventuali varianti al programma degli interventi sono assoggettate alle modalità descritte nella Convenzione.

ART. 8. Redazione e aggiornamento periodico del piano operativo degli interventi.

1. La programmazione operativa dei singoli interventi contenuti nel Piano d'Ambito è proposta dal Gestore e successivamente approvata dall'Ufficio d'Ambito, con apposita deliberazione del CdA. Il Gestore, entro il 30 giugno di ogni anno, predispone il "Piano Operativo degli Interventi" (di seguito denominato "POI"), con cui specificare gli investimenti del Piano d'Ambito che si intendono realizzare nel periodo regolatorio (la cui durata è definita dall'AEEGSI), specificando per ogni singolo intervento:
 - a) una descrizione sintetica,
 - b) i relativi "ID INTERVENTO" e "tipologia di intervento" come indicati nel Programma degli Interventi vigente e approvato dall'AEEGSI,
 - c) il quadro economico e finanziario, con relativo sviluppo temporale,
 - d) il cronoprogramma dettagliato dei lavori (data approvazione progetto definitivo, data approvazione progetto esecutivo, data inizio lavori, data fine lavori, data collaudo tecnico, data collaudo amministrativo, data funzionalità) o, laddove non definibile, l'anno entro cui inizieranno le opere (valutando il 31 dicembre dell'anno indicato, quale data di riferimento),
 - e) l'eventuale aggiornamento dei parametri di performance e dei livelli di servizio a seguito dell'esecuzione delle opere,
 - f) quanto eventualmente richiesto dal successivo art. 9, in caso di attuazione di investimenti stimati dall'Ufficio d'Ambito,
 - g) la popolazione interessata dall'esecuzione delle opere, ai sensi delle disposizione dell'AEEGSI.
2. Il Gestore dovrà trasmettere all'Ufficio d'Ambito il primo POI entro il termine disposto dall'art. 4 comma 1 del presente disciplinare; negli anni successivi tale comunicazione dovrà avvenire entro il termine indicato al comma precedente.
3. Il POI è redatto nel rispetto dei vincoli e delle priorità definite dal Piano d'Ambito.
4. Qualora il POI proposto dal Gestore preveda uno scostamento superiore al 10% dei fabbisogni annui oggetto di programmazione e inseriti nel Piano d'Ambito, il Gestore dovrà valutare se attivare la procedura di variante definita dalla Convenzione. Se il discostamento del POI è uguale o inferiore al 10% dei costi annui oggetto di programmazione e inseriti nel Piano d'Ambito, senza precludere l'equilibrio economico/finanziario della gestione, il POI potrà essere approvato dall'Ufficio d'Ambito senza attivare la procedura di variante previste dalla Convenzione.
5. L'Ufficio d'Ambito approva il POI, di norma entro 90 giorni dalla sua ricezione, apportando le eventuali modifiche che riterrà opportune, dandone comunicazione all'Ente di Governo d'Ambito. Tale termine si sospende qualora l'Ufficio d'Ambito abbia necessità di acquisire integrazioni dal Gestore.
6. Nel POI è altresì presente un'apposita sezione, in cui il Gestore riporta sinteticamente l'esito del monitoraggio degli interventi, da attuarsi ai sensi del successivo art. 11 e nelle modalità stabilite dall'AEEGSI.
7. Nell'attuare il POI, il Gestore progetta e realizza gli interventi nel rispetto della disciplina in materia di lavori pubblici, della normativa nazionale, regionale e di eventuali "Linee guida" approvate dall'Ufficio d'Ambito.

ART. 9. Modalità di attuazione degli interventi di manutenzione straordinaria e di adeguamento.

1. I costi relativi ad interventi di manutenzione straordinaria e di adeguamento, come definiti dalla successiva Sezione D, sono riconoscibili dalla tariffa solo se previsti nel programma degli interventi allegato al Piano d'Ambito o nel POI vigenti.

2. Con riferimento a quanto contenuto nel programma degli interventi, gli importi stimati parametricamente dall'Ufficio d'Ambito da destinare ad interventi di adeguamento o di manutenzione straordinaria devono essere impiegati dal Gestore proponendone nel POI le modalità di utilizzo, seguendo le indicazioni dei commi successivi.
3. Nel caso in cui vengano confermati sia i costi annuali stimati sia le tipologie di intervento determinate per un Comune, il Gestore inserisce nel POI, oltre a quanto già definito dall'art. 8, anche l'eventuale aggiornamento dei costi di intervento residui per l'anno di riferimento relativi al Comune interessato e alla tipologia di intervento, proponendo anche l'uso delle risorse ancora a disposizione.
4. Nel caso in cui il Gestore rilevi la necessità di incrementare per una tipologia di intervento i costi di investimento annuali in un Comune, proponendo di utilizzare importi della **medesima annualità e della medesima tipologia** d'intervento destinati ad altri Comuni, il Gestore ne dà evidenza nel POI inserendo:
 - a) un'analisi dell'impatto sui livelli di servizio e sui parametri di performance nei Comuni in cui si intende diminuire i costi di investimento previsti dal Piano d'Ambito;
 - b) l'"ID INTERVENTO", la "*tipologia di intervento*" e il "*costo intervento*", come indicati nel Programma degli Interventi vigente, delle opere da differire/annullare nonché l'importo che si intende devolvere sull'intervento da attivare, indicando anche la motivazione della proposta di differimento/annullamento (per esempio: opere non urgenti/non necessarie, costo intervento sovrastimato,...).
5. Nel caso in cui il Gestore rilevi la necessità di incrementare per una tipologia di intervento i costi di investimento in un Comune, proponendo di utilizzare importi della **medesima annualità destinati ad altre tipologie di intervento** (per esempio: proposta di diminuzione dei costi stimati per la manutenzione straordinaria delle captazioni per attivare un intervento di manutenzione straordinaria di una rete fognaria), il Gestore ne dà evidenza nel POI inserendo:
 - a) un'analisi dell'impatto sui livelli di servizio e sui parametri di performance nel Comune interessato dall'intervento di manutenzione straordinaria;
 - b) l'"ID INTERVENTO", la "*tipologia di intervento*" e il "*costo intervento*", come indicati nel Programma degli Interventi vigente, delle opere da differire/annullare nonché l'importo che si intende devolvere sull'intervento da attivare, indicando anche la motivazione della proposta di differimento/annullamento (per esempio: opere non urgenti/non necessarie, costo intervento sovrastimato,...);
 - c) valutazione dei cespiti e dell'impatto sugli ammortamenti (qualora si attivasse un'opera con diversa categoria di ammortamento).
6. Il Gestore ha facoltà di inserire nel POI degli stanziamenti annuali destinati all'esecuzione delle manutenzioni straordinarie non programmabili, il cui importo è determinato sulla base dei costi storicamente sostenuti e/o di costi parametrici, specificandone almeno l'anno di attuazione, la tipologia di intervento e l'inquadramento territoriale. Inoltre, il Gestore può far confluire gli importi stimati parametricamente nel programma degli interventi nei suddetti stanziamenti annuali, dando però evidenza di quali interventi stimati si è provveduto a modificare.
7. In un'apposita sezione del POI, il Gestore dovrà fornire adeguata evidenza degli interventi di adeguamento e di manutenzione straordinaria, di cui ai precedenti commi, attivati nell'anno di gestione di riferimento, riportando sinteticamente le informazioni disponibili e il livello di attuazione delle opere (in progettazione, in esecuzione, in collaudo).

ART. 10. Modalità di attuazione di opere urgenti non previste.

1. Il Gestore potrà intervenire immediatamente e sotto la propria responsabilità in caso di interventi urgenti ed indifferibili, i quali non necessitano di autorizzazione preventiva dell'Ufficio d'Ambito.

2. Entro 48 ore dall'accertamento dell'urgenza il Gestore è comunque tenuto a darne tempestiva comunicazione all'Ufficio d'Ambito, con una descrizione dell'urgenza e delle relative cause, fornendo altresì una quantificazione dei tempi e dei costi previsti/sostenuti per l'intervento e le eventuali modalità di attuazione del piano di emergenza e/o di interruzione del servizio interessato.
3. Entro e non oltre dieci giorni dalla data di fine lavori, il Gestore invia una relazione tecnica giustificativa, in cui devono essere presenti i seguenti elementi minimi:
 - a) criticità risolta con l'attuazione dell'intervento, come definite nel Piano d'Ambito (qualità dell'acqua potabile erogata, ...);
 - b) descrizione delle opere effettuate;
 - c) valutazione dell'impatto dell'emergenza sui parametri di performance, livelli di servizio obiettivo e livelli di servizio;
 - d) indicazione in merito a eventuali riduzione dei costi o a un miglioramento significativo delle condizioni di erogazione del SII;
 - e) cronoprogramma esecutivo e finanziario dell'intervento;
 - f) descrizione puntuale dei costi sostenuti per l'esecuzione dell'intervento;
 - g) eventuali riflessi, anche economico finanziari, sul piano degli interventi e sul suo programma di attuazione.
4. Con riferimento a eventi contingibili e urgenti, quali rotture o guasti di natura ed entità tale da rendere conveniente sotto il profilo del rapporto costi/benefici attualizzato la sostituzione di intere parti del sistema piuttosto che un intervento tampone, il Gestore è autorizzato ad utilizzare le somme stanziare annualmente o stimate d'ufficio indicate nel Programma degli Interventi vigente, previa trasmissione dei documenti richiesti di volta in volta dall'art. 10 e conseguente approvazione dell'Ufficio d'Ambito.
5. In sede di Rapporto Informativo Annuale, di cui al successivo art. 17, e di aggiornamento annuale del POI, il Gestore dovrà fornire adeguata evidenza dei suddetti interventi attivati e/o attivi nell'anno di gestione di riferimento, riportando sinteticamente le informazioni disponibili e il livello di attuazione delle opere (in progettazione, in esecuzione, in collaudo) alla data di riferimento del RIA e del POI.
6. In caso di realizzazione di opere non autorizzate, l'Ufficio d'Ambito si riserva il diritto di esclusione delle stesse sia dai beni contabilizzati al fine della determinazione tariffaria che dalla valutazione dell'indennizzo da corrispondere al termine dell'affidamento per subentro di altro gestore.

ART. 11. Monitoraggio degli interventi.

1. Il Gestore trasmetterà le informazioni sull'attuazione del programma degli interventi tramite PEC attraverso l'apposito schema di relazione annuale concordato con l'Ufficio d'Ambito, parte integrante del POI.
2. Tale schema dovrà comunque contenere le informazioni relative alle opere realizzate nell'annualità oggetto di monitoraggio nonché a quelle in corso di progettazione, realizzazione e collaudo, con indicazione dei cronoprogrammi, dei costi inizialmente previsti ed effettivamente sostenuti.
3. Qualora si rilevino delle criticità in merito al rispetto della programmazione e della realizzazione delle opere previste dal piano d'ambito, il Gestore dovrà provvedere a darne pronta comunicazione all'Ufficio d'Ambito, nelle modalità concordate con lo stesso.

ART. 12. Gestione delle aree di salvaguardia.

1. Fatte salve diverse indicazioni dell'AEEGSI e della vigente normativa, gli investimenti e gli interventi ricadenti all'interno delle aree di salvaguardia, come definite dall'art. 94 del D.lgs n. 152/2006, atti ad assicurare la tutela delle fonti di approvvigionamento idrico, sono di

competenza del Gestore solo se riconducibili al SII (opere acquedottistiche). Le restanti attività e procedure sono in capo agli Enti competenti territorialmente e/o definiti per legge.

2. In attuazione del piano di gestione, tutela e controllo delle fonti approvvigionamento idrico e delle aree di salvaguardia delle captazioni idropotabili, previsto dall'art. 4 comma 1 del presente disciplinare, il Gestore dovrà:
 - a) censire i vincoli urbanistici vigenti nei PGT comunali e verificarne la compatibilità con le norme vigenti, con eventuali atti di concessione d'uso, con provvedimenti di ridelimitazione dell'area di salvaguardia / deroga ai 10 m previsti per la Zona Tutela Assoluta;
 - b) proporre all'Ufficio d'Ambito eventuali ridelimitazioni delle aree di salvaguardia, attraverso la presentazione di apposita documentazione nelle modalità condivise e/o stabilite in seguito con l'Ufficio d'Ambito;
 - c) censire i centri di pericolo esistenti (come definiti dalla normativa vigente) e proporre gli interventi riconducibili al SII funzionali al loro allontanamento e/o messa in sicurezza, in attuazione e aggiornamento del programma degli interventi;
 - d) segnalare ai soggetti competenti eventuali centri di pericolo non riconducibili al SII, affinché possano provvedere ad attivare i procedimenti necessari al rispetto dei vincoli previsti nelle aree di salvaguardia.

ART. 13. Contenuti e aggiornamento del sistema informativo territoriale (SIT).

1. Il SIT, oltre ad essere strutturato in conformità con la normativa vigente, deve contenere le informazioni necessarie al monitoraggio degli investimenti e alla realizzazione delle opere nonché essere compatibile con gli applicativi in uso presso l'Ufficio d'Ambito.
2. La struttura e i contenuti del SIT dovranno essere condivisi preliminarmente con l'Ufficio d'Ambito e con il Gestore Unico, a titolo esemplificativo, dovrà prevedere quanto segue:
 - il collegamento all'eventuale codice identificativo dell'opera inserito nel programma degli interventi;
 - un set di attributi utile alla descrizione delle infrastrutture di tipo puntuale e lineare nonché di dati areali, come di seguito riportato:
 - **per i manufatti "puntuali"** (serbatoi, potabilizzatori, sollevamenti, punti di consegna/controllo,...) si dovrà indicare:
 - codice identificativo (eventuale codifica regionale – SIRE o provinciale), anno di costruzione/installazione, stato di conservazione, materiale, dati dimensionali, codice rete asservita, codice identificativo pompe installate e relativi dati di targa, ecc.;
 - **per i manufatti "lineari"** (reti acquedottistiche) si dovrà indicare:
 - codice identificativo (eventuale codifica regionale – SIRE o provinciale), anno di costruzione/installazione, stato di conservazione, materiali, dati dimensionali, ecc.;
 - **per i dati di tipo "areale"** (aree di salvaguardia delle captazioni idropotabili, ...) si dovrà indicare:
 - codice identificativo (eventuale codifica regionale, provinciale o dell'Ufficio d'Ambito), codice manufatto asservito (p.e. codice pozzo, ...).
3. Le opere inserite nel programma degli interventi e con livello di progettazione esecutiva dovranno essere georeferenziate nel SIT entro la data di consegna dei lavori. Entro l'approvazione dei certificati di collaudo il Gestore dovrà provvedere a inserire nel SIT le opere come effettivamente realizzate e collaudate. Periodicamente, o su richiesta, il Gestore dovrà trasmettere all'Ufficio d'Ambito gli strati informativi aggiornati.

SEZIONE C - ESECUZIONE E CONTROLLO DELLA GESTIONE, LIVELLI DI SERVIZIO OBIETTIVO E RELATIVI INDICATORI.

ART. 14. Modalità di esecuzione della gestione.

1. La gestione deve essere eseguita con un'adeguata organizzazione per far fronte alle esigenze del sistema nel suo complesso. Il Gestore mette in atto tutti gli interventi che fanno parte della buona prassi operativa per assicurare che il sistema abbia funzionamento di regime regolare, in modo da ottenere i previsti risultati di soddisfazione dell'utenza e di qualità dell'acqua erogata.
2. Il Gestore sottoporrà all'approvazione dell'Ufficio d'Ambito, nei termini indicati dall'art. 4, un "Manuale di gestione" che dovrà contenere, eventualmente rimandando agli altri documenti richiesti dal disciplinare, quanto segue:
 - a) l'organigramma del Gestore;
 - b) la descrizione delle funzioni e dei compiti del personale del Gestore con mansioni direttive e di supervisione;
 - c) l'individuazione di eventuali aree operative territoriali, specificando il personale e i beni funzionali in esse dislocati;
 - d) la descrizione e la graficizzazione (schemi a blocchi, planimetrie) in idonea scala e su supporto informatico delle opere e degli impianti;
 - e) le procedure per l'esercizio e il controllo di tutte le opere e impianti;
 - f) le procedure per i prelievi delle acque da analizzare;
 - g) la frequenza delle prove di laboratorio;
 - h) le procedure per i lavori di manutenzione;
 - i) una sezione dedicata all'individuazione, raccolta e aggiornamento dei parametri di performance e di livello di servizio, così come indicati nel Piano d'Ambito ed eventualmente integrati dietro indicazione dell'AEEGSI o del Gestore stesso;
 - j) i criteri per l'implementazione del sistema di controllo ai sensi del punto 7.2.1 dell'allegato al DPCM 04/03/1996.
3. Il tipo e la frequenza delle analisi elencate nel Manuale di gestione vanno intese come un minimo obbligatorio indispensabile per il controllo del corretto funzionamento dei servizi, fatto salvo quanto indicato nella Carta dei Servizi. Qualora, per circostanze e situazioni particolari, si rendesse necessario intensificare il tipo e il numero delle analisi il Gestore deve tempestivamente provvedervi rientrando ciò nelle sue ordinarie mansioni.
4. Il "Manuale di gestione" dovrà essere aggiornato e sottoposto per l'approvazione all'Ufficio d'Ambito con cadenza almeno biennale.
5. In alternativa al "Manuale di gestione" il Gestore può dimostrare di aver ottenuto la certificazione del proprio sistema di gestione, trasmettendo il relativo certificato e i documenti ad esso collegati.

ART. 15. Sistema di controllo della gestione.

1. Il Gestore nel "Manuale di Gestione" propone un sistema di controllo dello stato globale del servizio così come descritto al punto 7.2.1 dell'allegato al DPCM 04/03/1996.
2. Tale sistema di controllo deve riportare tutti gli elementi di conoscenza sulla consistenza delle risorse idriche disponibili, degli impianti e dell'utenza, del personale e delle attrezzature, sui parametri caratteristici che definiscono compiutamente il servizio sotto il profilo qualitativo e quantitativo, sui risultati prodotti dagli interventi di manutenzione e di emergenza, nonché in generale sull'organizzazione. Il sistema di controllo deve produrre dei report e degli elaborati adatti a fornire le informazioni richieste dall'Ufficio d'Ambito e funzionali all'attività di controllo della gestione. Tali documenti devono essere predisposti

nelle modalità condivise con l'Ufficio d'Ambito, trasmessi su supporto informatico ed essere elaborabili.

3. La qualità del sistema deve essere aggiornata con l'evoluzione della tecnologia.
4. Il sistema di controllo della gestione deve interagire col SIT previsto dall'art. 13 del presente disciplinare ed eventualmente rimandare ad altre base dati istituzionali già disponibili.

ART. 16. Indicatori di performance, di livello di servizio obiettivo e di livello di servizio.

1. Gli indicatori di performance, di livello di servizio obiettivo e di livello di servizio, come introdotti dall'AEEGSI e dal piano d'ambito vigente, sono funzionali al controllo in continuo del raggiungimento degli obiettivi previsti dal medesimo piano e del superamento delle eventuali criticità classificate negli appositi allegati del piano. Pertanto, la sezione del "Manuale di gestione" relativa a suddetti indicatori dovrà contenere le modalità di organizzazione, acquisizione e aggiornamento delle informazioni funzionali al controllo di cui sopra.
2. I dati dovranno essere adeguatamente organizzati in appositi data base, strutturati in accordo con l'Ufficio d'Ambito nel rispetto delle disposizioni dell'AEEGSI, al fine di garantire alle autorità di controllo un accesso immediato a tali informazioni.

ART. 17. Rapporto informativo annuale (RIA).

1. L'Ufficio d'Ambito per espletare le sue funzioni di controllo deve essere informato periodicamente sulla gestione del SII al fine di monitorarne l'andamento e l'evoluzione nel tempo.
2. A tale scopo il Gestore fornirà un Rapporto Informativo Annuale (RIA) contenente tutte le informazioni relative a ciascun anno solare chiuso e funzionali a monitorare l'equilibrio economico/finanziario della gestione, la qualità dei servizi, gli indicatori e gli standard registrati, così come richiesti dall'AEEGSI ed eventualmente integrati dall'Ufficio d'Ambito. In linea generale, il RIA sarà costituito dalle seguenti aree:
 - A. Area tecnico - ingegneristica:**
 - a. servizio acquedotto,
 - b. attività di laboratorio,
 - c. impatto ambientale (consumi, emissioni, rifiuti),
 - d. implementazione studi, piani e strumenti informativi;
 - B. Area economico - finanziaria e tariffaria:**
 - a. indicatori reddituali,
 - b. indicatori di redditività,
 - c. indicatori di finanziamento delle immobilizzazioni,
 - d. indicatori della struttura dei finanziamenti,
 - e. utenze, bollettazione e tariffa;
 - C. Area gestionale interna:**
 - a. risorse umane,
 - b. attività aree operative;
 - D. Area soddisfazione dell'utenza:**
 - a. rispetto della Carta dei Servizi,
 - b. Customer Satisfaction.
3. Tale rapporto annuale deve essere trasmesso all'Ufficio d'Ambito entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello oggetto di rendicontazione, fatte salve diverse indicazioni dell'Ufficio d'Ambito, anche su istanza del Gestore.

ART. 18. Customer Satisfaction.

1. Nel rispetto delle indicazioni della Carta dei Servizi e dell'AEEGSI, ad integrazione delle statistiche relative al rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi, ogni anno il Gestore deve effettuare una indagine di *Customer Satisfaction* con una società specializzata per monitorare nel tempo le performance sui diversi target di clientela servita.
2. L'analisi di *Customer Satisfaction* dovrà riguardare:
 - un campione di utenti suddivisi tra privati ed operatori economici, residenti o operanti nei Comuni serviti, scelti in base a regole e metodiche tipiche di una analisi statistica;
 - gli utenti che nei dodici mesi precedenti l'indagine hanno presentato un reclamo.

ART. 19. Piano organizzativo territoriale.

1. Il Gestore dovrà predisporre un Piano organizzativo territoriale che dovrà essere sottoposto alla presa d'atto dell'Ufficio d'Ambito.
2. Il piano dovrà contenere la descrizione dettagliata delle modalità di gestione territoriale del servizio, con particolare riferimento all'ubicazione delle sedi operative decentrate, degli sportelli operativi aperti al pubblico, dell'ubicazione delle funzioni aziendali, decentrate e non, e delle principali modalità operative per l'erogazione del servizio e l'esecuzione dei lavori del Piano d'Ambito.
3. Il piano potrà essere oggetto di successive modifiche ed integrazioni, anche su proposta del Gestore.

SEZIONE D - STANDARD DI CONSERVAZIONE E FUNZIONALITÀ DELLE OPERE DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO E DEFINIZIONE DEGLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA.

ART. 20. Criteri e principi generali.

1. La gestione comprende tutte le operazioni da svolgere per assicurare il corretto e regolare funzionamento dei sistemi di alimentazione, adduzione, distribuzione idrica, la conservazione di tutte le opere civili, i macchinari e le apparecchiature costituenti il complesso delle opere del servizio di acquedotto.
2. Il Gestore è tenuto a 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, programmata e straordinaria necessari per la conservazione, il corretto esercizio e la funzionalità delle opere.
3. Fatte salve le indicazioni di legge e delle normative tecniche di settore, si definisce:
 - a) **Conservazione delle opere:** l'insieme delle operazioni e degli interventi necessari per mantenere le opere funzionali all'espletamento del servizio;
 - b) **Funzionalità delle opere:** l'insieme delle operazioni e degli interventi necessari per garantire i livelli ottimali di funzionamento delle opere;
 - c) **Manutenzione ordinaria programmata od a rottura:** l'insieme delle attività e degli interventi programmabili e non che devono essere effettuati per mantenere nella normale efficienza le reti e gli impianti del SII;
 - d) **Manutenzione straordinaria:** l'insieme degli interventi per ampliare, ammodernare o migliorare gli elementi strutturali di un'immobilizzazione materiale già esistente, incluse le modifiche apportate per aumentarne la rispondenza agli scopi per cui essa è stata acquisita, se producono un aumento significativo e misurabile della capacità produttività, sicurezza o vita utile dell'immobilizzazione;
 - e) **Manutenzione straordinaria programmata:** l'insieme degli interventi riconducibili alla manutenzione straordinaria pianificati e inseriti nel POI.

ART. 21. Standard di conservazione e funzionalità delle opere del servizio di acquedotto.

1. Nel rispetto di quanto indicato nella Convenzione, il Gestore è tenuto a mantenere in efficacia funzionale, per l'intera durata della gestione, tutte le opere, gli impianti, le reti e le altre dotazioni patrimoniali, garantendo il rispetto delle norme vigenti nella erogazione del servizio, nella salute e sicurezza sul lavoro e in materia ambientale.
2. Nel periodo di gestione, il Gestore deve garantire l'efficienza e la capacità di tutte le reti, gli impianti e le altre dotazioni patrimoniali in modo tale da soddisfare in termini di sempre maggiore razionalità ed economicità gli standard del SII. Tale funzionalità ed efficienza si configura con:
 - il razionale utilizzo delle risorse idriche;
 - il razionale utilizzo dei corpi idrici ricettori e la minimizzazione su di essi degli impatti derivanti dal servizio di acquedotto;
 - la qualità del servizio in relazione alla domanda delle popolazioni servite;
 - la qualità del servizio in accordo con le esigenze di tutela ambientale;
 - il rispetto dei limiti imposti relativi alla qualità dell'acqua erogata;
 - il rispetto dei limiti imposti alla qualità dell'acqua recapitata in ambiente, laddove previsto.
3. Il Gestore si obbliga ad apportarvi le migliorie, nonché le sostituzioni che si rendessero necessarie, al fine di mettere a disposizione del Gestore Unico d'Ambito, alla scadenza

della/e concessione/i oggetto di salvaguardia, reti, impianti e infrastrutture funzionali all'espletamento del servizio, così come stabilito nella Convenzione.

ART. 22. Manutenzione ordinaria, programmata e a rottura.

1. Su tutte le opere e dotazioni del servizio di acquedotto, il Gestore deve effettuare la manutenzione ordinaria e la manutenzione programmata.
2. La manutenzione programmata riguarda, oltre le opere meccaniche ed elettriche, anche tutte le strutture civili quali fabbricati, serbatoi, condotte e tubazioni, recinzioni, vasche, opere a verde, etc. Il Gestore deve programmare e effettuare anche tutte le operazioni indicate nei manuali di uso e manutenzione forniti dalle case costruttrici delle apparecchiature. Ogni volta che vengono installati nuovi macchinari e apparecchiature, il Gestore deve aggiornare le norme relative alla manutenzione programmata e il "Manuale di manutenzione delle opere".
3. Il Gestore, entro il termine stabilito dall'art. 4 del presente disciplinare, sottopone all'approvazione dell'Ufficio d'Ambito un "Manuale di manutenzione delle opere" con puntuale indicazione degli interventi individuati come "manutenzione programmata di durata pluriennale" e quelli individuati come "manutenzione a caduta". Il Manuale dovrà contenere la documentazione tecnica delle opere, le modalità di esecuzione delle operazioni di esercizio, di manutenzione, di monitoraggio e delle analisi di laboratorio.
4. Tutti gli interventi effettuati, tutte le operazioni eseguite e tutti i controlli analitici dovranno essere immessi in apposita banca dati tecnica, al fine di agevolare anche la rendicontazione delle attività e di avanzamento degli investimenti in attuazione di quanto previsto del precedente art. 17.
5. Nel predisporre il "Manuale di manutenzione delle opere", il Gestore dovrà considerare le eventuali prescrizioni impartite dalle Autorità Competenti e le disposizioni normative vigenti, indicare le tipologie e le modalità di intervento, nonché le relative tempistiche di esecuzione, che si intendono riconducibili alla manutenzione ordinaria e programmata, suddividendole per le seguenti macro tipologie di impianti:
 - a) Impianti di captazione delle acque potabili;
 - b) Impianti di trattamento, adduzione e distribuzione delle acque potabili.
6. In alternativa al "Manuale di manutenzione delle opere" il Gestore può dimostrare di aver ottenuto la certificazione del proprio sistema di gestione, trasmettendo il relativo certificato e i documenti ad esso collegati.

ART. 23. Manutenzione straordinaria e manutenzione straordinaria programmata.

1. La manutenzione straordinaria e la manutenzione straordinaria programmata riguardano l'insieme degli interventi genericamente definiti dagli articoli 9 e 20 del presente disciplinare.
2. A titolo meramente esemplificativo, sono riconducibili alla manutenzione straordinaria anche le seguenti attività:
 - la sostituzione di parti di opere giunte al termine della loro vita utile, per le quali gli interventi hanno raggiunto una frequenza e una onerosità giudicate antieconomiche e che producano un significativo prolungamento della vita utile;
 - la sostituzione di opere non più in commercio, per le quali non sono più disponibili le parti di ricambio;
 - le modifiche e gli adeguamenti funzionali ad immobilizzazione materiali esistenti che si rendono necessari per risolvere problemi ricorrenti che causano riduzioni nell'efficiente funzionamento delle opere e comportano elevati costi di esercizio e manutenzione;

- le modifiche e gli adeguamenti funzionali e strutturali che si rendono necessari per rispettare e migliorare le condizioni di salute e sicurezza sul lavoro e il rispetto delle norme in materia ambientale;
 - le modifiche e gli adeguamenti per adeguare gli impianti e le opere a nuovi standard legislativi.
3. Le modalità di esecuzione degli interventi di manutenzione straordinaria è normata dall'art. 9 del presente disciplinare.

ART. 24. Controllo della funzionalità delle opere del servizio di acquedotto.

1. Il Gestore deve disporre di adeguati laboratori di analisi e conseguentemente implementare un sistema di monitoraggio e controllo della qualità delle fonti di approvvigionamento idrico, della qualità dell'acqua captata ed erogata tramite la rete acquedottistica. Tale monitoraggio è funzionale anche alla verifica della corretta gestione degli impianti e di tutte le fasi del ciclo del servizio di acquedotto, nonché ad ottemperare alle varie prescrizioni impartite dalle Autorità Competenti.
2. Gli esiti delle analisi effettuate dovranno essere registrate in apposite e adeguate banche dati e messi a disposizione gratuitamente dell'Ufficio d'Ambito.
3. Qualora si rilevassero situazioni d'emergenza o di non conformità alla normativa, il Gestore è tenuto a darne pronta comunicazione all'Ufficio d'Ambito e agli altri Enti eventualmente competenti e ad approntare le soluzioni di competenza per risolvere e/o limitare l'emergenza.

ART. 25. Oneri a carico del gestore.

1. Tutti gli interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria e di rinnovamento di opere, impianti, reti e canalizzazioni, compresi nel piano d'ambito sono a carico del Gestore e i relativi oneri si intendono interamente compensati con la tariffa, senza che il Gestore possa pretendere alcun maggiore compenso per le spese per qualsiasi motivo sostenute, fatto salvo quanto previsto dalla Convenzione.

ART. 26. Termine delle gestioni salvaguardate.

1. La scadenza della gestione salvaguardata è declinata nella convenzione.
2. Alla scadenza periodo delle concessioni o in caso di risoluzione anticipata delle stesse, i beni e gli impianti del Gestore relativi al servizio di acquedotto sono messi a disposizione del Gestore Unico d'Ambito con le modalità definite nella convenzione.
3. Nel rispetto dei contratti vigenti e delle disposizioni dell'AEEGSI, il Gestore salvaguardato uscente fornisce all'Ufficio d'Ambito tutte le informazioni funzionali al subentro del Gestore Unico d'Ambito, quali a titolo esemplificativo: la consistenza delle infrastrutture e dei beni strumentali, le passività, i costi di gestione, il personale dipendente, i volumi erogati, i ricavi e, in generale, tutti i dati dei servizi gestiti, compatibilmente con le disposizioni dell'AEEGSI, eventuali mutui e opere non ancora ammortizzate.
4. Le modalità di subentro nelle gestioni salvaguardate dovranno essere compatibili con il piano di subentro predisposto dal Gestore Unico d'Ambito.

SEZIONE E - PENALI.

ART. 27. Criteri e disposizioni generali per l'applicazione di penali.

1. Per tutti gli obblighi non ottemperati previsti nel presente disciplinare, nella Convenzione e nel Piano d'Ambito si applicano le penalità di seguito riportate, fatte salve diverse disposizioni dell'AEEGSI o successive integrazioni introdotte dall'Ufficio d'Ambito.
2. Le penali saranno determinate e applicate con insindacabile giudizio dell'Ufficio d'Ambito secondo le modalità indicate nel presente disciplinare, tenendo in considerazione la gravità dell'inadempienza e del conseguente danno o disagio determinato.
3. L'Ufficio d'Ambito, una volta verificata l'inadempienza, contesterà al Gestore con diffida in forma scritta l'irregolarità rilevata indicando la disposizione non rispettata, le modalità di applicazione e di calcolo dell'importo della penale, il termine entro cui adempiere e/o fornire adeguate giustificazioni, trascorsi i quali decorrerà la penale.
4. Fatta salva la sospensione dei termini per la necessità di integrazioni e approfondimenti funzionali all'analisi della documentazione, entro 60 giorni dalla ricezione delle eventuali giustificazioni del Gestore di cui al comma precedente, l'Ufficio d'Ambito provvederà ad analizzarne i contenuti e fornirà al Gestore riscontro scritto, comunicando l'esito delle valutazioni condotte, l'indicazione del nuovo termine ad adempiere, se necessario, e gli eventuali termini di applicazione e di decorrenza della penale.
5. Se non diversamente specificato dall'Ufficio d'Ambito in sede di diffida di cui al comma 3, si sospende la decorrenza dei termini indicati dall'Ufficio d'Ambito e l'obbligo del Gestore all'esecuzione delle attività richieste sino alla conclusione dell'iter definito dal comma 4.
6. Le somme sono versate all'Ufficio d'Ambito da parte del Gestore entro 60 giorni dalla comunicazione dell'applicazione della penale. Superato tale termine, l'Ufficio d'Ambito attingerà dalle garanzie fideiussorie.
7. Le risorse derivanti dalle penali sono tutte in favore e in disponibilità dell'Ufficio d'Ambito e utilizzate per agevolare politiche di contenimento della tariffa (per esempio: copertura dei costi dell'Ufficio d'Ambito, mitigazione dei costi ambientali, ecc. ...).
8. La penale non è dovuta nell'ipotesi in cui il ritardo o l'inadempimento è causato da forza maggiore, caso fortuito, calamità naturali, fatti imputabili a terzi che il Gestore non è in grado di controllare e comunque fatti e/o circostanze non dipendenti dal Gestore.
9. Le penali non sono liberatorie di eventuali danni e spese arrecati.
10. Eventuali ulteriori penali o sanzioni previste per legge saranno direttamente comminate dai vari soggetti competenti in materia (AEEGSI, Regione Lombardia, Provincia,...) nonché determinate e riscosse nelle modalità di volta in volta stabilite dalla norma.
11. Qualora si facesse ricorso a procedure arbitrali di cui alla Convenzione, si sospende la decorrenza dei termini intimati, ai sensi del comma 3, fino alla risoluzione dell'arbitrato.
12. Quanto dovuto all'utenza nel caso di inefficienze del servizio è regolato dalla Carta dei Servizi.

ART. 28. Mancato rispetto dei termini previsti dall'art. 4 del disciplinare.

1. In caso di mancato rispetto dei termini indicati dall'art. 4 del presente disciplinare, fino all'ottemperanza di quanto richiesto e per ciascuna inadempienza si applica una penale giornaliera di € 10,00 (dieci/00), a cui si aggiungono una penale addizionale di € 500,00

(cinquecento/00) e una penale annuale, con le modalità esplicitate nella tabella seguente:

| disposizione art. 4 comma 1 lettera: | frequenza applicazione penale ADDIZIONALE (mesi) | PENALE ANNUALE (% su ultimo fatturato annuo) |
|---|---|---|
| a | 6 | 0,01 |
| b | 3 | 0,02 |
| c | 3 | 0,05 |
| d | 6 | 0,01 |
| e | 6 | 0,01 |
| f | 2 | 0,10 |
| g | 3 | 0,02 |
| h | 3 | 0,02 |
| i | 2 | 0,10 |
| j | 2 | 0,10 |
| k | 3 | 0,02 |
| l | 3 | 0,05 |
| m | 3 | 0,02 |
| n | 2 | 0,05 |
| o | 2 | 0,05 |
| p | 2 | 0,10 |
| q | 6 | 0,01 |
| r | 2 | 0,02 |

2. Gli eventuali giorni di ritardo sono conteggiati dal giorno successivo al termine previsto dall'art. 4 fino alla data di ricezione formale dell'elaborato da parte dell'Ufficio d'Ambito, subordinando la conferma del ritardo all'approvazione del documento da parte dell'Ufficio d'Ambito. Qualora il documento ricevuto non si ritenga rispondente alle necessità espresse dall'Ufficio d'Ambito, è facoltà dello stesso richiederne l'adeguamento, specificando i nuovi termini per l'adempimento e le penali eventualmente applicabili.
3. Se l'inadempienza permane e non si risolve entro l'anno di esercizio, in sede di prima rendicontazione annuale utile, l'Ufficio d'Ambito applica una penale per l'anno precedente calcolata sui giorni di ritardo rilevati fino al 31 dicembre dell'anno passato.
4. Qualora il Gestore abbia percezione di non riuscire a rispettare le tempistiche definite dall'art. 4 comma 1 del presente disciplinare potrà inoltrare, entro 90 giorni dalla scadenza del termine previsto, apposita istanza scritta di proroga dei termini all'Ufficio d'Ambito, fornendo adeguate motivazioni tecniche, economiche e amministrative e proponendo obbligatoriamente una nuova tempistica di attuazione.
5. Entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza di cui al comma precedente, l'Ufficio d'Ambito provvederà ad analizzarne i contenuti e a inoltrare all'ente di governo d'ambito la relativa delibera del CdA contenente l'esito delle suddette valutazioni, fatta salva l'eventualità di sospensione dei termini per la necessità di integrazioni e approfondimenti funzionali alla valutazione della suddetta istanza.
6. Entro 30 giorni dalla comunicazione dell'Ufficio d'Ambito, l'ente di governo d'ambito prende atto delle valutazioni previste al comma 5 e si esprime in merito all'istanza di proroga presentata ai sensi del comma 4, dando pronta comunicazione al Gestore e all'Ufficio d'Ambito.

7. Qualora l'Ufficio d'Ambito e l'ente di governo dell'ambito non si esprimono entro i termini di cui sopra e comunque oltre i 90 giorni dalla data di presentazione dell'istanza di proroga al netto delle eventuali sospensioni, non verranno applicate le relative penali eventualmente previste. In tal caso, in attesa dell'espressione da parte dell'ente di governo d'ambito, si assume quale nuova scadenza il termine proposto dal Gestore in sede di istanza di proroga.
8. Eventuali istanze di proroga presentate in un termine inferiore a quanto indicato al comma 4 saranno istruite secondo quanto stabilito dai commi 5 e 6, sospendendo l'applicazione della penale in attesa di conoscere i contenuti del provvedimento dell'ente di governo d'ambito. Qualora il provvedimento dell'ente di governo d'ambito venga espresso entro 90 giorni dall'istanza di proroga, al netto di eventuali sospensioni, e la medesima istanza non venga accolta, le penali verranno determinate a partire dalla scadenza prevista dal disciplinare tecnico. Nel caso l'ente di governo d'ambito si esprima negativamente e oltre i 90 giorni dall'istanza, al netto di eventuali sospensioni, i termini per la determinazione delle penali decorreranno dalla data di comunicazione al Gestore del provvedimento.
9. Eventuali ritardi inferiori a 15 giorni non comportano l'applicazione delle penali, considerando lieve o limitato l'eventuale inosservanza. Nei casi di ritardi superiori a 15 giorni, i tempi per la determinazione dell'importo della penale decorreranno dal giorno successivo alla scadenza prevista per l'adempimento.

ART. 29. Mancata attuazione del programma degli interventi e del piano operativo.

1. Qualora, nelle normali attività di controllo e di verifica della gestione in capo all'Ufficio d'Ambito venisse rilevata una mancata, ritardata, errata effettuazione delle operazioni di manutenzione ordinaria e programmata nonché degli investimenti nei termini previsti nel POI e/o nel "Manuale di manutenzione delle opere", per ogni inadempienza accertata verrà applicata una penale di € 50,00 (cinquanta/00), a cui si aggiunge una penale addizionale pari all'0,05% dell'importo complessivo dell'intervento (come desumibile dal "Manuale di manutenzione delle opere" o dal POI) per ogni anno di ritardo nell'esecuzione rispetto alla data di collaudo inserita nel POI. Verranno inoltre addebitati il costo dell'operazione non effettuata e eventuali danni derivanti da tale mancanza ad insindacabile giudizio dell'Ufficio d'Ambito. Tale penale non verrà automaticamente applicata qualora il ritardo rilevato sia inferiore a 15 giorni rispetto ai termini previsti e non abbia arrecato danni a terzi.
2. Qualora il Gestore abbia percezione di non riuscire a rispettare le tempistiche relative agli interventi definiti dal "Manuale di manutenzione delle opere" e dal POI potrà inoltrare all'Ufficio d'Ambito apposita istanza scritta di proroga dei termini, nelle modalità previste dall'art. 28 comma 4, attivando così la procedura indicata nei commi 5, 6, 7, 8 e 9 del citato art. 28.

ART. 30. Mancato rispetto delle restanti disposizioni contenute nel disciplinare e nella Convenzione.

1. In caso di mancata, tardiva, mendace o incompleta trasmissione di dati ed informazioni richieste ai sensi dell'art. 4 comma 3, l'Ufficio d'Ambito applica al Gestore una sanzione compresa fra € 100,00 (cento/00) e € 10.000,00 (diecimila/00) determinata in base alla gravità dell'inadempienza imputabile al Gestore medesimo, a cui aggiungere una penale addizionale di € 1,00 (uno/00) per ogni giorno di ritardo, qualora l'Ufficio d'Ambito lo ritenga opportuno in base alle conseguenze derivanti dall'inadempienza.
2. In caso di mancata o incompleta attuazione di quanto disposto dall'art. 5, fino all'ottemperanza di quanto richiesto e per ciascuna inadempienza rilevata si applica una penale di € 100,00 (cento/00), a cui si aggiunge una penale addizionale di € 500,00 (cinquecento/00) ogni 6 mesi.

3. In caso di mancata o ritardata attuazione e/o trasmissione di quanto disposto dall'art. 13, l'Ufficio d'Ambito può applicare al Gestore una penale di € 100,00 (cento/00), a cui si aggiunge una penale addizionale di € 500,00 (cinquecento/00) ogni 6 mesi per ciascun intervento non digitalizzato correttamente.
4. In caso di mancata o ritardata trasmissione del "Rapporto Informativo Annuale", introdotto dall'art. 17, si applica una penale di € 1.000,00 (mille/00), a cui si aggiunge una penale addizionale di € 500,00 (cinquecento/00) per ogni mese di ritardo.
5. In caso di mancato avvio e trasmissione all'Ufficio d'Ambito dell'indagine annuale di *Customer Satisfaction*, introdotta dall'art. 18, si applica una penale di € 500,00 (cinquecento/00), a cui si aggiunge una penale addizionale di € 500,00 (cinquecento/00) ogni 6 mesi di ritardo.
6. In caso di mancata, incompleta, errata o infedele effettuazione delle analisi chimico-fisico-biologiche di controllo di cui all'art 24, a seguito del controllo di rapporto annuale, verrà applicata una penale variabile da € 500,00 (cinquecento/00) ad € 5.000,00 (cinquemila/00), ad insindacabile giudizio dell'Ufficio d'Ambito, il quale ha facoltà di addebitare anche il costo delle analisi secondo le tariffe di mercato.
7. In caso di mancata, incompleta, errata o infedele comunicazione delle eventuali criticità descritte dall'art 24 comma 4 verrà applicata una penale variabile da € 100,00 (cento/00) ad € 5.000,00 (cinquemila/00), ad insindacabile giudizio dell'Ufficio d'Ambito.
8. In caso di mancata, incompleta, ritardata, errata o infedele tenuta e compilazione dei registri (contabili, dei beni strumentali, analisi di laboratorio, ...) comporteranno l'applicazione di una penale che, ad insindacabile giudizio dell'Ufficio d'Ambito, a seconda della gravità dell'inadempienza, sarà dell'importo compreso tra € 100,00 (cento/00) e € 1.000,00 (mille/00).
9. In caso di mancata attuazione di quanto previsto dalla Convenzione in merito alla distribuzione/pubblicizzazione all'utenza della Carta dei Servizi, qualora non avvenga entro il 31.12.2017, si applica una penale di € 5.000,00 (cinquemila/00), a cui si aggiunge una penale addizionale di € 500,00 (cinquecento/00) ogni 6 mesi di ritardo. La stessa penale verrà applicata nei casi il Gestore non provveda a distribuire/pubblicizzare i successivi aggiornamenti della Carta dei Servizi entro 90 giorni dalla sua approvazione.
10. In caso di mancato o parziale trasferimento all'Ufficio d'Ambito della quota di tariffa destinata alla copertura dei suoi costi di funzionamento, entro i termini e le modalità definite dalla Convenzione, si applica una penale di € 10.000,00 (diecimila/00), a cui si aggiunge una penale addizionale di € 1.000,00 (mille/00) ogni 2 mesi di ritardo, fatti salvi i casi di forza maggiore o comunque non imputabili direttamente al Gestore.
11. Qualora il Gestore abbia percezione di non riuscire ad adempiere a quanto richiesto dal presente articolo, potrà inoltrare all'Ufficio d'Ambito apposita istanza scritta di proroga dei termini, nelle modalità previste dall'art. 28 comma 4, attivando così la procedura indicata nei commi 5, 6, 7, 8 e 9 del citato art. 28.

ART. 31. Mancato raggiungimento dei livelli di servizio obiettivo.

1. Fatte salve diverse disposizioni dell'AEEGSI, in caso di mancato raggiungimento dei livelli di servizio obiettivo definiti nel Piano d'Ambito vigente, per ogni discostamento l'Ufficio d'Ambito applica al Gestore una penale di € 10.000,00 (diecimila/00), a cui si aggiunge una penale addizionale di € 500,00 (cinquecento/00) ogni 3 mesi di ritardo, salvo i casi di caso fortuito e forza maggiore e di mancato rilascio da parte dei soggetti competenti dei necessari permessi, nulla osta, autorizzazioni e concessioni.

2. Qualora il Gestore abbia percezione di non riuscire a rispettare i livelli di servizio obiettivo stabiliti nel Piano d'Ambito, potrà inoltrare all'Ufficio d'Ambito apposita istanza scritta di proroga dei termini, nelle modalità previste dall'art. 28 comma 4, attivando così la procedura indicata nei commi 5, 6, 7, 8 e 9 del citato art. 28.

SEZIONE F - DISPOSIZIONI FINALI.

ART. 32. Vigenza.

1. Il presente disciplinare, essendo un allegato alla Convenzione, è vigente dalla data di sottoscrizione della stessa.

ART. 33. Revisioni e aggiornamenti.

1. Il presente disciplinare è modificabile dall'Ufficio d'Ambito, a proprio insindacabile giudizio e previa approvazione dell'ente di governo d'ambito, nelle modalità previste nella normativa vigente e nel presente disciplinare.
2. Il Gestore può proporre all'Ufficio d'Ambito eventuali revisioni e aggiornamenti del presente disciplinare. Entro 60 giorni dalla ricezione di tale proposta, l'Ufficio d'Ambito provvederà ad analizzarne i contenuti e, in ottemperanza della normativa regionale vigente, a inoltrare all'ente di governo d'ambito la relativa delibera del CdA contenente l'esito delle suddette valutazioni, fatta salva l'eventualità di sospensione dei termini per la necessità di integrazioni e approfondimenti funzionali alla valutazione della suddetta proposta.
3. Il presente disciplinare si intende automaticamente modificato e integrato per effetto di norme, regolamenti e disposizioni entrate in vigore successivamente al disciplinare stesso e con esso in contrasto.