

Indice

CAPO I	1
GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	1
<i>Premessa - Definizione del Servizio</i>	1
<i>Art. 1 - Regolamento del Servizio</i>	2
<i>Art. 2 - Obbligo di consentire l'allacciamento</i>	2
<i>Art. 3 - Obbligazioni verso terzi</i>	2
<i>Art. 4 – Deleghe ed autorizzazioni particolari</i>	3
<i>Art. 5 – Canalizzazioni ed opere accessorie</i>	3
<i>Art. 6 – Tutela degli impianti di distribuzione e smaltimento</i>	3
<i>Art. 7 – Programma degli interventi</i>	4
<i>Art. 8 – Gestione delle aree di salvaguardia</i>	4
<i>Art. 9 – Risparmio idrico</i>	5
<i>Art. 10 – Acque non captabili</i>	5
CAPO II	5
REGIME DEI LAVORI	5
<i>Art. 11 – Principi generali</i>	5
<i>Art. 12 – Lavori di manutenzione e riparazione</i>	6
<i>Art. 13 – Esecuzione d'ufficio</i>	6
<i>Art. 14 – Rinnovamenti</i>	6
<i>Art. 15 - Rinnovamenti per cause di forza maggiore</i>	6
<i>Art. 16 – Potenziamenti ed estensioni</i>	7
<i>Art. 17 - Diritto di controllo del Gestore</i>	7
<i>Art. 18 - Lavori da eseguire per insufficienza delle canalizzazioni</i>	7
CAPO III	7
ESERCIZIO	7
<i>Art. 19 - Compiti del gestore</i>	7
<i>Art. 20 - Protezione delle risorse idriche</i>	9
<i>Art.21 - Razionale utilizzazione delle risorse</i>	9
<i>Art. 22 - Garanzia dell'interesse degli utenti</i>	9
CAPO IV	9
LIVELLI MINIMI DEI SERVIZI IDRICI	9
<i>Art. 23 - Alimentazione idrica</i>	9
<i>Usi domestici</i>	9
<i>Usi civili non domestici</i>	10

Usi non potabili	10
Qualità delle acque potabili.....	10
Controlli qualitativi.....	10
Potabilizzazione	10
Acque non potabili	11
Misuratore.....	11
Continuità del servizio.....	11
Crisi Idrica da scarsità	12
Crisi qualitativa	12
Dotazione.....	12
Captazione e adduzione	12
Perdite	13
Servizio antincendio, fontane ecc.....	13
Art. 24 – Smaltimento.....	13
Art. 25 – Organizzazione del Servizio	14
CAPO V.....	17
FLUSSI INFORMATIVI	17
<i>Fasi</i>	<i>17</i>
<i>Oggetto e contenuto del rapporto</i>	<i>18</i>
<i>Struttura</i>	<i>19</i>
<i>Frequenza temporale.....</i>	<i>19</i>
<i>Monitoraggio opere.....</i>	<i>19</i>

CAPO I

GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Premessa - Definizione del Servizio

Il presente Disciplinare ha per oggetto il rapporto tra l'Autorità dell'Ambito Territoriale Ottimale - di seguito denominata A.A.T.O. - ed il Gestore del Servizio Idrico Integrato come definito e regolato dalla L. n° 36/94 e dalla successiva normativa.

Esso concorre con gli altri documenti contrattuali a regolare il rapporto tra le parti costituite, A.A.T.O. e Gestore.

Si intende per:

- Autorità d'Ambito, la forma di cooperazione tra Comuni e Province ai sensi dell'art. 9, comma 2, della L. 36/94.
- Ambito Territoriale Ottimale, istituito con deliberazione del Consiglio regionale n. 43 dell'8 luglio 1997 e coincidente con il territorio della Provincia di Genova.
- S.I.I. Servizio Idrico Integrato, l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, ai sensi dell'art. 4, comma 1, lett. f) della L.36/94.

Per lo svolgimento delle funzioni operative, nonché per le attività di supporto, controllo e vigilanza, in particolare sulla gestione, opera per conto dell'A.A.T.O. e della Provincia l'Ufficio Segreteria Tecnica Acqua.

Ove siano presenti discordanze o dubbi interpretativi tra le previsioni del presente Disciplinare e quelle del Piano d'Ambito o di altri documenti allegati alla Convenzione di Gestione, prevarranno quelle più vantaggiose per il raggiungimento degli obiettivi fissati per il S.I.I. e, comunque, prevarranno le interpretazioni dell'A.A.T.O.

In particolare s'intende compreso nel servizio ordinario:

- a) La captazione, l'emungimento, la derivazione ed in generale la raccolta delle acque destinate a consumo domestico ed in genere civile e industriale;
- b) L'adduzione di dette acque, il loro accumulo in serbatoi coperti o scoperti, naturali o artificiali;
- c) La distribuzione fino al contatore compreso;
- d) La raccolta, il collettamento fognario e la depurazione dei liquami, ivi compresi il recapito al recettore finale ed alle condotte sottomarine;
- e) Le procedure per l'individuazione di fonti idriche alternative e loro introduzione integrativa o sostitutiva nel perseguimento della razionalizzazione tesa all'economia ed alla conservazione del patrimonio idrico sotterraneo;
- f) La manutenzione ordinaria programmata delle opere affidate;
- g) L'allestimento ed il mantenimento dei sistemi di monitoraggio, misure, controllo e telecontrollo dei servizi;
- h) L'allestimento del sistema informativo territoriale;

- i) L'attuazione a carico del gestore di quanto contenuto nelle convenzioni e accordi di programma relativi alle interferenze interambito ed interregionali;
- j) La protezione delle fonti di approvvigionamento e la collaborazione necessaria all'Autorità d'Ambito, per l'individuazione delle aree di salvaguardia ai sensi dell'art. 21 del D. Lgs . n° 152/99 e dall'Accordo Stato-Regioni del 12 dicembre 2002.
- k) La gestione dei servizi comuni (antincendio, fontane, bocche di lavaggio stradale, etc.),
- l) 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;
- m) La predisposizione di un piano di emergenza per il servizio di raccolta e depurazione e di salvaguardia delle risorse e successiva applicazione;
- n) La predisposizione di un piano di emergenza per crisi idriche e successiva applicazione;
- o) La predisposizione di un piano di recupero perdite idriche e fognarie con contemporaneo svolgimento della campagna di ricerca sulla base di un programma operativo da articolare con verifiche periodiche e monitoraggio continuo;
- p) L'eventuale programma di riutilizzo di acque reflue ove economicamente o ambientalmente proponibile;
- q) Il coordinamento con enti salvaguardati;
- r) Il rapporto con l'utenza e la riscossione della tariffa.

Art. 1 - Regolamento del Servizio

1. L'erogazione del servizio agli utenti avviene in base ad un Regolamento conforme alle prescrizioni generali del presente Disciplinare Tecnico.
2. Il Regolamento del servizio deve comprendere le condizioni dei contratti di fornitura, le disposizioni tecniche relative agli allacciamenti e ai contatori, le condizioni di pagamento e tutte le altre disposizioni particolari atte a realizzare un rapporto di utenza chiaro e trasparente.
3. Il Regolamento viene definito d'intesa tra l'Autorità d'Ambito ed il Gestore ed approvato dalla Conferenza dell'A.T.O.
4. Il Regolamento sarà consegnato a ciascun utente prima della sottoscrizione del contratto e comunque entro un tempo congruo rispetto all'attivazione del rapporto di utenza.

Art. 2 - Obbligo di consentire l'allacciamento

1. Alle condizioni previste dal Regolamento, il Gestore è tenuto ad effettuare l'allacciamento per la fornitura di acqua ad uso potabile e quello per lo scarico in fognatura di utenze civili o assimilabili a tutti i proprietari o conduttori che ne faranno domanda a meno che sussistano giustificati impedimenti di natura tecnica.

Art. 3 - Obbligazioni verso terzi

1. Dalla data di efficacia della Convenzione di affidamento il Gestore assume tutte le obbligazioni contratte per la gestione del/dei servizio/i dagli Enti locali facenti parte dell'A.T.O. ovvero da chi erogava in precedenza il servizio ora affidato al Gestore, il quale, portato preventivamente portate a sua conoscenza delle stesse, subentra nei contratti in essere tra i soggetti suddetti ed i terzi.

2. Tutti i contratti stipulati dal Gestore con obbligazioni verso terzi devono includere una clausola che riservi al successivo Gestore la facoltà di sostituirsi all'attuale Gestore in caso di risoluzione o cessazione della Convenzione.

Art. 4 – Deleghe ed autorizzazioni particolari

1. L'Autorità d'Ambito, previa intesa, delega il Gestore a trattare con altri Enti (Comuni, Consorzi, loro Aziende) o gestori per eventuali punti di presa in connessione con la rete dell'acquedotto e/o della fognatura in gestione, a svolgere le trattative economiche, definirle e liquidarle, nonché a sottoscrivere direttamente contratti di prelievo o fornitura, di smaltimento o recapito, purché da quanto sopra non derivino danni o carenze di quantità e/o qualità al servizio.
2. Il Gestore dovrà utilizzare, previa acquisizione delle concessioni e autorizzazioni di legge, le fonti di approvvigionamento indicate nel Piano redatto ai sensi dell'art. 11, comma 3, della legge 36/94 e nell'allegato n. 3 alla Convenzione "Mappa del perimetro di concessione ed elenco delle opere affidate"; in caso di comprovata insufficienza o indisponibilità il Gestore proporrà all'Autorità d'Ambito le soluzioni alternative o integrative.
3. L'Autorità d'Ambito, per quanto di propria competenza, autorizza il Gestore, per tutta la durata della presente Convenzione, ad utilizzare le fonti di approvvigionamento note e/o reperibili nel territorio dell'Ambito o ad esso esterne di cui i Comuni abbiano o avranno la disponibilità, per l'alimentazione di tutte le reti idriche gestite dal Gestore stesso per i territori di cui alla presente Convenzione.
4. Per le necessità del servizio il Gestore potrà acquisire a sua cura e spese acqua da terzi.

Art. 5 – Canalizzazioni ed opere accessorie

1. Per l'uso dei diritti di esercizio e mantenimento di canalizzazioni ed opere accessorie, il Gestore deve conformarsi alle condizioni contenute nel presente Disciplinare e ai regolamenti dei singoli Comuni compresi nell'Ambito.
2. L'esercizio dei diritti sulle vie che non appartengono al demanio pubblico è subordinato all'esistenza delle autorizzazioni necessarie che l'Autorità d'Ambito si adopererà, nel quadro della propria competenza, di fare ottenere al Gestore, su richiesta del medesimo.
3. Qualora l'Autorità d'Ambito ritenga che sia necessario approvare decisioni che comportino modifiche ai regolamenti comunali inerenti il servizio idrico integrato e anche ai rapporti con il gestore, acquisisce preventivamente da quest'ultimo il relativo parere non vincolante.
4. L'Autorità d'Ambito, per quanto di propria competenza, approva i progetti ed il Comune concede al Gestore il diritto di posa su terreno di proprietà comunale delle tubazioni e canalizzazioni principali e secondarie per la distribuzione e la raccolta delle acque, delle opere accessorie, nonché di cavi di energia e telecomunicazioni necessarie alla gestione senza pretendere alcun indennizzo.
5. Le autorizzazioni si intendono a titolo precario e le opere dovranno essere spostate a cura e spese del Gestore qualora si verificino incompatibilità di quota o di posizione planimetrica con nuove opere comunali la cui sistemazione non possa essere diversamente ubicata.
6. Il Gestore si assume l'onere delle tasse o canoni di occupazione di strade comunali, provinciali o statali.

Art. 6 – Tutela degli impianti di distribuzione e smaltimento

1. Al fine di garantire la salvaguardia degli impianti da manomissioni procurate da lavori eseguiti nel sottosuolo, il Comune avviserà l'Autorità d'Ambito e il Gestore prima di realizzare direttamente o di concedere a terzi di realizzare lavori nel sottosuolo pubblico, per nuovi servizi o allacciamenti od

opere di ogni genere quali linee elettriche, telefoniche, compresi gli allacci, nei tratti interessati dalle reti dell'acquedotto e delle fognature.

2. Il Comune, o eventualmente l'Autorità d'Ambito nel caso di opere di interesse sovracomunale, prescriverà altresì a terzi l'osservanza delle disposizioni del Gestore che avrà diritto, in caso di inosservanza, oltre al pagamento delle spese per danni eventualmente provocati agli impianti in gestione, anche al rifacimento e spostamento delle opere e dei servizi realizzati, fermo restando il diritto di essere informato preventivamente sui lavori di modifica che saranno eseguiti.
3. Qualora il Gestore rilevi in qualsiasi momento che la situazione oggettiva della presenza di altri servizi nel suolo o sottosuolo comunale sia tale da non garantire il rispetto delle norme di legge o, a suo giudizio, sia tale da non garantire la normale sicurezza degli impianti di distribuzione e raccolta, potrà procedere, previo accordo con l'Autorità d'Ambito, allo spostamento delle proprie tubazioni e opere accessorie, addebitandone le spese agli enti gestori e/o alle imprese realizzatrici degli altri servizi che hanno causato tale situazione.
4. L'Autorità d'Ambito in questo caso si interesserà direttamente, in accordo con il Gestore, per il recupero delle spese da questo sostenute, fermo restando il diritto del Gestore, nei casi ritenuti più gravi sotto il profilo della sicurezza, di sospendere l'erogazione dell'acqua nella rete interessata e, in questo caso, il diritto al recupero del prevedibile danno per la mancata vendita di acqua.
5. In tutti questi casi il Gestore è sollevato da pretese di indennizzo a qualsiasi titolo eventualmente reclamate dagli utenti per l'interruzione dei servizi.
6. L'Autorità d'Ambito comunicherà con congruo anticipo al Gestore i piani di sviluppo urbanistico ed industriale promossi dai Comuni, nonché ogni altro intervento che possa incidere sul servizio, onde acquisirne eventuali osservazioni relative al servizio e consentirgli una opportuna pianificazione e programmazione tecnico – finanziaria dei necessari interventi.

Art. 7 – Programma degli interventi

1. Il Gestore esegue le opere e gli interventi indicati nel Piano d'Ambito, inseriti nel Programma degli interventi e nel Piano tecnico – economico – finanziario indicante le risorse disponibili e quelle da reperire a cura del gestore.
2. Il Gestore, in qualità di concessionario di diritti esclusivi rilevanti ai fini dell'applicazione delle normative comunitarie appalta a terzi lavori, forniture e servizi, nel rispetto delle leggi vigenti in materia.
3. Le opere previste nel Programma degli interventi dovranno essere completate nei tempi stabiliti nel medesimo; eventuali ritardi saranno regolati in applicazione delle corrispondenti norme vigenti per gli appalti pubblici.

Art. 8 – Gestione delle aree di salvaguardia

1. Per assicurare la tutela delle aree di salvaguardia delle risorse idriche destinate al consumo umano, il Gestore del servizio idrico integrato, può stipulare convenzioni con lo Stato, le Regioni, gli Enti locali, le Associazioni e le Università agrarie titolari di demani collettivi, per la gestione diretta dei demani pubblici o collettivi ricadenti nel perimetro delle predette aree, nel rispetto della protezione della natura e tenuto conto dei diritti di uso civico esercitati.
2. I proventi derivanti dalla quota di tariffa riferita ai costi per la gestione delle aree di salvaguardia sono utilizzati ai fini della tutela e del recupero delle risorse ambientali, da definirsi complessivamente entro il 30 giugno 2003.
3. Il gestore rende edotta l'A.A.T.O. di quanto stabilito ai precedenti commi 1 e 2.

Art. 9 – Risparmio idrico

1. Il Gestore nell'ambito dell'equilibrio economico – finanziario ed in coerenza con il Programma degli Interventi, attua le misure finalizzate al risparmio della risorsa idrica e alla salvaguardia della qualità dell'acqua, in particolare mediante la progressiva estensione di quelle di seguito elencate:
 - risanamento e graduale ripristino delle reti esistenti che evidenziano rilevanti perdite (individuate mediante una ricerca delle perdite programmate su ciclo poliennale)
 - studio della convenienza all'installazione di reti duali nei nuovi insediamenti abitativi, commerciali e produttivi di rilevanti dimensioni.
 - diffusione dei metodi e delle apparecchiature per il risparmio idrico domestico e nei settori industriali, terziario e agricolo.
 - Installazione di contatori per il consumo dell'acqua in ogni singola unità abitativa nonché di contatori differenziati per le attività produttive e del settore terziario esercitate nel contesto urbano.
 - realizzazione nei nuovi insediamenti sistemi di collettamento differenziati per le acque piovane e per le acque reflue.
2. Il Gestore trasmette annualmente al Ministero dei Lavori Pubblici, nonché all'Autorità d'Ambito, i risultati delle rilevazioni delle perdite degli acquedotti e delle fognature eseguite con la metodologia stabilita con il regolamento emanato, ai sensi dell'art. 5, comma 2, della legge 36/94, con D.M. 99/1997.

Art. 10 – Acque non captabili

1. L'Autorità d'Ambito dichiara ed il Gestore prende atto che le acque che non possono essere captate nell'Ambito affidato al Gestore ai sensi dell'art. 25, comma 1, della legge 36/94 sono quelle elencate in apposito allegato, che verrà predisposto entro la fase transitoria del primo semestre della gestione d'Ambito.

CAPO II

REGIME DEI LAVORI

Art. 11 – Principi generali

1. Il Gestore, previa approvazione da parte dell'Autorità d'Ambito del progetto e delle condizioni finanziarie di realizzazione e consegna delle opere a fine contratto, relativamente a quanto non sia già previsto nel Programma degli interventi e nel Piano tecnico – economico – finanziario di cui all'art. 14 della Convenzione, può realizzare a sue spese nel perimetro dell'affidamento o anche al di fuori di esso, tutte le opere, impianti e canalizzazioni giudicati utili per il servizio gestito.
2. Le opere che eccedano le previsioni del Programma degli interventi e del Piano tecnico – economico – finanziario sono considerate, se previamente approvate dall'Autorità d'Ambito, quale presupposto di revisione tariffaria in occasione delle revisioni pluriennali del regime tariffario, purché non in contrasto con le disposizioni del metodo normalizzato di cui al D.M. 1.8.1996 del Ministero dei Lavori Pubblici.

Art. 12 – Lavori di manutenzione e riparazione

1. Il Gestore si impegna a tenere in perfetta efficienza per l'intera durata della presente Convenzione, tutte le opere, impianti, canalizzazioni e apparecchiature, garantendo il rispetto delle norme vigenti e delle tecniche di sicurezza e si obbliga ad apportarvi le migliorie, nonché le sostituzioni che si rendessero necessarie, al fine di consegnare all'Autorità d'Ambito, al termine del rapporto, impianti funzionali all'espletamento dei servizi ai fini di quanto previsto nell'art. 28 della Convenzione.
2. Il Gestore assicura la periodica pulizia di condotte e canalizzazioni come pure quella di griglie e caditoie, nonché lo smaltimento dei materiali di risulta in conformità alla vigente legislazione.
3. Il Gestore assicura altresì la manutenzione delle stazioni di rilevamento dei dati installate sul sistema ed il rinnovo o adeguamento delle apparecchiature che ne fanno parte.
4. Il Gestore è tenuto al ripristino a regola d'arte delle strade in corrispondenza dei lavori effettuati per la fase di canalizzazione. Tali lavori sono soggetti a garanzia di un anno dal collaudo, salve in ogni caso le garanzie dovute dalle imprese appaltatrici, secondo le norme stabilite dall'Autorità d'Ambito.
5. Sono comunque qui richiamate ed applicabili, per quanto altrimenti non precisato, le norme di maggior rigore in tema di scavi e di ripristini in atto presso ciascun Comune dell'Ambito.

Art. 13 – Esecuzione d'ufficio

1. Ove il Gestore non rispetti gli standard minimi per gli interventi di manutenzione e riparazione di cui al successivo capo IV, l'Autorità d'Ambito ha facoltà di fare eseguire d'ufficio i lavori necessari quarantotto ore dopo la scadenza del termine di diffida rimasta senza risultato, addebitandone il costo al Gestore e senza necessità di ricorso all'Autorità Giudiziaria.
2. La stessa procedura potrà essere utilizzata in caso di difetto nel rifacimento di pavimentazioni e marciapiedi dopo il riempimento degli scavi.

Art. 14 – Rinnovamenti

1. La sostituzione di opere e canalizzazioni il cui rinnovamento è necessario per il buon funzionamento del servizio è a carico del Gestore.
2. Qualora per l'esecuzione di rinnovamenti di captazioni e/o opere civili l'Autorità d'Ambito intendesse impiegare propri mezzi finanziari, il relativo progetto potrà essere affidato al Gestore che, comunque, dovrà essere consultato e godrà dei diritti di cui al successivo art. 17.
3. Tale opere, ad esito favorevole del collaudo, entreranno a fare parte degli impianti mediante i quali il servizio viene esercitato ai sensi della Convenzione di affidamento.
4. Il Gestore potrà essere ammesso a concorrere per la realizzazione di opere da eseguirsi a carico dell'Autorità d'Ambito solo ove non ne abbia effettuato la progettazione. In caso di aggiudicazione non potrà essergli affidata la direzione dei lavori.

Art. 15 - Rinnovamenti per cause di forza maggiore

1. Eventuali rinnovamenti di opere che si rendessero indispensabili in seguito ad eventi eccezionali o comunque per causa di forza maggiore, saranno a cura del Gestore previo accordo con l'Autorità d'Ambito in merito rifusione delle spese sostenute ove non rimborsate dalle assicurazioni.

Art. 16 – Potenzamenti ed estensioni

1. L'Autorità d'Ambito può decidere l'esecuzione a proprie spese di lavori di potenziamento e di estensione comportanti la realizzazione di nuove canalizzazioni e di nuove opere e determinanti un accrescimento del patrimonio produttivo in relazione ai piani urbanistici.
2. Il Gestore viene preventivamente consultato sul progetto da realizzarne per verificare che l'esecuzione dei lavori progettati non arrechi danno al servizio o richieda precauzioni particolari per il raccordo con le opere in servizio.

Art. 17 - Diritto di controllo del Gestore

1. Il Gestore ha diritto di controllo su tutti i lavori di cui non sia direttamente affidatario.
2. Questo diritto comporta la comunicazione del progetto per le osservazioni del caso.
3. Il Gestore avrà diritto di accesso ai cantieri per seguire l'esecuzione dei lavori, ove non ne abbia la direzione, e potrà segnalare all'Autorità d'Ambito omissioni o difetti d'esecuzione, per iscritto, entro otto giorni.
4. Il Gestore avrà diritto di assistere al collaudo e di formulare osservazioni a verbale.
5. Il mancato esercizio di tali diritti non può costituire motivo di rifiuto del Gestore a ricevere ed gestire le opere, che gli saranno consegnate con apposito verbale.
6. Il Gestore è però autorizzato a proporre direttamente ricorsi ed azioni giudiziarie nei confronti di imprese e fornitori in base alla legislazione vigente.
7. I soprelencati diritti del Gestore devono essere inseriti nei capitolati d'appalto delle opere affidate a terzi da parte dell'Autorità d'Ambito.

Art. 18 - Lavori da eseguire per insufficienza delle canalizzazioni

1. Dove le canalizzazioni di raccolta e smaltimento, o gli impianti di rilevamento e di depurazione divengano insufficienti a causa del volume e delle caratteristiche delle acque reflue, o inadatti a causa di nuove prescrizioni legislative, il Gestore dovrà informare tempestivamente l'Autorità d'Ambito evidenziando le cause dell'insufficienza e indicando il modo di porvi rimedio.

CAPO III

ESERCIZIO

Art. 19 - Compiti del gestore

1. La progettazione e la realizzazione dei lavori, l'esercizio e la manutenzione delle installazioni devono rispettare le disposizioni amministrative e tecniche contenute nei regolamenti e nelle direttive comunitarie, nelle leggi e regolamenti statali e regionali, nonché nei regolamenti comunali e d'igiene vigenti.
2. I tecnici delle Aziende Sanitarie Locali (AASSLL), dell'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente (ARPAL) e della Provincia devono avere libero accesso agli impianti per l'effettuazione dei controlli e delle misure sul ciclo integrato delle acque. Detto personale, inoltre, deve poter effettuare tutti i controlli richiesti, nonché consultare registri e raccogliere tutte le necessarie informazioni.
3. Il Gestore deve rendersi disponibile a fornire ogni notizia e a collaborare con il personale ispettivo, fermo restando l'obbligo di darne immediata comunicazione ai servizi competenti della Regione, del

Comune, delle AASSLL, dell'ARPAL e della Provincia, qualora si verificano cambiamenti nelle opere acquedottistiche, pregiudizievoli della qualità dell'acqua.

4. Su tutte le opere, parti d'impianto, macchinari, apparecchiature e attrezzature deve essere effettuata dal Gestore la manutenzione ordinaria e programmata. 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, ecc.
5. Il Gestore predispose uno schema delle operazioni di manutenzione ordinaria e programmata; tale schema deve essere conservato e aggiornato e deve contenere i seguenti elementi:
 - identificazione dell'opera;
 - tipo di intervento programmato;
 - data presunta di effettuazione dell'intervento;
 - numero di matricola di ogni apparecchiatura;
 - numero ore lavoro effettuate da ogni apparecchiatura.
6. Il Gestore deve programmare ed effettuare anche tutte le operazioni indicate nei manuali d'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. Di seguito si descrivono i principali interventi, elencati in modo non esaustivo, compresi nella manutenzione ordinaria e programmata:
 - pulizia delle zone di rispetto e di protezione;
 - pulizia delle aree di pertinenza degli impianti e delle opere compresa l'eventuale disotturazione di tubi e pozzetti per lo smaltimento delle acque meteoriche;
 - manutenzione alle aree degli impianti e delle opere, compreso il taglio e l'allontanamento di erbe e arbusti che investono le reti metalliche, sfalcio dell'erba e cura delle essenze arboree;
 - pulizia delle griglie, raccolta del grigliato (smaltimento mediante trasporto alle pubbliche discariche);
 - pulizia dei locali e delle apparecchiature in dotazione all'impianto;
 - verniciature delle parti metalliche;
 - cambio olio motori secondo un programma suggerito dalle case costruttrici delle macchine e secondo il piano di manutenzione programmata;
 - lubrificazione e ingrassaggio delle parti meccaniche che, per indicazione del costruttore, hanno necessità di periodico intervento e secondo il piano di manutenzione programmata;
 - sostituzione e controllo delle parti meccaniche ed elettriche secondo l'indicazione del costruttore e secondo il piano di manutenzione programmata;
 - sgombero della neve sulla viabilità e i camminamenti interni agli impianti; manutenzione degli impianti elettrici e degli impianti di messa a terra e protezione dalle scariche atmosferiche;
 - manutenzione e pulizia dei fabbricati compresa la manutenzione alle tubazioni;
 - pulizia, controllo e taratura di tutte le attrezzature;
 - pulizia e controllo mensile degli scolmatori, con particolare attenzione alle eventuali paratoie mobili, delle quali dovrà essere verificato il perfetto funzionamento;

- accurato controllo bimestrale di tutti i collettori;
 - pulizia dei collettori e dei pozzetti con l'ausilio di autosurgito per garantire il regolare deflusso della fognatura;
 - sostituzione di chiusini danneggiati o asportati;
 - derattizzazione e disinfezione (devono essere approntati rigorosi programmi al fine di prevenire e combattere la diffusione di topi o altri animali nocivi);
 - asporto con idonee modalità della sabbia e ghiaia decantate negli impianti e dei grassi e oli flottati (smaltimento mediante trasporto alle pubbliche discariche);
 - pulizia dei complessi costituenti gli impianti, con intervento per asportare pellicole e corpi flottanti;
 - pulizia e asporto delle schiume o altri materiali galleggianti e loro smaltimento nel rispetto della normativa vigente;
 - ogni altra azione necessaria ed occorrente al buon funzionamento della gestione del S.I.I. che abbia requisiti di ordinarietà e buona prassi gestionale.
7. Delle predette operazioni di manutenzione ordinaria e straordinaria è tenuta registrazione scritta a disposizione Aziende Sanitarie Locali (AASSLL), dell'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente (ARPAL) e della Provincia ed analogo obbligo vale per l'annotazione delle risultanze dei controlli sui servizi essenziali del ciclo dell'acqua (ivi comprendendo le analisi di routine effettuate, le modalità dell'eventuale trattamento dell'acqua, ecc.).

Art. 20 - Protezione delle risorse idriche

1. Per la disciplina dell'economia idrica e per la protezione delle acque dall'inquinamento il Gestore si attiene alle direttive generali e di settore.

Art.21 - Razionale utilizzazione delle risorse

1. Per la programmazione della razionale utilizzazione delle risorse idriche e degli usi plurimi delle stesse, il Gestore è tenuto all'osservanza delle metodologie generali e di settore.

Art. 22 - Garanzia dell'interesse degli utenti

1. Il Gestore è tenuto ad adeguarsi ai programmi di attività ed alle iniziative da porre in essere come definiti dal Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, ai sensi dell'art. 21 comma 5° della legge 36/94 a garanzia dell'interesse degli utenti.

CAPO IV

LIVELLI MINIMI DEI SERVIZI IDRICI

Art. 23 - Alimentazione idrica

Usi domestici

1. 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);
- c) un carico idraulico minimo di 5 m. misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Il dato è da riferire al filo di gronda o all'estradosso del solaio di copertura come indicato negli strumenti urbanistici e regolamenti edilizi comunali. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il Gestore dovrà dichiarare in contratto la quota piezometrica minima che è in grado di assicurare. Per tali casi e per gli edifici aventi altezze maggiori di quelle previste dagli strumenti urbanistici adottati (siano tali edifici non conformi, anche se sanati, o in deroga), il sollevamento eventualmente necessario sarà a carico dell'utente. I dispositivi di rilancio eventualmente installati dai privati debbono essere idraulicamente disconnessi dalla rete di distribuzione;
- d) le reti private debbono essere dotate di idonee apparecchiature di non ritorno.
- e) un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di utenze.

Usi civili non domestici

- 2. Per quanto concerne i consumi civili non domestici e cioè i consumi (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 1.

Usi non potabili

- 3. Le dotazioni unitarie giornaliere di cui al precedente punto 1 potranno essere ridotte sino a 50 l/ab. giorno, nel caso che all'utente sia assicurato, a condizioni di convenienza, l'approvvigionamento con reti separate anche di acqua non potabile per usi diversi, almeno nella misura concorrente ai minimi di cui al predetto punto 1 ed in dipendenza della qualità dell'acqua non potabile e degli usi cui essa può essere di conseguenza destinata, come previsto al successivo punto 8. Analoghe riduzioni sono applicabili per le utenze civili non domestiche di cui al precedente punto 2 tenuto conto del tipo di utenza.

Qualità delle acque potabili

- 4. La qualità delle acque potabili deve essere conforme a quanto previsto dal D.Lgs. 31/2001 e sue successive modifiche ed integrazioni.

Controlli qualitativi

- 5. Il livello di qualità di cui al precedente punto 4 è da assicurare al punto di consegna all'impianto privato. Il Gestore dovrà inserire dispositivi di controllo in rete tali da assicurarne il monitoraggio e da poter effettuare le manovre necessarie e gli eventuali allarmi.

Potabilizzazione

- 6. Gli impianti di potabilizzazione debbono essere realizzati e gestiti in modo tale che l'acqua immessa in rete abbia, fino alla consegna all'utente, le caratteristiche di cui al precedente punto 4 in ogni condizione di esercizio. Gli impianti dovranno essere dotati anche nei casi in cui le normali caratteristiche delle acque da trattare non lo richiedano, di dispositivi di disinfezione da attivare in caso di necessità. Nel caso in cui le caratteristiche della rete lo richiedano e ciò sia conveniente sotto

il profilo igienico ed economico si può fare ricorso a dispositivi di disinfezione sulle condotte della rete di distribuzione.

Acque non potabili

7. Nei casi in cui sia distribuita, con rete separata, anche acqua non potabile, ciò dovrà avvenire nel rispetto dei seguenti criteri:
- rendere facilmente riconoscibile all'utente tale rete da quella dell'acqua potabile;
 - garantire che non siano comunque presenti sostanze che, in valori assoluti o in concentrazione, possano arrecare danni alla catena biologica;
 - rendere noto all'utente in sede di contratto a quali usi è destinabile tale acqua;
 - rispettare i limiti previsti dalla normativa in relazione agli usi cui tale acqua può essere destinata.

E' raccomandata per queste acque la denaturazione per evitarne usi impropri, purché effettuata con prodotti rapidamente degradabili, non tossici e non bioaccumulabili.

Misuratore

8. 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. Là dove esistano consegne a bocca tarata o contatori non rispondenti, deve essere programmata l'installazione di contatori a norma. In relazione a quanto disposto dall'art. 5 della legge 36/94, dove attualmente la consegna e la misurazione sono effettuate per utenze raggruppate, la ripartizione interna dei consumi deve essere organizzata a cura e spese dell'utente, tramite l'installazione di singoli contatori per ciascuna unità abitativa.

Continuità del servizio

9. Il servizio deve essere effettuato con continuità 24 ore su 24 ed in ogni giorno dell'anno, salvo casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata come sotto disciplinati. A tal fine il Gestore deve fronteggiare adeguatamente tali situazioni con i seguenti livelli minimi di organizzazione:
- servizio di reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;
 - reattività di primo intervento, in caso di situazioni di grave pericolo per incolumità o igiene pubblica, con sopralluogo e attivazione dei provvedimenti per la messa in sicurezza, entro 2 ore dalla ricezione della segnalazione;
 - riparazione di guasti ordinali entro 12 ore per gli impianti, entro 12 ore per le tubazioni sino a DN 300 ed entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;
 - apposito servizio per tenere sotto controllo l'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento;
 - adozione di un piano di gestione delle interruzioni al servizio approvato dall'Autorità di Ambito che disciplini, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata, nonché l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per uso alimentare;
10. Il piano suddetto deve comprendere le procedure di cui ai successivi punti 11 e 12.

Crisi Idrica da scarsità

11. In caso di prevista crisi idrica da scarsità, il Gestore, con adeguato preavviso, deve informare della previsione l'Autorità d'Ambito e l'Autorità di Bacino interessata e proporre le misure da adottare. Tali Enti si pronunciano in merito, prescrivendo eventuali misure alternative di cui assumono la responsabilità di fronte all'utenza. Tali misure possono comprendere:
- a) l'invito all'utenza al risparmio idrico e la limitazione degli usi non essenziali;
 - b) lo storno di risorse destinate ad altri usi;
 - c) la limitazione dei consumi mediante riduzioni della pressione in rete;
 - d) la turnazione delle utenze.

Crisi qualitativa

12. Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro gli standard di legge. Il Gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia comunicazione alle Autorità competenti ed all'utenza, secondo il dettato dell'articolo 20 della legge 36/94.

Dotazione

13. La dotazione media pro-capite dell'Ambito territoriale è quella indicata dal Piano d'Ambito e va inteso come il fabbisogno medio giornaliero relativo ai diversi usi civili rapportato al numero dei residenti: esso tiene conto dei fluttuanti e dei consumi non domestici.
14. Tale dato costituisce riferimento pianificatorio da prendersi a base per la quantificazione della risorsa da rendere disponibile e la pianificazione delle infrastrutture come da Piano d'Ambito.

Captazione e adduzione

15. Alle opere di presa e captazione è da assicurare il rispetto delle misure di salvaguardia ai sensi dell'art. 21 del D. Lgs. n° 152/99 e dall'Accordo Stato-Regioni del 12 dicembre 2002. In particolare sono da porre in atto dispositivi di protezione statica e dinamica quali:
- a) area di tutela assoluta;
 - b) sbarramenti idraulici verticali delle infiltrazioni di inquinanti dall'esterno della colonna di pozzi e sui lati di una sorgente;
 - c) dispositivi di guardia atti a funzioni di sbarramento orizzontale;
 - d) corretto confinamento fisico delle testate degli impianti, dei manufatti di derivazione e delle strutture di contenimento e trasporto;
 - e) protezione elettrica delle strutture metalliche.
16. L'individuazione delle zone di rispetto e di quelle di protezione deve essere fondata sulle caratteristiche idrogeologiche, geologiche e geomorfologiche di uso del suolo.
17. Le opere di captazione ed adduzione devono essere 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.
18. Le opere di presa devono essere dotate di apparati di disinfezione da attivare in caso di necessità anche laddove le normali caratteristiche della risorsa non lo richiedano.

Perdite

19. Le perdite devono essere ridotte ai sensi dell'art. 5 comma 2 della legge 36/94, seguendo le indicazioni del Piano d'Ambito.

Servizio antincendio, fontane ecc...

20. La dotazione di idranti antincendio, di tipo, densità e ubicazione tipologica da stabilirsi con apposito accordo con l'Autorità d'Ambito, in osservanza alle norme vigenti ed alle disposizioni delle Autorità competenti, fa parte Integrante della rete acquedottistica. Le opere a uso municipale e collettivo, quali fontanelle, bocche di lavaggio, lavatoi, idranti sono installate, spostate o soppresse dal Gestore dietro richiesta e a carico del Comune richiedente e sono mantenute a carico del Gestore. Il Gestore provvede alla fornitura dell'acqua necessaria ai servizi antincendio, ai servizi giardini al lavaggio delle strade, all'alimentazione di piscine pubbliche, fontane, lavatoi, orinatoi e per altri usi richiesti dagli Enti locali, ove possibile mediante acqua non potabile ma igienicamente idonea. Il Gestore provvede all'alimentazione potabile delle fontanelle stradali. Le quantità di acqua fornite in applicazione del presente articolo, ad eccezione di quella per i servizi antincendio, sono fatturate dal Gestore ai Comuni interessati alle tariffe stabilite.

Art. 24 – Smaltimento

1. Le acque di fognatura reimmesse nel corpo ricettore devono essere depurate nel rispetto del D.Lgs. 152/99 e successive modificazioni e integrazioni e delle leggi regionali. Nel caso di fognature miste l'obbligo è esteso alle acque meteoriche fino al limite di diluizione non inferiore a tre volte la portata nera.
2. Nelle zone di nuova urbanizzazione e nei rifacimenti si deve di norma, salvo argomentazioni tecniche economiche ed ambientali contrarie, prevedere il sistema separato di fognatura.
3. Nelle zone urbanizzate si prevede l'avvio delle acque di prima pioggia nella rete nera e la grigliatura e disoleazione delle acque bianche fino a portate equivalenti ad un tempo di ritorno pari ad un anno.
4. La fognatura nera o mista deve essere dotata di pozzetti di allaccio sifonati ed aereati in modo da evitare l'emissione di cattivi odori. Il posizionamento della fognatura deve essere tale da permettere la raccolta di liquami provenienti da utenze site almeno a 0,5 m sotto il piano stradale senza sollevamenti.
5. Le fognature nere devono 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 proveniente dalla rete di drenaggio urbano.
6. Ai fini del drenaggio delle acque meteoriche le reti di fognatura bianca o mista devono essere dimensionate e gestite in modo da garantire che fenomeni di rigurgito non interessino il piano stradale o le immissioni ai scarichi neri con frequenza superiore ad una volta ogni cinque anni per ogni singola rete.
7. All'utente deve essere assicurata la unicità di interlocuzione con Ente locale e Gestore per quanto riguarda le autorizzazioni alla stipula dei contratti di utenza. Ciò in particolare per quanto riguarda le autorizzazioni all'allaccio in fogna ai sensi del D.Lgs. 152/99 e successive modificazioni e integrazioni e delle leggi regionali.

8. Il Gestore deve organizzare il servizio di controllo interno sulle acque immesse nella fognatura e verificare la compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema.
9. Il servizio di depurazione delle acque dovrà garantire che la qualità delle acque trattate risponda ai limiti delle norme statali, come integrate dal D.Lgs. 152/99 e successive modificazioni e integrazioni e dalle leggi regionali vigenti.
10. il Gestore dovrà organizzare un servizio di analisi che consenta di effettuare le verifiche di qualità nei termini prescritti dal D.Lgs. 152/99 e successive modificazioni e integrazioni.
11. 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 Unità Sanitaria Locale e dalle leggi regionali.
12. Sarà compito del Gestore riportare i dati quali-quantitativi delle acque e dei fanghi trattati e funzionamento delle sezioni degli impianti, su appositi registri. Dai dati riportati dovrà risultare correlabile il consumo di energia elettrica necessaria per le sezioni di ossidazione e la produzione dei fanghi con il carico in entrata.
13. Tutti gli impianti debbono essere dotati di idonei campionatori; i relativi campionamenti orari e medi composti debbono essere effettuati secondo quanto previsto dal D.L. 152/99 e successive modificazioni e integrazioni.
14. Per gli impianti con potenzialità superiore ai 100.00 abitanti equivalenti dovrà essere organizzato un centro di telecontrollo che verifichi i nodi significativi della rete fognaria di adduzione con le relative stazioni di sollevamento e le sezioni di trattamento dell'impianto; sullo scarico finale dovrà essere installato idoneo campionatore.
15. Per la sicurezza del servizio di raccolta e depurazione il Gestore, dovrà adottare un piano di emergenza, approvato dall'Ente d'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.

Art. 25 – Organizzazione del Servizio

1. Il Gestore dei servizi idrici integrati si avvale ai sensi dell'art. 26 della legge 36/94, di un proprio laboratorio di analisi idoneo ad assicurare la corretta gestione, nel rispetto degli standard di Convenzione, di tutte le fasi del ciclo del servizio.
2. Il Gestore si impegna ad utilizzare con le dovute valutazioni su rapporto costo/beneficio gli strumenti messi a disposizione dal progresso tecnologico e scientifico per esercitare un controllo sul funzionamento del sistema ed individuare con tempestività le anomalie di funzionamento degli impianti di produzione e smaltimento e delle reti, nonché gli scostamenti dagli standard di qualità previsti dalla legge.
3. In particolare tali strumenti devono includere:
 - a) strumenti industriali in campo per il rilevamento, la visualizzazione e la trasmissione di dati (misure, segnali di stato ed allarmi relativi ai parametri fisici di funzionamento del sistema – pressioni , portate, livelli, stato di macchine o apparecchi, energia elettrica – ed i parametri chimici indicatori di qualità, torpidità, conducibilità, PH, cloro residuo)

- b) un sistema centralizzato di telecontrollo presidiato senza soluzione di continuità che riceva, elabori, visualizzi e memorizzi le misure i segnali e gli allarmi provenienti dai posti periferici;
 - c) un servizio telefonico per la raccolta delle segnalazioni di guasto assicurato 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno;
 - d) un sistema di radio comunicazioni per garantire la massima tempestività del pronto intervento per riparazione di guasti o fughe;
 - e) una banca dati;
 - f) un modello di ottimizzazione della gestione.
4. Il modello deve rispondere all'esigenza di una gestione integrata ed operare in simulazione per ottenere indicazioni utili alla pianificazione quali:
- a) ottimizzazione della distribuzione
 - b) minimizzazione dei costi di esercizio
 - c) costituzione di riserve potabili
 - d) controllo di efficienza degli impianti di trattamento e depurazione
 - e) controllo della qualità e quantità del prodotto
 - f) ottimizzazione delle procedure gestionali amministrative e commerciali
5. Per quanto riguarda il Servizio alla clientela e gestione delle richieste, il Gestore assicura:
- la possibilità di utilizzo, per gli utenti, di diversi canali di contatto e pagamento, tenendo conto delle abitudini e delle attitudini degli utenti;
 - un'articolazione territoriale delle strutture tale da garantire sia un miglior presidio tecnico-operativo sia relazioni dirette con la clientela;
 - procedure di gestione delle richieste che consentano una corretta e tempestiva evasione delle stesse, assicurando la trasparenza del processo al richiedente;
 - processi di fatturazione basati su regole chiare e a periodicità regolare, dalla fase di rilevazione dei consumi a quella di gestione dei crediti;
 - l'ottimizzazione del servizio di pronto intervento e la qualità della gestione tecnica nel suo complesso.
 - la possibilità per l'utente di richiedere qualsiasi tipo di informazione sul servizio, di inoltrare richieste di appuntamenti per preventivi e lavori di allaccio, apertura e chiusura contatore, e di presentare reclami non solo a sportello, ma anche tramite telefono, fax e internet;
 - di effettuare i pagamenti tramite domiciliazione bancaria, uffici postali e sportelli bancari abilitati;
 - di utilizzare numeri verdi dedicati rispettivamente alle operazioni contrattuali e alle segnalazioni per emergenza;
 - il mantenimento degli orari di apertura dei propri sportelli pre-esistenti e l'apertura degli sportelli di nuova istituzione per almeno due ore alla settimana per ciascuna struttura territoriale;
 - l'ampliamento del numero di sportelli prevedendo una rete di sportelli tale da non richiedere spostamenti superiori ai 25 chilometri dal centro di ciascun Comune;

- la disponibilità del servizio telefonico, con la presenza di Operatori per 8 ore al giorno nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì e per 4 ore il sabato, per le operazioni di carattere amministrativo-contrattuale e per 24 ore al giorno, tutti i giorni della settimana inclusi i festivi, per le segnalazioni di emergenza;
 - la disponibilità del servizio di risposta telefonica automatica e del servizio tramite internet per 24 ore al giorno, tutti i giorni della settimana inclusi i festivi.
6. Il Gestore, previa diffida a norma di legge, sospende l'erogazione in caso di morosità all'utente e la riprende entro due giorni lavorativi dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'Autorità competente.
 7. Il Gestore fornisce, su specifica richiesta del Cliente, i principali dati qualitativi e quantitativi relativi al servizio erogato.
 8. Il Gestore assicura, in tempi definiti nella Carta del Servizio, risposta iscritta ai reclami degli utenti pervenuti per iscritto.
 9. La Carta del Servizio prevede i criteri per la determinazione di indennizzi o rimborsi all'utente da parte del Gestore per i disservizi imputabili a quest'ultimo.
 10. La lettura del contatore avviene almeno due volte l'anno per ogni utenza, fatta salva l'accessibilità dei misuratori. Nel caso il Cliente non sia reperibile al momento della lettura, è rilasciata una cartolina con indicazione del numero telefonico cui poter comunicare la propria autolettura
 11. La cadenza di fatturazione non può essere superiore al semestre.
 12. Il Gestore si impegna ad assumere iniziative per rendere consapevoli gli utenti delle problematiche che in modo diretto o indiretto interagiscono con l'ambiente naturale.
 13. A tal fine il Gestore promuove campagne di sensibilizzazione attraverso gli organi di informazione, campagne promozionali volte ad evidenziare gli effetti dell'utilizzo di misure per l'uso razionale della risorsa idrica e per la salvaguardia della qualità dell'acqua.
 14. Il Gestore deve adottare un Sistema di Qualità, con relativo Manuale che verrà allegato alla presente Convenzione, redatto conformemente alle norme della serie UNI ISO 9000, relativamente a tutte le fasi - dalla progettazione alla gestione delle utenze - e a tutte le componenti tangibili. Intangibili ed umane del servizio.
 15. Si intendono come componenti tangibili:
 - a) la costruzione, le prestazioni ed il funzionamento delle tecnologie utilizzate.
 - b) i principi di progettazione e di buon funzionamento.
 - c) le procedure di gestione, manutenzione e riparazione.
 16. Si intendono componenti umane:
 - a) il livello morale dei dipendenti.
 - b) gli atteggiamenti sempre rivolti alla soddisfazione degli utenti.
 - c) le azioni e risposte rapide e precise.
 17. Il Sistema di Qualità è dotato di un inventario informatizzato delle componenti fisiche del sistema, appoggiato al Sistema informativo Territoriale, atto a consentire nel modo più efficace le manovre sul sistema, gli interventi di riparazione, la manutenzione programmata e l'aggiornamento della situazione patrimoniale del cespite.

18. Il Sistema di Qualità comprende il piano di manutenzione programmata e di rinnovi, che garantisce il continuo mantenimento in efficienza delle opere e delle canalizzazioni affidate al Gestore.
19. Al fine della programmazione per il controllo, il mantenimento od il miglioramento delle acque potabilizzabili, il Gestore versa lo 0,1 % della tariffa del servizio idrico integrato all'Ente Gestore dell'Osservatorio Permanente dei Corpi idrici.
20. La verifica del raggiungimento degli standard organizzativi è attuata dall'Autorità di Ambito attraverso la preventiva individuazione di specifici fattori di qualità del servizio, suscettibili di misurazione e di controllo da parte della medesima e dei relativi indicatori. Per ciascun indicatore l'Autorità ha fissato gli elementi essenziali, idonei a misurarlo. Saranno definite da parte dell'Autorità d'Ambito le modalità di verifica, del grado di raggiungimento degli standard, le procedure di comunicazione dei medesimi, nonché la procedura di controllo. L'allegato, assieme ad una successiva revisione del presente documento dovranno essere predisposti entro la fase transitoria di gestione dell'Ambito, tenuto anche conto del Protocollo d'Intesa tra Autorità d'Ambito, ASL ed ARPAL e dei relativi sviluppi.

CAPO V

FLUSSI INFORMATIVI

L'Autorità d'Ambito, tramite la Segreteria Tecnica è garante che il processo di trasformazione industriale del Servizio Idrico Integrato, definito dalla normativa vigente, avvenga in maniera tale che si realizzi secondo i principi dalla stessa stabiliti, cioè a dire che si verifichi, nell'arco temporale fissato, il miglioramento dei livelli di efficacia, efficienza ed economicità nell'interesse dell'utente, chiamato a sostenere i costi attraverso una tariffa equa e sostenibile.

Nei termini dell'analisi delle politiche pubbliche è generalmente accettato definire l'efficacia come la capacità di risolvere i problemi collettivi, cioè di rispondere alle domande, di soddisfare i bisogni e sfruttare le opportunità.

Porre la questione in termini di efficacia dà anche il senso della necessaria verifica dell'efficienza: una maggiore economicità nell'uso delle risorse è anzitutto finalizzata a garantire maggiore soddisfazione ai bisogni. L'attenzione agli elementi tariffari si giustifica considerando i corrispettivi per i servizi come prezzi e non solo come equità e congruità degli stessi.

Il P.d.A. è lo strumento che permette all'Autorità d'Ambito di regolare il processo di trasformazione del Servizio Idrico integrato.

Il gestore è tenuto all'applicazione del Piano.

L'Autorità controlla che il gestore realizzi il Piano e verifica l'applicazione della tariffa.

Fasi

Il controllo, inteso come momento di accertamento tra Autorità e gestore, si può definire secondo fasi di informazione e di analisi su:

- Stato della disponibilità idrica
- Attività di ripartizione delle risorse disponibili
- Relazioni sullo stato di avanzamento lavori

- Rispetto della data di raggiungimento del livello di servizio in relazione a ciascun progetto d'intervento
- Flusso dei capitali
- Dinamica e compatibilità tariffaria
- Stato dei controlli qualitativi
- Allineamento e coerenza degli interventi con le prescrizioni del Piano d'Ambito

Oggetto e contenuto del rapporto

In relazione ad ogni fase sopra indicata il gestore deve fornire, in apposito Rapporto, i seguenti dati riferiti al raggiungimento dei livelli di servizio ed agli obiettivi del Piano:

- 1 Livello degli invasi e della capacità delle altre forme di approvvigionamento di acqua ad uso potabile domestico
- 2 Dotazione l/ab giorno inerente al periodo in esame con evidenziazione della differenza tra quanto previsto e l'attuale
- 3 Portata minima per abitazione espressa in l/ab giorno
- 4 Pressione minima sulla copertura (m)
- 5 Pressione sul piano stradale
- 6 Popolazione non allacciata espressa in % e nelle zone più critiche anche in numeri
- 7 Popolazione servita in maniera non sufficiente
- 8 Misure di protezione e sicurezza (D. Lgs. 626/94)
- 9 Numero frequenza controlli interni qualità acque
- 10 Superi acqua potabile (parametri fisici e chimici)
- 11 Emergenze verificatesi e n. azioni intraprese per fronteggiarle
- 12 Piano attuazione emergenza idrica estiva sino a realizzazione interventi P.d.A.
- 13 % avanzamento estensione contatori diametro minimo e riduzione bocche tassate e forfait
- 14 % avanzamento estensione misuratori di portata
- 15 Bilancio idrico con evidenziazione % perdite rete di adduzione e distribuzione e n. rotture verificatesi e per quale causa
- 16 % regolarizzazione concessioni di derivazione, acquisizione fondi, regolarizzazione servitù, pertinenze, ecc.
- 17 n. interventi su opere puntuali (serbatoi, stazioni di sollevamento e quantificazione spese per Comune), con tabella valutazione incidenza % spesa per Comune
- 18 n. interventi su potabilizzatori e quantificazione spese per Comune, con tabella valutazione incidenza % spesa per Comune
- 19 Stato del servizio antincendio
- 20 % di copertura dei servizi tramite il telecontrollo e tabella valutazione incidenza % spesa per Comune

Struttura

Il Rapporto si articola in sezioni, ognuna relativa alle fasi e ai punti di cui sopra, e precisamente:

Sezione I

- a. Servizio acquedotto
- b. Servizio fognatura
- c. Servizio collettamento
- d. Servizio depurazione

Sezione II

- a. Capitali investiti e flussi di cassa
- b. Analisi e Comparazione tra costi sostenuti e costi revisionali

Sezione III

Documento di raccordo e sintesi che verifichi la coerenza tra programma degli investimenti, costi operativi, capitali investiti, remunerazione dello stesso, raggiungimento dei livelli di servizio obiettivo rispetto a quanto stabilito nel Piano d'Ambito.

Frequenza temporale

Il Rapporto ha cadenza quadrimestrale.

Monitoraggio opere

Oltre a quanto specificato al punto "Relazioni sullo stato di avanzamento lavori", il Gestore unico provvede a trasmettere progetti e procedure di scelta del contraente per gli appalti superiori a € 500.000,00.