

AGENZIA DI AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI FERRARA

Allegato “B”
Disciplinare Tecnico
del Servizio Idrico Integrato

1. Disposizioni generali.....	3
2. Descrizione del Servizio Idrico Integrato.....	3
3. Livelli del servizio	4
3.1 Livelli minimi di servizio - Acquedotto	4
3.2 Livelli minimi di servizio – Fognatura e Depurazione	7
3.3 Livelli minimi di servizio - Organizzazione del Servizio	8
4. Piani per la qualità del Servizio.....	9
4.1 Piano di gestione delle interruzioni del servizio acquedotto	9
4.2 Piano di emergenza per la sicurezza del servizio di fognatura e di depurazione	10
4.3 Piano di ricerca e riduzione delle perdite in rete	10
5. Regime dei lavori	10
5.1 Lavori di manutenzione e riparazione ordinaria	10
5.2 Lavori di manutenzione straordinaria	12
5.3 Realizzazione di nuove opere e impianti	12
5.4 Allacciamenti.....	12
5.5 Urbanizzazioni.....	12
6. Flusso informativo tra Gestore e Agenzia di ambito	13
6.1 Comunicazione dati sul servizio	13
6.2 Indicatori	13
6.2.1 Indicatori strutturali.....	13
6.2.2 Indicatori di livello della qualità del servizio	14
6.2.3 Indicatori tipici della gestione	17
6.3 Rendicontazione dettagliata per voci di ricavo, di costo e per bilancio complessivo	17
6.4 Criteri di ripartizione dei costi generali	17
7. Modalità di aggiornamento tariffario	17
8. Disciplina dei finanziamenti.....	18

20 Dicembre 2004

1. Disposizioni generali

Il presente Disciplinare ha per oggetto il rapporto, in funzione della gestione del Servizio Idrico Integrato come definito e regolato dalla legge n. 36/94 e dalla successiva normativa di applicazione, tra l'Autorità d'Ambito per i Servizi Pubblici di Ferrara (ATO 6) ed il Gestore

Il Disciplinare è allegato alla Convenzione che regola il rapporto tra le parti.

In caso di riscontrate discordanze o dubbi interpretativi tra le previsioni del presente Disciplinare e quelle del Piano d'ambito, della Convenzione o di altri documenti allegati alla stessa, si conviene espressamente che verrà applicata l'interpretazione che risulterà più favorevole all'ATO 6, agli Enti locali, ed agli Utenti, ad insindacabile giudizio dell'ATO 6.

Il Gestore si impegna ad ottemperare agli obblighi derivanti da tutte le normative vigenti e da eventuali successive modificazioni di queste, relativamente alla gestione del Servizio Idrico Integrato.

In particolare dovranno essere rispettate le seguenti normative:

- Legge 5 gennaio 1994, n. 36 "Disposizioni in materia di risorse idriche" (L.36/94)
- Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31 "Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano" (D.Lgs.31/2001)
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 "Disposizioni in materia di risorse idriche" (D.P.C.M.4/3/96) - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999;
- Decreto del Ministro dei Lavori Pubblici 8 gennaio 1997, n. 99 "Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature" (DM 99/97)
- Decreto Legislativo 11 maggio 1999, n. 152 "Disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva 91/271/CEE, concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva 91/676/CEE, relativa alla protezione delle acque dall'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole" (D.Lgs.152/99) come integrato dal D.Lgs. 258/2000;
- Decreto 6 Novembre 2003 N.367 "Regolamento concernente la fissazione di standard di qualità nell'ambiente acquatico per le sostanze pericolose ai sensi dell'Art. 3, comma 4, del Decreto Legislativo 11 Maggio 1999, N. 152"
- Normativa regionale in materia.

Il Gestore si impegna, comunque, a raggiungere e mantenere i livelli minimi di servizio così come definiti dal citato D.P.C.M. 4/3/96, nonché a rispettare gli obblighi imposti dal D.Lgs.152/99 e successive modificazioni ed integrazioni e dal D.Lgs. 31/2001 e s.m.i..

Gli oneri derivanti da tale ottemperanza si intendono interamente compensati dalla tariffa del Servizio Idrico Integrato riconosciuta nella Convenzione, null'altro avendo titolo il Gestore di pretendere.

2 . Descrizione del Servizio Idrico Integrato

Si intendono compresi nel Servizio Idrico Integrato le seguenti attività, elencate in modo non esaustivo:

- Servizio acquedottistico, inteso come manutenzione, rinnovo, potenziamento, estensione, della rete di adduzione e distribuzione, degli impianti di captazione, potabilizzazione, sollevamento, stoccaggio, serbatoi di accumulo, laboratori di analisi e controllo, per la fornitura di acqua potabile ad usi civile, produttivo, zootecnico, agricolo e altri usi.
- Servizio di depurazione, inteso come manutenzione, rinnovo, potenziamento, estensione degli impianti di depurazione delle acque reflue, provenienti dalle pubbliche fognature, e dei laboratori di analisi e controllo.
- Servizio di fognatura, inteso come manutenzione, rinnovo, potenziamento, estensione, della rete fognaria e relativi impianti di sollevamento e opere
- accessorie, quali paratoie, scaricatori di piena, pozzetti d'ispezione.

Sono inoltre comprese le attività relative a:

- a) rilascio dei pareri necessari alle autorizzazioni allo scarico;
- b) predisposizione di programmi, piani e progetti preliminari relativi all'attuazione del
- c) Piano d'ambito e/o previsti dal presente Disciplinare e dalla Convenzione;
- d) manutenzione ordinaria programmata delle opere afferenti il S.I.I.;
- e) rapporto con l'utenza e la riscossione della tariffa;
- f) mantenimento dei sistemi di monitoraggio, misure, controllo e telecontrollo dei servizi;
- g) gestione del sistema informativo territoriale;
- h) protezione delle fonti di approvvigionamento;
- i) individuazione delle aree di salvaguardia per le nuove opere di approvvigionamento e per quelle esistenti laddove ciò non sia ancora stato effettuato, come previsto da D. Lgs. 152/99 e s.m.i.;
- j) predisposizione ed attuazione dei documenti (piani, registri, manuali, ecc.) previsti dal presente disciplinare;
- k) ogni altra attività connessa e/o collegabile organicamente alla gestione del SII.

3. Livelli del servizio

Il Gestore garantisce i livelli minimi di servizio di seguito riportati.

3.1 Livelli minimi di servizio - Acquedotto

Usi civili domestici

Alle utenze potabili domestiche devono essere assicurati:

- a) una dotazione unitaria giornaliera alla consegna, non inferiore a 150 l/ab. giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore; il contratto con l'utente menzionerà il numero di «dotazioni» assegnato all'utente e ad esso garantito;
- b) una portata minima al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui al successivo punto;
- c) un carico idraulico adeguato ad alimentare i piani abitabili più elevati degli edifici. Per gli edifici aventi altezze maggiori di quelle previste dagli strumenti urbanistici adottati, il sollevamento eventualmente necessario sarà a carico dell'utente. I dispositivi di rilancio eventualmente installati dai privati sono idraulicamente disconnessi dalla rete di distribuzione; le reti private sono dotate di idonee apparecchiature di non ritorno;
- d) il carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non dovrà superare i 70 m, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di utenza.

Usi civili non domestici

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

Usi non potabili

Le dotazioni unitarie giornaliere di cui al punto "usi domestici" 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 ed in dipendenza della qualità dell'acqua non potabile e degli usi cui essa può essere di conseguenza destinata.

Analoghe riduzioni sono applicabili per le utenze civili non domestiche di cui al precedente punto precedente, tenuto conto del tipo di utenza.

Qualità delle acque potabili

La qualità delle acque potabili deve essere conforme a quanto previsto dal Dlgs 31/01. Obiettivi, tempi ed investimenti per il miglioramento qualitativo dell'acqua potabile in relazione a quanto previsto dalla legislazione sono inclusi nel Piano di Ambito

Controlli qualitativi

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. In materia di qualità delle acque destinate al consumo umano si applicano le disposizioni degli articoli 5 , 6, 7 e 8 del Dlgs 31/01.

Potabilizzazione

Gli impianti di potabilizzazione sono realizzati e gestiti in modo tale che l'acqua immessa in rete abbia, fino alla consegna all'utente, le caratteristiche previste dal Dlgs 31/01 in ogni condizione di esercizio. Nella scelta del processo di trattamento occorre tendere al minimo impatto globale, anche con riferimento alle altre fasi del ciclo integrato. 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, è consentito fare ricorso a dispositivi di disinfezione sulle condotte della rete di distribuzione.

Acque non potabili

Nei casi in cui sia distribuita, con rete separata, anche acqua non potabile, ciò dovrà avvenire nel rispetto dei seguenti criteri:

- a) rendere facilmente riconoscibile all'utente tale rete da quella dell'acqua potabile
- b) garantire che non siano comunque presenti sostanze che, in valori assoluti o in concentrazione, possano arrecare danni alla catena biologica;
- c) rendere noto all'utente in sede di contratto a quali usi è destinabile tale acqua;
- d) rispettare i limiti previsti dalla normativa in relazione agli usi cui tale acqua può essere destinata.
- e) È raccomandata per queste acque la denaturazione per evitarne usi impropri, purché effettuata con prodotti rapidamente degradabili, non tossici e non bio-accumulabili.

Misurazione

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

Continuità del servizio

Il servizio deve essere effettuato con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata. Nel Piano di gestione delle interruzioni di servizio, che sarà predisposto dal Gestore ai sensi dell'Art .22 della Convenzione saranno disciplinate le modalità di informativa agli Enti competenti, tra cui l'Autorità di Ambito, e all'utenza interessata, nonché l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

Crisi qualitativa

Nei casi di superamento dei livelli qualitativi previsti dalla normativa, si applicano le disposizioni dell'art.10, del Dlgs. 31/01. Il Gestore è obbligato a dare preventiva e tempestiva comunicazione, alle Autorità competenti,

all'utenza e all'Autorità di Ambito, della mancata rispondenza ai requisiti di qualità; comunica, altresì, all'Autorità di Ambito le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità.

Captazione e adduzione

Alle opere di presa e captazione deve essere assicurato il rispetto delle misure di salvaguardia di cui all'articolo 21 del D.Lgs. 152/99, come modificato dal D.Lgs. 258/2000. In particolare sono da porre in atto dispositivi di protezione attiva quali:

- a) area di protezione 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.

L'individuazione delle zone di rispetto e di quelle di protezione è fondata sulle caratteristiche idrogeologiche, geologiche e geomorfologiche di uso del suolo.

Le opere di presa sono dotate di apparati di disinfezione da attivare in caso di necessità, anche laddove le normali caratteristiche della risorsa non lo richiedano. Inoltre, al fine di consentire all'autorità competente il controllo sulla gestione delle concessioni, come previsto dall'art.22 del D.Lgs.152/99, il Gestore è tenuto alla misurazione dei volumi derivati per ogni singolo attingimento.

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

Perdite

Entro 12 mesi il Gestore deve prevedere un Programma di ricerca perdite, come stabilito all'art. 21 della Convenzione.

Servizio antincendio, fontane, ecc.

La determinazione della dotazione di idranti antincendio, del tipo, della densità e dell'ubicazione tipologica degli stessi da parte del Gestore deve rispettare le norme vigenti e le disposizioni delle Autorità competenti. Tale dotazione fa parte integrante della rete acquedottistica.

Le opere ad uso municipale e collettivo, quali fontanelle, bocche di lavaggio, gabinetti, lavatoi, idranti sono installate, spostate o soppresse dal Gestore dietro richiesta e a carico del Comune richiedente e, per quanto concerne gli idranti stradali antincendio, 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, fontanelle, bocche di lavaggio, gabinetti, lavatoi e per altri usi richiesti dagli Enti locali, ove possibile mediante acqua non potabile ma igienicamente idonea.

Le quantità di acqua fornite in applicazione del presente articolo, ad eccezione di quella per i servizi antincendio le cui prese sono collocate all'interno di proprietà private, sono fatturate dal Gestore ai Comuni e ai soggetti interessati alle tariffe stabilite.

Estensione del servizio di acquedotto

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

3.2 Livelli minimi di servizio – Fognatura e Depurazione

Fognatura separata

Nelle zone di nuova urbanizzazione e nei rifacimenti si deve di norma, salvo argomentazioni tecniche, economiche ed ambientali contrarie, prevedere il sistema separato di fognatura. In tali zone si prevede l'avvio delle acque di prima pioggia nella rete nera, se compatibile con il sistema di depurazione adottato, e la grigliatura e disoleazione delle acque bianche, fino a portate equivalenti ad un tempo di ritorno pari ad un anno.

Fognature nere

Le fognature nere debbono essere dimensionate, con adeguato franco, per una portata di punta commisurata a quella adottata per l'acquedotto, oltre alla portata necessaria per lo smaltimento delle acque di prima pioggia provenienti dalla rete di drenaggio urbano, se previste.

Immissione in fogna

La fognatura nera o mista di nuova costruzione deve essere dotata di pozzetti di allaccio sifonati ed areati in modo da evitare l'emissione di cattivi odori, secondo le specifiche previste nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato. Il posizionamento della fognatura deve essere tale, da permettere la raccolta di liquami provenienti da utenze site di norma ad almeno a 0,5 m sotto il piano stradale senza sollevamenti, per le strade servite da canalizzazione fognaria.

Drenaggio urbano

Ai fini del drenaggio delle acque meteoriche le nuove reti di fognatura bianca o mista debbono essere dimensionate e gestite in modo da garantire che fenomeni di rigurgito non interessino il piano stradale o le immissioni di scarichi neri con frequenza superiore ad una volta ogni 30 anni per ogni singola rete.

Allaccio alla fognatura

Ai sensi dell'art.45, comma 4, del D.Lgs.152/99 gli scarichi di acque reflue domestiche in reti fognarie sono sempre ammessi, nell'osservanza del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, che contiene, altresì, le specifiche tecniche per l'allaccio.

Controllo

Il Gestore, in attuazione dell'art.49, comma 2, del D.Lgs.152/99, predispone e attua un piano di rilevamento di tutte le utenze fognarie.

A tal fine il Gestore predispone due distinti elenchi di utenze fognarie, a seconda che siano o meno allacciate all'acquedotto.

Il Gestore deve quindi verificare la compatibilità degli scarichi in relazione alla capacità di smaltimento della rete fognaria e alla capacità di trattamento dell'impianto di depurazione.

Tutti gli scarichi industriali in pubblica fognatura devono essere resi accessibili per il campionamento da parte dell'autorità competente per il controllo nel punto assunto per la misurazione.

Depurazione

La depurazione delle acque dovrà essere tale da garantire che la qualità delle acque trattate risponda ai limiti prescritti nell'allegato 5 del D.Lgs.152/1999.

Il Gestore dovrà organizzare un servizio di analisi che consenta di effettuare le verifiche di qualità.

Il Gestore dovrà attenersi, nella conduzione degli impianti, alle norme di esercizio riportate nella deliberazione del Ministero dei Lavori Pubblici del 4 febbraio 1977, pubblicata sulla G.U. n. 48, supplemento del 21 febbraio

1977, ed alle eventuali prescrizioni per igiene e sicurezza del lavoro imposte dalla competente Azienda Sanitaria Locale e dalle leggi regionali.

Sarà compito del Gestore riportare i dati quali-quantitativi delle acque e dei fanghi trattati. Tutti gli impianti debbono essere dotati di idonei pozzetti di campionamento e per gli impianti con potenzialità superiore ai 100.000 A.E. dovrà essere organizzato un centro di telecontrollo che verifichi i nodi significativi della rete fognaria di collettamento con le relative stazioni di sollevamento e le sezioni di trattamento dell'impianto; sullo scarico finale dovrà essere installato un idoneo campionatore automatico.

Piano di emergenza.

Per la sicurezza del servizio di raccolta e depurazione il Gestore adotta un piano di emergenza, entro 6 mesi ai sensi dell'art. 20 della Convenzione, 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.

Obblighi specifici derivanti dal D.Lgs.152/99

Ai sensi dell'art.27 del D.Lgs. 152/99 e in conformità a quanto previsto nel Piano di Ambito, il Gestore deve provvedere alle seguenti disposizioni:

- Estensione del servizio di fognatura agli agglomerati con un numero di abitanti equivalenti superiore a 2.000;
- Progettazione, costruzione e manutenzione delle reti fognarie da effettuarsi adottando le tecniche migliori che non comportino costi eccessivi, tenendo conto in particolare:

1. del volume e delle caratteristiche delle acque reflue urbane;
2. della prevenzione di eventuali fuoriuscite;
3. della limitazione dell'inquinamento delle acque recipienti dovuto a tracimazioni causate da piogge violente;

Ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs.152/99 e in conformità a quanto previsto nel Piano di Ambito, il Gestore deve sottoporre le acque reflue urbane provenienti da agglomerati con un numero di abitanti equivalenti superiore ai 2000 abitanti equivalenti ad un trattamento secondario o ad un trattamento equivalente.

Ai sensi dell'art. 36 comma 1 del D.Lgs.152/99, salvo deroghe, è vietato l'utilizzo degli impianti di trattamento di acque urbane per lo smaltimento dei rifiuti. Ai sensi del comma 2 del medesimo articolo il Gestore può essere autorizzato, dall'autorità competente di cui al decreto legislativo 5 febbraio 1997, n.22, a smaltire rifiuti liquidi nell'impianto di trattamento di acque reflue urbane, limitatamente alle tipologie compatibili con il processo di depurazione e alla capacità residua di trattamento. Ai sensi del comma 3 del medesimo articolo il Gestore del Servizio Idrico Integrato è comunque autorizzato ad accettare rifiuti costituiti da acque reflue, previa comunicazione all'Autorità competente, purché gli impianti abbiano caratteristiche e capacità depurativa adeguata, rispettino i valori limite di cui all'art.28 e provengano dal medesimo ambito territoriale ottimale di cui alla L. 36/94. Le tipologie di rifiuto autorizzate allo smaltimento negli impianti di trattamento delle acque reflue urbane si limitano ai seguenti:

- Acque reflue che rispettano i valori limite stabiliti per lo scarico in fognatura;
- Materiale proveniente dalla manutenzione ordinaria di sistemi di trattamento di acque reflue domestiche;
- Materiali derivanti dalla manutenzione ordinaria della rete fognaria e da altri impianti di trattamento delle acque reflue urbane, nei quali l'ulteriore trattamento dei medesimi risulti tecnicamente od economicamente irrealizzabile.

Ai sensi dell'art.49 comma 2 del D.Lgs.152/99 e dell'art.26 della L.36/94 il Gestore è tenuto ad organizzare, per gli scarichi in pubblica fognatura, il servizio di controllo di cui al Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

3.3 Livelli minimi di servizio - Organizzazione del Servizio

Il Gestore si avvale, ai sensi dell'art. 26 della L.36/94, di un adeguato sistema di controllo e di un proprio laboratorio di analisi idoneo ad assicurare la corretta gestione, nel rispetto degli standard delle normative vigenti,

di tutte le fasi del ciclo del servizio. Le modalità di organizzazione del sistema di controllo dovranno essere comunicate preventivamente all'Autorità di Ambito.

Adottando le misure previste nel Piano di gestione delle interruzioni del servizio, e del Piano di emergenza, e avvalendosi del laboratorio di analisi di cui al punto precedente, il Gestore garantisce la fornitura di acqua di buona qualità e il controllo degli scarichi nei corpi recettori.

Il Gestore redige inoltre un Piano di ricerca e recupero delle perdite secondo le modalità previste dal DM 99/97.

Il Gestore si impegna ad utilizzare, con le dovute valutazioni sul 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. In particolare tali strumentazioni includono:

- gli 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 dei sistemi pressioni, portate, livelli, stato di macchine o apparecchi, energia elettrica, ed ai parametri chimici indicatori di qualità, torbidità, conducibilità, pH, cloro residuo);
- un sistema centralizzato di telecontrollo senza soluzione di continuità che riceva, elabori, visualizzi e memorizzi le misure, i segnali e gli allarmi provenienti dai posti periferici;
- un servizio telefonico per la raccolta delle segnalazioni di guasto assicurato 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno;
- un sistema di radiocomunicazioni per garantire la massima tempestività del pronto intervento per riparazioni di guasti o fughe;
- un modello organizzativo di ottimizzazione della gestione.

La gestione dei servizi deve essere organizzata ed eseguita al fine di garantire i criteri di efficienza, di efficacia e di economicità. Tra le misure che il Gestore può adottare si prevede un modello organizzativo di ottimizzazione della gestione. Il modello deve rispondere all'esigenza di una gestione integrata ed operare in simulazione per ottenere indicazioni utili alla pianificazione, quali:

- ottimizzazione della distribuzione
- minimizzazione dei costi di esercizio
- costituzione di riserve potabili
- controllo di efficienza degli impianti di trattamento e depurazione
- controllo della qualità e quantità del prodotto
- ottimizzazione delle procedure gestionali amministrative e commerciali.

Il Gestore deve utilizzare un modello gestionale ed un sistema informativo compatibili e idonei a fornire dati tra loro integrabili.

4 . Piani per la qualità del Servizio

Si riassumono i principali Piani che devono essere redatti dal Gestore.

4.1 Piano di gestione delle interruzioni del servizio acquedotto

Entro 6 mesi dalla sottoscrizione della Convenzione, il Gestore redige, sottoponendolo ad approvazione preventiva dell'Agenzia d'Ambito e successivamente adotta il Piano di gestione delle interruzioni del servizio di acquedotto di cui al punto 8.2.9. del DPCM 4 marzo 1996.

Tale Piano disciplina le modalità di informazione agli Enti competenti, tra cui l'Agenzia d'Ambito ed all'utenza interessata, nonché l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

Il Gestore dovrà dotarsi di un apposito programma di registrazione di tali eventi e trasmettere periodicamente all'Agenzia una scheda che riporti il numero degli interventi effettuati, dove sono stati effettuati, i tempi impiegati, le forme di divulgazione preventiva adottate, e che li classifichi per tipologia .

4.2 Piano di emergenza per la sicurezza del servizio di fognatura e di depurazione

Entro 6 mesi dalla sottoscrizione della Convenzione, il Gestore redige il Piano di emergenza di cui al punto 8.3.8 del DPCM 4 marzo 1996, previa approvazione dell'Agenzia di ambito e degli Enti Pubblici eventualmente competenti ai sensi delle vigenti disposizioni di legge.

4.3 Piano di ricerca e riduzione delle perdite in rete

Entro 12 mesi dalla sottoscrizione della Convenzione, il Gestore redige un Piano di riduzione delle perdite idriche e fognarie in conformità al regolamento allegato al Decreto del Min. LL.PP. n° 99 del 08/01/97 ed alle indicazioni contenute nel Piano d'ambito.

A tale piano dovrà essere allegato il programma di monitoraggio sia per le reti idriche che fognarie, con postazioni fisse e mobili e con indicazione della periodicità delle rilevazioni e delle postazioni mediante registrazione continua dei dati; si indica la preferenza, laddove possibile, del sistema di telecontrollo.

Tutte le attività di valutazione delle perdite, come le installazioni necessarie, sono comprese tra i costi operativi e quindi non entreranno in tariffa nella voce "Investimenti". I rifacimenti, le manutenzioni straordinarie e tutte le opere, la cui entità possa giustificarlo, entreranno invece nella voce "Investimenti".

L'attività di riduzione delle perdite per la rete di acquedotto dovrà concretizzarsi in una graduale riduzione delle attuali perdite che non dovranno essere superiori al valore tecnico ottimale, che verrà definito area per area.

5. Regime dei lavori

Oltre alle attività di gestione delle opere esistenti, il Gestore è tenuto alla realizzazione degli interventi e delle opere previste nel Piano di ambito.

La gestione comprende tutte le operazioni da svolgere per assicurare il corretto e regolare funzionamento dei sistemi di alimentazione, adduzione, distribuzione idrica, collettamento, depurazione e smaltimento delle acque reflue, la conservazione di tutte le opere civili, macchinari, apparecchiature costituenti il Servizio Idrico Integrato.

5.1 Lavori di manutenzione e riparazione ordinaria

Il Gestore è tenuto ad eseguire tutti i lavori, a fornire tutte le prestazioni e a provvedere a tutti i materiali occorrenti per la custodia, la conservazione, la manutenzione ordinaria e programmata, necessaria per il corretto esercizio e la funzionalità delle opere.

Tali opere sono quelle specificate nell'Allegato "B" alla Convenzione, a cui vanno aggiunte quelle che verranno realizzate, in attuazione del Piano d'Ambito, nel corso della gestione.

In particolare il Gestore deve garantire le seguenti attività:

- mantenimento delle condizioni generali di pulizia, agibilità e efficienza delle opere;
- ripristino della funzionalità delle opere;

- mantenimento dell'efficienza funzionale delle opere.

Su tutte le opere, parti di 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..

Il Gestore predispone uno schema delle operazioni di manutenzione ordinaria e programmata, che deve essere conservato e aggiornato.

Il Gestore deve programmare ed effettuare anche tutte le operazioni indicate nei manuali di uso e manutenzione forniti dalle case costruttrici delle apparecchiature.

Ogni volta che sono installati nuovi macchinari e apparecchiature, il Gestore deve aggiornare le norme relative alla manutenzione programmata.

I pezzi di ricambio, i lubrificanti e i materiali di consumo devono essere quelli prescritti dalle case costruttrici.

A titolo esemplificativo si riportano i principali interventi 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 e smaltimento del grigliato ;
- 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 (sostituzione dei fusibili, lampade spia, piccole manutenzioni ai componenti e controllo continuo del rifasatore del cos ϕ) 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 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 autoespurgo per garantire il regolare deflusso della fognatura;
- derattizzazione e disinfezione (devono essere approntati rigorosi programmi al fine di prevenire e combattere la diffusione di topi o altri animali nocivi);
- pulizia e asporto con idonee modalità della sabbia e ghiaia decantate , dei grassi e oli flottati, e in generale dei materiali di risulta dagli impianti di trattamento ;
- ogni altra azione necessaria ed occorrente al buon funzionamento della gestione del S.I.I. che abbia requisiti di ordinarietà e buona prassi gestionale;
- carico, trasporto e smaltimento dei fanghi

5.2 Lavori di manutenzione straordinaria

Il Gestore deve provvedere alla realizzazione di tutti gli interventi di sostituzione e rifacimento e modifica delle opere che in particolare riguardano:

- sostituzione di opere giunte al termine della loro vita utile, per le quali gli interventi hanno raggiunto una frequenza e un'onerosità giudicate antieconomiche;
- sostituzione di opere non più in commercio, per le quali non sono disponibili le parti di ricambio;
- modifiche e adeguamenti funzionali che si rendono necessari per risolvere problemi che possono compromettere la continuità della gestione o che comportino elevati costi di esercizio e manutenzione;
- modifiche e adeguamenti funzionali che si rendono necessari per migliorare le condizioni di sicurezza e igiene del lavoro;
- modifiche per adeguamento di impianti ed opere a nuovi standard legislativi.

L'ammontare di tali investimenti è quello compreso nel programma di investimenti del Piano d'Ambito.

Eventuali manutenzioni straordinarie che si rendessero indispensabili in seguito ad eventi eccezionali, o comunque per causa di forza maggiore, e quindi non compresi nel Piano d'Ambito, saranno regolate in base all'Art. 10 della Convenzione ,ove non rimborsate dalle coperture assicurative attivate dal Gestore.

5.3 Realizzazione di nuove opere e impianti

Il Gestore deve realizzare gli impianti, le reti, le opere previste nel programma degli investimenti del Piano d'Ambito.

Le procedure per la progettazione, realizzazione e collaudo degli interventi sono quelli previsti dalla normativa vigente.

5.4 Allacciamenti

Sono di esclusiva competenza del Gestore, nell'osservanza del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, la realizzazione, manutenzione e ripristino degli allacciamenti idrici alla condotta stradale (ivi compresa la derivazione fino al contatore). Il Gestore si riserva inoltre di eseguire gli allacciamenti alla pubblica fognatura (ivi compresa la diramazione fino al sifone di allaccio dell'utente).

5.5 Urbanizzazioni

Le opere del servizio idrico contemplate nei programmi di nuova urbanizzazione di dimensioni significative, relative sia ad insediamenti civili che industriali, dovranno essere sottoposte dal Comune al parere dell'Autorità d'ambito sin dalla Pianificazione generale. Tali opere verranno esaminate per una valutazione di compatibilità con il Piano d'ambito in particolare per quanto riguarda i seguenti aspetti:

- localizzazione;
- compatibilità funzionale dei nuovi interventi con le strutture esistenti;
- valutazione delle soluzioni tecniche adottate;

Le opere potranno essere eseguite o direttamente dal Comune stesso o dal Gestore ,previo definizione con il Comune, degli aspetti tecnico-economici .

La gestione del servizio e delle infrastrutture di cui trattasi, comunque realizzate, saranno poste a carico del Gestore, previo collaudo da parte di quest'ultimo.

Saranno oggetto di accordi specifici la costruzione e successiva gestione di fognature adibite esclusivamente al collettamento di acque meteoriche

6. Flusso informativo tra Gestore e Agenzia di ambito

6.1 Comunicazione dati sul servizio

L'Autorità d'ambito per espletare le sue funzioni di controllo deve essere informata periodicamente sulla gestione del Servizio Idrico Integrato, a tale scopo il Gestore fornirà un Rapporto informativo periodico contenente tutte le informazioni necessarie per monitorare l'andamento della gestione e seguirne l'evoluzione nel tempo, verificando principalmente il raggiungimento degli obiettivi di servizio e l'effettuazione dei programmi di intervento.

Il Rapporto informativo è annuale, deve essere trasmesso su supporto informatico entro il mese di marzo, e deve contenere i dati gestionali, tecnici, economici previsti dagli atti contrattuali.

Deve comprendere una relazione illustrativa sullo svolgimento del Servizio Idrico Integrato dell'anno precedente, con l'indicazione degli obiettivi raggiunti e delle giustificazioni del mancato o parziale raggiungimento dei medesimi in particolare per quanto attiene agli investimenti previsti nel Piano di ambito, nonché gli indicatori del paragrafo seguente.

6.2 Indicatori

Con il termine indicatori si intendono una serie di dati di seguito elencati, i quali verranno forniti, anche secondo protocolli che potranno essere successivamente definiti in modo più dettagliato.

6.2.1 Indicatori strutturali

Con il termine indicatori strutturali, ci si riferisce a quegli indicatori dello stato del servizio, in particolare connessi con la situazione infrastrutturale del medesimo, che esplicitano la realizzazione degli interventi previsti nel Piano d'Ambito ed il conseguente raggiungimento degli obiettivi ivi previsti.

In considerazione della transitorietà e della breve durata del Piano d'Ambito di prima attivazione, si evidenzia come non sia possibile individuare sin da ora un elenco articolato di standard tecnici, rinviando al Piano d'Ambito definitivo tale compito.

Nella fase attuale si ritiene sufficiente individuare un unico indicatore tramite cui misurare il grado di attuazione del Piano d'Ambito.

Tale indicatore è definito come misuratore dello stato di attuazione degli interventi: **INTERV**.

Il parametro **INTERV**, calcolato per ogni singolo intervento, tiene conto dell'impegno del Gestore nell'avviare e finanziare gli investimenti di propria competenza previsti nel piano degli investimenti vigente.

Definendo **INT_p** l'investimento annuo che il Gestore deve assicurare, **INT_{RE}** l'investimento effettivamente impegnato, il parametro **INTERV** è definito come rapporto tra i valori di **INT_{RE}** e di **INT_p**.

Il parametro **INT_p** è pari a quanto risulta per il singolo investimento previsto nel piano finanziario dell'anno, ridotto per:

- disponibilità di finanziamento pubblico non previsto nel piano finanziario
- mancato cofinanziamento di opere da parte di Enti Pubblici
- ritardi non imputabili al Gestore negli assolvimenti di resa di pareri, approvazione o quanto soggetto a termini
- esecuzione diretta di Enti locali ai sensi dell'Art. 16 della L. n. 36/94, quando ciò non era previsto nel piano degli investimenti.

6.2.2 Indicatori di livello della qualità del servizio

Avvio del rapporto contrattuale

Fattori	Note	Indicatori	Tipologia dello Standard	Unità di misura	Valore medio	Valore max	Valore min
Tempo di preventivazione	senza sopralluogo	il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta documentata dell'utente e la data di spedizione da parte del Gestore del preventivo	specifico	giorni		20	
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica.	Senza lavori di adeguamento della rete, al netto di lavori a cura e spese dell'utente e salvo esigenze particolari e autorizzazioni di terzi	E' il tempo massimo tra la data di accettazione del preventivo compresa la ricevuta di pagamento e la completa esecuzione di tutti i lavori	specifico	giorni		20	
Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura	Attivazione con presentazione da parte dell'utente di tutti gli atti/documenti necessari alla stipula del contratto	E' il tempo massimo intercorrente fra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura, e l'attivazione della fornitura o la riapertura del contatore o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro	specifico	giorni		6	
	Riattivazione Senza modifica della potenzialità del contatore					2	
Tempo per la cessazione della fornitura		E' il tempo massimo a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso.	specifico	giorni		5	
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla pubblica fognatura	Senza lavori di adeguamento della rete, al netto di lavori a cura e spese dell'utente e salvo esigenze particolari e autorizzazioni di terzi	Il tempo massimo tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allaccio nel rispetto delle disposizioni previste dal Regolamento di fognatura	specifico	giorni		30	
Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura		Tempo per il rilascio, o rinnovo, delle autorizzazioni agli scarichi industriali o produttivi in pubblica fognatura dalla data della relativa richiesta.	specifico	giorni		90	

Accessibilità al servizio

Fattori	Note	Indicatori	Tipologia dello Standard	Unità di misura	Valore medio	Valore max	Valore min	Indicazioni qualitative
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli		Giorni di apertura e relativo orario	generale	ore per settimana				da lun. a ven.
Svolgimento di pratiche per via telefonica		Giorni di apertura e relativo orario	generale	ore per settimana				
Tempo di attesa agli sportelli		Tempi di attesa agli sportelli	generale	minuti	15			
Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento		Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso	generale					Giorni ed orari degli sportelli bancari e/o postali.
Facilitazioni per utenti particolari	Per tipologia	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti (es. handicappati)	generale					
Rispetto degli appuntamenti concordati	Per tipologia di richiesta	fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente	specifico	ore		2,00		
Risposta alle richieste e reclami scritte dagli utenti	Senza sopralluogo	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	specifico	giorni		20		
	Con sopralluogo					30		

Gestione rapporto contrattuale

Fattori	Note	Indicatori	Tipologia dello Standard	Unità di misura	Valore medio	Valore max	Valore min	Indicazioni qualitative
Fatturazione	Distinto per tipologia	Numero di fatturazioni annuali	generale	Numero			3	
Rettifiche di fatturazione		Tempo massimo dalla comunicazione dell'utente alla restituzione dei pagamenti in eccesso	specifico	giorni	30			
Morosità	5 giorni per il riavvio della fornitura	Tempo minimo di preavviso alla sospensione della fornitura	specifico	giorni			15	

Verifica del contatore		Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente	specifico	giorni		30		
Verifica del livello di pressione		Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'utente	specifico	giorni		15		
Strumenti informativi	Stampa	Tempi di informazione e relativi strumenti	generale	giorni				
	Televisione			giorni				
	Internet			ore				
	Call center			ore				
	Posta			giorni				

Continuità del servizio

Fattori	Note	Indicatori	Tipologia dello Standard	Unità di misura	Valore medio	Valore max	Valore min	Indicazioni qualitative
Servizio di emergenza		Tempo oltre il quale si attiva il servizio sostitutivo alla distribuzione	specifico	ore		24		Servizio con autobotti Sacchetti da 5 litri di acqua potabile
Preavviso per interventi programmati		Tempo minimo di preavviso alla sospensione della fornitura per l'esecuzione di interventi programmati	specifico	ore			48	
Durata delle sospensioni programmate		Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	specifico	ore/giorno		24		
Pronto intervento	Accesso tramite numero verde	Tempi massimi di intervento a seconda dei livelli del guasto	specifico	ore		Liv.1 / 2 ore Liv.2 / 2gg Liv.3 / 5gg		Servizio 24h/24h
Crisi idrica di scarsità		Provvedimenti che il Gestore si riserva di intraprendere in situazioni di scarsità idrica			qualitativo			1.invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali; 2.utilizzo di risorse destinate ad altri usi; 3.limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete; 4.turnazione delle utenze.

6.2.3 Indicatori tipici della gestione

Sono essenzialmente riferiti a quelli previsti ed elencati all'art. 9 del D.M. LL.PP. 1/08/1996 (Metodo normalizzato) e che qui si danno integralmente riportati .

Tali indicatori, salvo eventuale migliore dettaglio, comprendono :

- i quantitativi mensili ed annui prelevati ed erogati da ogni impianto di produzione;
- il differenziale tra acqua erogata e fatturata;
- le perdite come da D.M. LL.PP. n. 99/97;
- i consumi elettrici dell'anno;
- le caratteristiche qualitative per gli impianti di produzione di acqua potabile nonché di trattamento e di depurazione delle acque reflue, espresse secondo i valori medi, minimi e massimi di ogni parametro previsto dalle normative in vigore (attualmente Dlgs. n. 31/01 e D. Lgs. n. 152/99);
- le componenti di costo delle fasi distinte di captazione, adduzione, trattamento, sollevamento e distribuzione dell'acqua potabile e di raccolta e depurazione delle acque reflue.
- l'indice di liquidità;
- lo stato della rete di monitoraggio.
- gli indici di produttività del personale, dell'energia elettrica, dei costi finanziari, dei materiali, dei compensi a terzi, del controllo di qualità del prodotto.

6.3 Rendicontazione dettagliata per voci di ricavo, di costo e per bilancio complessivo

Il conto economico deve essere riclassificato secondo le necessità dell'Agenzia d'Ambito; e deve contenere, oltre a quanto previsto dalla legge, la suddivisione dei costi, suddivisi per centro di costo:

- a) costo per l'approvvigionamento, trattamento, adduzione e distribuzione idrica;
- b) costo per la raccolta, sollevamento e collettamento acque reflue;
- c) costo per la depurazione dei liquami e condotte di allontanamento.

6.4 Criteri di ripartizione dei costi generali

I costi comuni a più settori devono essere ripartiti secondo il concorso degli stessi ai gruppi menzionati e deve essere giustificato il criterio seguito per la loro ripartizione.

I Sindaci revisori nella loro relazione debbono farne menzione, asseverarne la precisione contabile e la fondatezza del criterio di ripartizione.

7. Modalità di aggiornamento tariffario

Sulla scorta dei dati relativi all'esercizio precedente, comunicati dal Gestore entro il mese di marzo, l'Agenzia di ambito procede annualmente all'aggiornamento tariffario previsto all'Art.11 della Convenzione.

Motivo di incremento del valore tariffario pregresso (e quindi soggetto a conguaglio) può essere una variazione in diminuzione in misura superiore al 1 % del volume idrico erogato e di conseguenza di quello trattato rispetto a quanto programmato, sempre che ciò non derivi da inosservanza delle strategie d'intervento programmate o inefficienze. In questo caso, su motivata e documentata richiesta del Gestore, si procederà al ritocco in aumento della tariffa. Altrettanto, ma in diminuzione nel caso il volume erogato superi della stessa percentuale quanto programmato.

Aggiornamento della tariffa legato ai costi operativi (verifica annuale)

Minori costi operativi riconducibili all'efficienza, efficacia e economicità della gestione saranno incamerati dal Gestore a fine bilancio. I costi operativi dell'anno successivo saranno determinati come media tra i costi previsti

dal Piano per quell'anno e gli stessi corretti dal rapporto tra quelli effettivamente sostenuti e quelli previsti nell'anno precedente.

Viceversa maggiori costi operativi sostenuti rispetto a quanto previsto dal Piano d'ambito non saranno riconosciuti al Gestore se non adeguatamente motivati.

Aggiornamento della tariffa legato agli investimenti (verifica annuale)

Qualora gli investimenti realizzati siano minori rispetto a quelli previsti dal Piano, la quota in tariffa per ammortamenti e remunerazione del capitale nell'anno successivo viene calcolata tenendo conto degli investimenti effettivamente realizzati e con la applicazione di una penalizzazione computata come previsto all'Art.29 della Convenzione in caso questi minori investimenti non siano supportati da adeguate motivazioni o giustificazioni..

Viceversa qualora gli investimenti siano maggiori di quelli previsti, nulla sarà riconosciuto al Gestore, salvo una compensazione di pari importo legata alla realizzazione di minori investimenti nell'anno successivo.

Sono fatti salvi e pertanto riconosciuti in aumento tariffario, quegli interventi straordinari sopraggiunti per somma urgenza e verificati da parte dell'Agenzia in merito alla necessità e congruità. Sono inoltre riconosciute in tariffa le varianti al programma degli interventi secondo quanto previsto all'Art.10 della Convenzione.

8. Disciplina dei finanziamenti

Il Gestore provvede all'esecuzione del programma previsto dal Piano d'ambito. Interventi realizzati con finanziamenti pubblici andranno ad abbattere e/o annullare il valore di bilancio del cespite e per tali investimenti non dovranno essere considerate le quote di ammortamento e la remunerazione del capitale.

Il Gestore è obbligato a realizzare gli investimenti pubblici che gli vengono concessi secondo i tempi e le modalità stabilite all'atto della concessione del medesimo.

Il Gestore, in collaborazione con l'Agenzia di ambito, è tenuto a porre in essere tutte le attività necessarie all'ottenimento di finanziamenti pubblici attraverso la predisposizione e presentazione di schede progettuali, analisi di fattibilità, studi e progetti preliminari e quant'altro richiesto dagli Enti concedenti. Tale attività è da considerarsi come ordinaria e rientra tra i costi operativi e quindi non entrerà in tariffa nella voce "Investim