



**Disciplinare tecnico per la gestione
del Servizio Acquedotto
nell'Ambito Territoriale Ottimale
della Provincia di Varese.
Gestore Salvaguardato LereTi S.p.A.**

Sommario

SEZIONE A - Premesse	3
ART. 1. Oggetto	3
ART. 2. Responsabilità del Gestore	4
ART. 3. Documenti connessi	4
ART. 4. Strumenti informativi da predisporre	4
ART. 5. Salvaguardia delle gestioni degli acquedotti	5
ART. 6. Piano di verifica e monitoraggio della pressione in rete	5
SEZIONE B - Programma degli interventi	6
ART. 7. Programmazione degli interventi	6
ART. 8. Redazione del piano degli interventi (PDI e POS)	7
ART. 9. Aggiornamento e Rendicontazione degli interventi	7
ART. 10. Modalità di attuazione di opere urgenti non previste	7
ART. 11. Monitoraggio degli interventi	7
ART. 12. Gestione delle aree di salvaguardia	7
ART. 13. Contenuti e aggiornamento del sistema informativo territoriale (SIT)	8
SEZIONE C - Esecuzione e controllo della gestione, livelli di servizio obiettivo e relativi indicatori	8
ART. 14. Modalità di esecuzione della gestione	8
ART. 15. Sistemi di controllo della gestione	8
ART. 16. Indicatori di performance, di livello di servizio obiettivo e di livello di servizio	9
ART. 17. Monitoraggio del Gestore e informazione periodica	9
ART. 18. Struttura della Relazione annuale di Gestione (RdG)	9
ART. 19. Customer Satisfaction	10
SEZIONE D - Standard di conservazione e funzionalità delle opere del Servizio Acquedotto e modalità degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria	10
ART. 20. Criteri e principi generali	10
ART. 21. Standard di conservazione e funzionalità delle opere del Servizio Acquedotto	11
ART. 22. Manutenzione ordinaria, programmata e a rottura	11
ART. 23. Manutenzione straordinaria e manutenzione straordinaria programmata	12
ART. 24. Controllo della funzionalità delle opere del Servizio Acquedotto	12
ART. 25. Oneri a carico del gestore	12
ART. 26. Gestione sovrambito – gestore Grossista	12
SEZIONE E - Penali	13
ART. 27. Criteri e disposizioni generali per l'applicazione di penali	13
SEZIONE F - Disposizioni finali	14
ART. 28. Vigenza	14
ART. 29. Revisioni e aggiornamenti	14

SEZIONE A - Premesse

ART. 1. Oggetto

Il presente disciplinare tecnico concorre con gli altri documenti previsti dalla normativa vigente a regolare il rapporto tra le seguenti parti costituite:

- Azienda Speciale “Ufficio d’Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese” (di seguito “Ufficio d’Ambito”), con sede operativa in via Daverio 10, 21100 Varese;
- Lereți S.p.A., Società Unipersonale con Sede in Via Pietro Stazzi 2, 22100 Como.

Il presente disciplinare tecnico costituisce parte integrante della Convenzione di Gestione del Servizio di Acquedotto (di seguito “Convenzione”) la quale regola i rapporti tra l’Ufficio d’Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese e la Società Lereți S.p.A. per la salvaguardia delle gestioni del Servizio di Acquedotto, sottoscritta tra l’Ufficio d’Ambito ed il Gestore del Servizio Idrico Aspem S.p.A. ora Lereți S.p.A., come meglio esplicitato all’Art. 5.

Il disciplinare ha per oggetto il Servizio acquedotto, così come definito dalla Convenzione e dalla normativa vigente in materia, con riferimento alle gestioni dei servizi in salvaguardia. Si intendono comprese nel servizio, in via esemplificativa e non esaustiva:

- a) la captazione e l’adduzione delle acque destinate a consumo domestico e in genere civile e industriale, l’eventuale accumulo di dette acque in serbatoi, nonché la potabilizzazione e distribuzione tramite acquedotto di interesse pubblico fino al contatore compreso;
- b) la presentazione delle istanze funzionali all’avvio delle procedure autorizzatorie e concessorie, con relativi oneri, per l’individuazione e l’utilizzo di fonti di approvvigionamento idrico (anche nuove) da collegare ad acquedotti pubblici;
- c) gli studi e le opere per la protezione delle fonti di approvvigionamento idrico, per la riduzione delle perdite di rete e per la migliore gestione della risorsa;
- d) la manutenzione ordinaria e straordinaria delle opere affidate o nel tempo realizzate;
- e) l’allestimento e il mantenimento dei sistemi di monitoraggio, misura, controllo e telecontrollo dei servizi;
- f) il rapporto con l’utenza e la riscossione della tariffa;
- g) in generale, la gestione degli acquedotti fino al contatore;
- h) la collaborazione e l’assistenza tecnica/amministrativa necessaria all’Ufficio d’Ambito per lo svolgimento delle attività di competenza, tra cui quelle previste dal D.Lgs. n. 18/2023, dalla Direttiva Europea n. 2020/2184/UE, dall’ARERA e da Regione Lombardia;
- i) la sottoscrizione di apposite convenzioni per regolare i rapporti con i Gestori interessati dalle aree di interambito;
- j) il rilascio dei permessi di allaccio all’acquedotto nei casi previsti dal regolamento;
- k) la predisposizione degli elaborati progettuali e amministrativi eventualmente necessari a richiedere gli opportuni pareri di competenza, funzionali all’attuazione degli interventi inseriti nel Piano d’Ambito;
- l) la verifica della funzionalità e l’installazione dei contatori installati presso le utenze;
- m) la gestione e gli oneri per tutti i necessari espropri, servitù, permessi, autorizzazioni e concessioni;

- n) ogni altro obbligo/attività che la normativa europea o nazionale, la regolamentazione ARERA o altre fonti pongono in capo al Gestore del Servizio di Acquedotto.

Sono altresì affidate al Gestore, nei modi descritti dal presente disciplinare, per quanto di competenza in relazione agli acquedotti gestiti in salvaguardia:

- la programmazione, l'organizzazione, la progettazione e l'esecuzione degli interventi in attuazione del Piano d'Ambito, per quanto di competenza del Gestore Salvaguardato e meglio definiti nei successivi articoli;
- l'esercizio e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture;
- il servizio di pronto intervento;
- la gestione tecnica e commerciale dell'utenza;
- l'attività di monitoraggio e di controllo;
- l'informatizzazione del patrimonio gestito,

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

ART. 2. Responsabilità del Gestore

Dalla data di affidamento, il Gestore è responsabile del buon funzionamento del Servizio Acquedotto secondo le disposizioni della Convenzione e degli allegati che ne costituiscono parte integrante.

Il Gestore, nell'espletamento del Servizio, è tenuto ad adempiere a tutti gli obblighi previsti dal presente disciplinare e dalla Convenzione nonché da ogni altra disposizione di legge vigente in materia, inclusi gli adempimenti posti a carico dello stesso dalla regolamentazione ARERA.

Resta inteso che il Gestore è, altresì, vincolato alle eventuali modifiche legislative che potranno intervenire in materia.

Grava sul Gestore la responsabilità derivante dalla conduzione delle opere al medesimo affidate, anche se restano di proprietà degli enti locali, e di quelle successivamente affidate o realizzate direttamente dal medesimo.

ART. 3. Documenti connessi

Il presente disciplinare concorre a regolamentare ruoli e competenze conseguenti all'affidamento del Servizio Acquedotto al Gestore. Pertanto, è da ritenersi come parte di un corpo unitario, in quanto strettamente correlato e legato ai seguenti documenti:

- Piano d'Ambito;
- Convenzione di regolazione dei rapporti tra l'Ufficio d'Ambito e il Gestore salvaguardato del Servizio Acquedotto;
- Carta Servizi del Settore Idrico;
- Regolamento di Utenza del Servizio Acquedotto.

ART. 4. Strumenti informativi da predisporre

Al fine di garantire un servizio adeguato, di predisporre un'ottimale programmazione degli investimenti e allo scopo di garantire un flusso informativo adeguato, il Gestore dovrà approntare opportuni strumenti informatici e ogni altro documento o piano richiesto dalla Autorità. Tali documenti dovranno essere trasmessi all'Ufficio d'Ambito e sottoposti all'approvazione dell'Ente responsabile dell'ATO laddove previsto dalla legge.

Gli elaborati prodotti ai sensi dell'articolo precedente sono di proprietà del Gestore e messi a disposizione in qualsiasi momento e gratuitamente su supporto informatico a favore dei Comuni, dell'Ufficio d'Ambito e dell'Ente di Governo dell'ATO.

L'Ufficio d'Ambito potrà chiedere al Gestore di fornire tutte le necessarie informazioni funzionali ad adempiere a disposizioni normative e a dare riscontro a istanze inoltrate da soggetti terzi (ARERA, Regione, Provincia, Ministero, Comuni, Utenti, ...), secondo le tempistiche di volta in volta necessarie e motivate.

ART. 5. Salvaguardia delle gestioni degli acquedotti

Si dà atto che:

- l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Varese, in virtù della delibera del proprio Consiglio di Amministrazione n° 26 del 22/06/2017 e della delibera n° 31 del 29/06/2017 del Consiglio Provinciale della Provincia di Varese, ha disposto la salvaguardia a favore di Aspem S.p.A. della gestione del Servizio di Acquedotto facenti capo alla predetta società, fino alla naturale scadenza prevista per ciascuna di esse sulla base degli atti regolanti il rapporto con i singoli Comuni;
- con efficacia al 1° luglio 2018 la Società ASPEM S.p.A. ha effettuato un'operazione di fusione per incorporazione in Acsm-Agam S.p.A. (atto Studio Notarile Zabban-Notari-Rampolla & Associati a firma del notaio dott. Mario Notari N. 23993 di Repertorio N. 14261 di Raccolta del 25 giugno 2018), società quotata in borsa valori di Milano e che con pari efficacia, per riassetto societario, una contestuale operazione di conferimento del ramo d'azienda "Acquedotto" di ASPEM S.p.A. in una società del Gruppo Acsm-Agam, ossia in Acsm-Agam Reti Gas Acqua S.p.A., (P.Iva e Cod. fisc. 07063880962, giusto atto notarile Studio Notarile Zabban-Notari-Rampolla & Associati a firma del notaio dott. Mario Notari N. 24015 di Repertorio N. 14274 di Raccolta del 29 giugno 2018);
- con efficacia dal 1° gennaio 2020 la società Acsm Agam Reti Gas Acqua S.p.A. per effetto di una operazione straordinaria ha mutato la propria ragione sociale in Lereți S.p.A. (giusto atto notarile del 23 dicembre 2019 del notaio dott.ssa Eleonora Caserta n. 1834 di Repertorio N. 1149 di Raccolta);
- Lereți S.p.A., in esecuzione delle suddette operazioni straordinarie, esercita quindi il servizio di gestione degli acquedotti conformemente alla Convenzione di Gestione, e relativi allegati, stipulata tra l'Ufficio d'Ambito e Aspem S.p.A., in forza della circostanza della verifica positiva da parte di Ufficio d'Ambito in capo alla stessa di tutti i requisiti di qualificazione e esecuzione necessari per l'erogazione del servizio, nonché il controllo da soggetto quotato ossia Acinque S.p.A. (già Acsm Agam S.p.A.) su Euronext Milan (EXM) organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A.

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

Al fine di un corretto monitoraggio delle pressioni in rete, il Gestore provvederà a dotare gli impianti di sollevamento che hanno immissione diretta in rete di idonei sistemi di rilevamento delle pressioni. Tali sistemi dovranno garantire una rilevazione e registrazione dei valori di pressione "in continuo" 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

Il Gestore si dota, altresì, di idonee apparecchiature mobili per il monitoraggio delle pressioni presso i contatori di utenza e per la rilevazione delle pressioni in punti specifici delle reti di distribuzione.

SEZIONE B - Programma degli interventi

ART. 7. Programmazione degli interventi

La realizzazione del programma degli interventi (PDI e POS approvati), con le sue modifiche e aggiornamenti, è alla base della strategia d'intervento che indirizza l'azione della gestione per il periodo di affidamento. Esso si pone come documento fondamentale sulla base del quale operare per il raggiungimento dell'efficienza, efficacia ed economicità che rimane l'obiettivo fondamentale del servizio. Il Gestore predispose una bozza del Piano degli Interventi (PDI e POS) riferito agli orizzonti temporali previsti dalle delibere ARERA man mano vigenti, da sottoporre ad approvazione da parte dell'Ufficio d'Ambito. Tale documento verrà redatto dal Gestore entro le scadenze previste dalle medesime delibere. L'Ufficio d'Ambito, prima dell'approvazione, potrà richiedere modifiche od integrazioni sulla base di specifiche necessità o nuovi indirizzi normativi.

Il Gestore è obbligato a realizzare il programma degli interventi nel rispetto delle modalità del presente documento e della Convenzione.

Gli affidamenti per l'esecuzione degli interventi dovranno effettuarsi nel rispetto della Convenzione e delle normative vigenti in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture.

I costi di investimento sono comprensivi di tutte le voci di costo necessarie alla progettazione e realizzazione delle opere e degli studi previsti dal Piano d'Ambito ad esclusione dell'IVA o di altri oneri deducibili/recuperabili dal Gestore. Fatte salve successive modifiche alla normativa vigente in materia di appalti pubblici, a titolo esemplificativo e non esaustivo nei costi di investimento sono comprese le seguenti voci: importo lavori a base d'asta, oneri per la sicurezza e per la manodopera, progettazione, rilievi, consulenze, direzione lavori, collaudi, acquisizione aree e pertinenti indennizzi, interferenze, oneri di gara, manodopera interna, ecc.

Fatte salve diverse indicazioni dell'ARERA e di subentrate disposizioni normative, generalmente non sono riconducibili al Servizio Acquedotto i costi dovuti a opere di mero arredo urbano interferenti con gli interventi previsti dal Piano d'Ambito. Tali costi non potranno essere sostenuti dalla tariffa, se non quelli funzionali al ripristino delle condizioni antecedenti all'attuazione delle opere.

La tempistica di attivazione degli interventi deve essere coerente con le strategie definite nel Piano d'Ambito. In particolare, si dovrà dare particolare priorità all'esecuzione delle opere funzionali all'attuazione della Direttiva Europea n. 2020/2184/UE e del D.Lgs. n. 18/2023.

Ai fini dell'attivazione di tutti gli interventi di nuova costruzione, ampliamento e manutenzione straordinaria di reti acquedottistiche, il Gestore è tenuto a coordinarsi con il Comune territorialmente interessato dalla cantierizzazione delle opere, nonché valutare gli eventuali costi di opere accessorie non riconducibili al Servizio Acquedotto e determinarne le modalità di realizzazione e finanziamento. L'esito del suddetto confronto dovrà avvenire formalmente e, se necessario, messo a disposizione dell'Ufficio d'Ambito.

Gli interventi inseriti nella pianificazione d'ambito sono soggetti ai disposti dell'art. 158 bis del D.lgs. n. 152/2006 e ss.mm.ii. nonché alle conseguenti disposizioni dell'Ufficio d'Ambito. Il Gestore è, pertanto, tenuto a predisporre tutta la documentazione tecnico/amministrativa funzionale all'attuazione del citato articolo 158 bis.

In caso di opere eseguite da terzi (es. a scomputo di oneri, convenzioni, ...), si rimanda a quanto previsto nel Regolamento di Utenza del Servizio Acquedotto e nella normativa vigente, che qui si intendono integralmente riportati e trascritti.

Le eventuali varianti al programma degli interventi sono assoggettate alle modalità descritte nella Convenzione.

ART. 8. Redazione del piano degli interventi (PDI e POS)

La programmazione dei singoli interventi contenuti nel Piano degli Interventi (PDI) e nel Piano delle Opere Strategiche (POS) è proposta dal Gestore e successivamente approvata dall'Ufficio d'Ambito. Tale proposta è predisposta sulla base delle indicazioni di ARERA, sia con riferimento agli obiettivi indicati dall'Autorità stessa ed ai contenuti obbligatori, sia per quanto concerne gli orizzonti temporali di volta in volta esplicitati dall'Autorità stessa.

La programmazione operativa dei singoli interventi rimarrà in capo a Lereți S.p.A., tenendo conto di eventuali necessità segnalate dall'Ufficio d'Ambito, in base a priorità di intervento tali da garantire sicurezza e continuità del servizio.

Nell'attuare il Piano degli Investimenti (PDI e POS), il Gestore progetta e realizza gli interventi nel rispetto della disciplina in materia di lavori pubblici, della normativa nazionale, regionale e di eventuali "Linee guida" approvate dall'Ufficio d'Ambito.

ART. 9. Aggiornamento e Rendicontazione degli interventi

Il Gestore è tenuto a trasmettere all'Ufficio d'Ambito, entro il 30 giugno di ogni anno, il consuntivo dei lavori relativo all'esercizio precedente, dal quale risultino gli interventi realizzati e le spese totali sostenute, con riferimento alle "Categorie Cespitali/Immobilizzazioni" previste da ARERA.

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

In caso di interventi urgenti ed indifferibili, il Gestore potrà intervenire immediatamente e sotto la propria responsabilità, senza che vi sia autorizzazione preventiva dell'Ufficio d'Ambito.

Tali interventi verranno successivamente inseriti nella rendicontazione di cui all'art.9.

ART. 11. Monitoraggio degli interventi

Qualora si rilevino delle criticità in merito al rispetto della programmazione e della realizzazione delle opere previste dal Piano degli Interventi, il Gestore dovrà provvedere a darne pronta comunicazione all'Ufficio d'Ambito, nelle modalità da concordare con lo stesso.

ART. 12. Gestione delle aree di salvaguardia

Fatte salve diverse indicazioni dell'ARERA e della vigente normativa, gli investimenti e gli interventi ricadenti all'interno delle aree di salvaguardia, come definite dall'art. 94 del D.lgs. n. 152/2006, atti ad assicurare la tutela delle fonti di approvvigionamento idrico, sono di competenza del Gestore solo se riconducibili al Servizio Acquedotto. Le restanti attività e procedure sono in capo agli Enti competenti territorialmente e/o definiti per legge.

In attuazione ai principi generali di gestione, tutela e controllo delle fonti approvvigionamento idrico e delle aree di salvaguardia delle captazioni idropotabili, il Gestore dovrà:

- proporre all'Ufficio d'Ambito eventuali ridelimitazioni delle aree di salvaguardia, attraverso la presentazione di apposita documentazione nelle modalità condivise e/o stabilite in seguito con l'Ufficio d'Ambito;
- censire i centri di pericolo esistenti riconducibili al Servizio Acquedotto (come definiti dalla normativa vigente) e proporre gli interventi funzionali al loro allontanamento e/o messa in sicurezza;
- segnalare ai soggetti competenti eventuali centri di pericolo non riconducibili al Servizio Acquedotto, affinché possano provvedere ad attivare i procedimenti necessari al rispetto dei vincoli previsti nelle aree di salvaguardia.

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

Il Gestore dispone di un Sistema Informativo Territoriale (SIT) che consente di identificare, caratterizzare e rintracciare reti e impianti degli acquedotti.

Gli elementi che costituiscono reti/impianti sono associati ad una simbologia grafica codificata che ne assicura l'immediata rintracciabilità.

Il Gestore pubblica annualmente, tra ottobre e dicembre, sulla piattaforma "Multiplan" di Regione Lombardia il database degli acquedotti gestiti, aggiornato al 31/12 del precedente anno. I protocolli di caricamento dei dati sulla piattaforma "Multiplan" sono i medesimi del sistema dati nazionale SINFI e consentono a Regione Lombardia lo scambio di tali informazioni.

Stante la strutturazione del sistema cartografico del Gestore, che attualmente non consente l'accesso diretto da parte di soggetti terzi, l'aggiornamento cartografico è disponibile per l'Ufficio d'Ambito attraverso accesso ai dati di Lereți S.p.A. all'interno del sistema regionale "Multiplan". Il Gestore si impegna, qualora necessario, a fornire assistenza tecnica al fine di garantire l'accesso a tali informazioni. Il Gestore si impegna altresì, in caso di modifica dei protocolli e procedure di accesso al proprio SIT, a valutare eventuali diverse modalità di accesso ai dati per l'Ufficio d'Ambito.

SEZIONE C - Esecuzione e controllo della gestione, livelli di servizio obiettivo e relativi indicatori**ART. 14. Modalità di esecuzione della gestione**

La gestione deve essere eseguita con un'adeguata organizzazione per far fronte alle esigenze del sistema nel suo complesso. Il Gestore mette in atto tutti gli interventi che fanno parte della buona prassi operativa per assicurare che il sistema abbia funzionamento di regime regolare, in modo da ottenere i previsti risultati di soddisfazione dell'utenza e di qualità dell'acqua erogata.

Il Gestore sottopone all'approvazione dell'Ufficio d'Ambito quanto segue:

- Regolamento per il Servizio Idrico,
- Carta del Servizio secondo disposizioni di ARERA,
- Piano di emergenza in caso di crisi idrica,
- Piano di ricerca, recupero e controllo perdite idriche.

In merito al Piano di ricerca, recupero e controllo delle perdite idriche, il Gestore invia ad inizio anno un programma dei lavori. Lo stesso può subire variazioni in corso d'anno, a seguito delle esigenze di efficientamento che emergono durante le attività di monitoraggio degli acquedotti.

Il Gestore adotta o aggiorna trasmettendoli all'Ufficio d'Ambito:

- Manuale della sicurezza delle reti e degli impianti,
- Manuale della qualità,

Il tipo e la frequenza delle analisi sull'acqua potabile, determinate dalla normativa di riferimento, vanno intese come un minimo obbligatorio indispensabile per il controllo del corretto funzionamento dei servizi; qualora, per circostanze e situazioni particolari, si rendesse necessario intensificare il tipo e il numero delle analisi, il Gestore dovrà provvedere tempestivamente.

ART. 15. Sistemi di controllo della gestione

Il gestore deve implementare una serie di sistemi di controllo della gestione (es. data base gestionali per l'utenza, sistemi per la raccolta e l'elaborazione dei dati analitici, ecc.), anche attraverso opportune dotazioni informatiche, ove riportare tutti gli elementi di conoscenza sulla consistenza delle risorse

idriche disponibili, degli impianti e dell'utenza, del personale e delle attrezzature, sui parametri caratteristici che definiscono compiutamente il servizio sotto il profilo qualitativo e quantitativo.

I dati raccolti dal Gestore devono essere opportunamente consultabili dall'Ufficio d'Ambito dietro semplice richiesta.

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

Gli indicatori di performance, come introdotti dall'ARERA e dal Piano d'Ambito, sono funzionali al controllo in continuo del raggiungimento degli obiettivi previsti dal medesimo piano e del superamento delle eventuali criticità classificate negli appositi allegati del piano. Pertanto, i sistemi di controllo della gestione dovranno essere implementati in maniera tale da garantire una corretta e puntuale rilevazione dei dati necessari al calcolo degli indici di cui sopra.

ART. 17. Monitoraggio del Gestore e informazione periodica

L'Ufficio d'Ambito per espletare le sue funzioni di controllo deve essere informato periodicamente sulla gestione del Servizio Acquedotto al fine di monitorarne l'andamento e l'evoluzione nel tempo. Tali dati saranno forniti entro 30 giorni dalla scadenza imposta da ARERA, in tempo congruo alla formale comunicazione alla medesima.

A tale scopo il Gestore fornirà:

- le informazioni e i dati aggiornati al 31 dicembre dell'anno precedente, relativi alla **regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)** sulla base delle indicazioni di ARERA;
- la **Relazione di Accompagnamento alla Qualità Tecnica** contenente tutte le informazioni relative a ciascun anno solare, funzionali a monitorare la qualità dei servizi, gli indicatori e gli standard registrati, come richiesto dalla normativa regolatoria pro tempore vigente dall'ARERA. In particolare, saranno forniti i dati di gestione per la valutazione delle "performance" relativamente ai Macroindicatori M1, M2 ed M3 sulla base dei modelli definiti da ARERA, oltre ad eventuali nuovi Macroindicatori introdotti nel tempo;
- la **Relazione di accompagnamento al Programma degli Interventi e Piano delle Opere Strategiche (POS)**, contenente l'indicazione delle criticità riscontrate e gli obiettivi che si intendono perseguire attraverso la realizzazione delle Opere Strategiche. Tale relazione conterrà il riferimento agli interventi previsti nel Pdl, suddivisi per Comuni, tipologia di Immobilizzazioni, importi, criticità di riferimento, ecc., con riferimento agli orizzonti temporali previsti da ARERA;

ART. 18. Struttura della Relazione annuale di Gestione (RdG)

La Relazione di Gestione sarà strutturata in uno o più documenti in grado di rendicontare in modo accurato e trasparente informazioni ed indicatori con relazioni sulle attività e sulle prestazioni in ambito economico, sociale ed ambientale del Gestore.

Gli indicatori e gli standard contenuti nella Relazione della Gestione saranno mutuati, ove previsti, dalle specifiche raccolte dati definite dalla regolazione ARERA pro tempore vigente.

In particolare, le aree da indagare sono quelle di seguito riportate:

Area tecnica – settore acquedotto

- da regolazione ARERA qualità tecnica RQTI e metodologia raccolta dati;

Area tecnica – laboratori

- da regolazione ARERA qualità tecnica RQTI;

Area tecnica – consumi energetici

- Consumi di energia elettrica (espressi in kWh);
- Consumi energetici unitari per acqua immessa in rete (KWh/mc);

- Consumi da fonti rinnovabili e percentuale sul totale, se presenti;

Area economico finanziaria

- Indicatori reddituali;
- Indicatori di redditività;
- Indicatori di finanziamento delle immobilizzazioni;
- Indici di struttura dei finanziamenti;

Area sviluppo della conoscenza

- Numero investimenti;
- Numero interventi di manutenzione straordinaria;
- Numero interventi di manutenzione a rottura;
- Numero km di rete di acquedotto;

Area utenti, tariffe e soddisfazione dell'utenza – rispetto standard Carta dei Servizi

- Da regolazione ARERA qualità contrattuale (RQSII), misura (TIMSI) e tariffe (TICSI);

Area gestione interna – risorse umane

- Organico complessivo;
- Organico per categoria professionale e tipologia contrattuale, età, sesso;
- Numero dipendenti appartenenti alle categorie protette per sesso e categorie;
- Turnover del personale durante l'anno;
- Incidenza del costo del personale sul valore della produzione;
- Costi di formazione;
- Ore di formazione e numero di partecipanti suddivisi per categoria e sesso;
- Ore di formazione ed informazioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Tale rapporto annuale deve essere trasmesso all'Ufficio d'Ambito entro il 31 luglio dell'anno successivo a quello oggetto di rendicontazione, fatte salve diverse indicazioni dell'Ufficio d'Ambito, anche su istanza del Gestore.

ART. 19. Customer Satisfaction

Ad integrazione delle statistiche relative al rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi, ogni anno il Gestore deve effettuare una indagine di Customer Satisfaction con una società specializzata per monitorare nel tempo le performance sui diversi target di clientela servita.

L'analisi di Customer Satisfaction dovrà riguardare:

- un campione di utenti del Servizio Acquedotto, suddivisi tra privati ed operatori economici, residenti o operanti nei Comuni serviti, scelti in base a regole e metodiche tipiche di una analisi statistica;
- gli utenti che nei dodici mesi precedenti l'indagine hanno presentato un reclamo.

Gli esiti dell'indagine saranno trasmessi annualmente entro il 30 giugno, unitamente al consuntivo dei lavori eseguiti di cui all'Art. 9.

SEZIONE D - Standard di conservazione e funzionalità delle opere del Servizio Acquedotto e modalità degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria**ART. 20. Criteri e principi generali**

La gestione comprende tutte le operazioni da svolgere per assicurare il corretto e regolare funzionamento dei sistemi di alimentazione, adduzione, distribuzione idrica, la conservazione di tutte le opere civili, i macchinari e le apparecchiature costituenti il complesso delle opere del Servizio Acquedotto.

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

Fatte salve le indicazioni di legge e delle normative tecniche di settore, si definisce:

- a) **Conservazione delle opere:** l'insieme delle operazioni e degli interventi necessari per mantenere le opere funzionali all'espletamento del servizio;
- b) **Funzionalità delle opere:** l'insieme delle operazioni e degli interventi necessari per garantire i livelli ottimali di funzionamento delle opere;
- c) **Manutenzione ordinaria programmata od a rottura:** l'insieme delle attività e degli interventi programmabili e non che devono essere effettuati per mantenere nella normale efficienza le reti e gli impianti del Servizio Acquedotto;
- d) **Manutenzione straordinaria:** l'insieme degli interventi per ampliare, ammodernare o migliorare gli elementi strutturali di un'immobilizzazione materiale già esistente, incluse le modifiche apportate per aumentarne la rispondenza agli scopi per cui essa è stata acquisita, se producono un aumento significativo e misurabile della capacità produttività, sicurezza o vita utile dell'immobilizzazione;
- e) **Manutenzione straordinaria programmata:** l'insieme degli interventi riconducibili alla manutenzione straordinaria pianificati.

ART. 21. Standard di conservazione e funzionalità delle opere del Servizio Acquedotto

Nel rispetto di quanto indicato nella Convenzione, il Gestore è tenuto a mantenere in efficacia funzionale, per l'intera durata dell'affidamento, tutte le opere, gli impianti, le reti e le altre dotazioni patrimoniali, garantendo il rispetto delle norme vigenti nell'erogazione del servizio, nella salute e sicurezza sul lavoro e in materia ambientale.

Nel periodo di affidamento, il Gestore deve garantire l'efficienza e la capacità di tutte le reti, degli impianti e delle altre dotazioni patrimoniali in modo tale da soddisfare in termini di sempre maggiore razionalità ed economicità gli standard del Servizio Acquedotto. Tale funzionalità ed efficienza si configura con:

- il razionale utilizzo delle risorse idriche;
- la qualità del servizio in relazione alla domanda delle popolazioni servite;
- la qualità del servizio in accordo con le esigenze di tutela ambientale;
- il rispetto dei limiti imposti relativi alla qualità dell'acqua erogata.

Il Gestore si obbliga ad apportarvi le migliorie, nonché le sostituzioni che si rendessero necessarie, al fine di consegnare, al termine del periodo di affidamento, reti, impianti e infrastrutture funzionali all'espletamento del servizio, così come stabilito nella Convenzione.

ART. 22. Manutenzione ordinaria, programmata e a rottura

Su tutte le opere e dotazioni del Servizio Acquedotto, il Gestore deve effettuare la manutenzione ordinaria e la manutenzione 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 deve programmare ed effettuare anche tutte le operazioni indicate nei manuali di uso e manutenzione forniti dalle case costruttrici delle apparecchiature.

ART. 23. Manutenzione straordinaria e manutenzione straordinaria programmata

La manutenzione straordinaria e la manutenzione straordinaria programmata riguardano l'insieme degli interventi genericamente definiti dagli articoli 8 e 19 del presente disciplinare.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, sono riconducibili alla manutenzione straordinaria anche le seguenti attività:

- la sostituzione di parti di opere giunte al termine della loro vita utile, per le quali gli interventi hanno raggiunto una frequenza e una onerosità giudicate antieconomiche e che producano un significativo prolungamento della vita utile;
- la sostituzione di opere non più in commercio, per le quali non sono più disponibili le parti di ricambio;
- le modifiche e gli adeguamenti funzionali ad immobilizzazione materiali esistenti che si rendono necessari per risolvere problemi ricorrenti che causano riduzioni nell'efficiente funzionamento delle opere e comportano elevati costi di esercizio e manutenzione;
- le modifiche e gli adeguamenti funzionali e strutturali che si rendono necessari per rispettare e migliorare le condizioni di salute e sicurezza sul lavoro e il rispetto delle norme in materia ambientale;
- le modifiche e gli adeguamenti per adeguare gli impianti e le opere a nuovi standard legislativi.

Le modalità di esecuzione degli interventi di manutenzione straordinaria sono normate in particolare dagli art. 8, 9, 10 e 17 del presente disciplinare.

ART. 24. Controllo della funzionalità delle opere del Servizio Acquedotto

Il Gestore deve avvalersi di laboratori di analisi accreditati e implementare un sistema di monitoraggio e controllo della qualità delle fonti di approvvigionamento idrico, della qualità dell'acqua captata ed erogata tramite la rete acquedottistica. Tale monitoraggio è funzionale anche alla verifica della corretta gestione degli impianti e di tutte le fasi del Servizio Acquedotto, nonché ad ottemperare alle varie prescrizioni impartite dalle Autorità Competenti.

Gli esiti delle analisi effettuate dovranno essere messi a disposizione dell'Ufficio d'Ambito, qualora lo stesso ne richieda visione.

Qualora si rilevassero situazioni d'emergenza o di non conformità alla normativa, il Gestore è tenuto a darne pronta comunicazione all'Ufficio d'Ambito e agli altri Enti eventualmente competenti e ad approntare le soluzioni di competenza per risolvere e/o limitare l'emergenza.

ART. 25. Oneri a carico del gestore

Tutti gli interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria e di rinnovamento di opere, impianti e reti compresi nel Piano degli Interventi e Piano delle Opere Strategiche approvato dall'Ente di Governo dell'Ambito sono a carico del Gestore e i relativi oneri si intendono interamente compensati con la tariffa del Servizio Acquedotto, senza che il Gestore possa pretendere alcun maggiore compenso per le spese per qualsiasi motivo sostenute, fatto salvo quanto previsto dalla Convenzione.

ART. 26. Gestione sovrambito – gestore Grossista

L'Ufficio d'Ambito, in caso di comprovata opportunità e di dimostrata vantaggiosità tramite il confronto con soluzioni di gestione circoscritte all'ambito, potrà promuovere accordi interambito con Uffici d'Ambito volti a disciplinare politiche, interventi e gestioni comuni. Ove i contenuti di un accordo interambito abbiano effetti sulla gestione o postolino attività condivise con altri gestori d'ambito,

l'accordo, anche tramite atti applicativi, definirà in maniera dettagliata i riflessi sulla gestione e la struttura dei rapporti tra Lereți S.p.A. e gli altri Gestori.

Resta ferma la possibilità per il Gestore Lereți S.p.A. di perseguire, previa comunicazione all'Ufficio d'Ambito, collaborazioni con altri Gestori su specifiche iniziative che non comportino forme di raccordo strutturale permanente di cui sopra, ove ciò non incida sulla capacità di autonoma gestione del servizio nel rispettivo ambito e non contrasti con i programmi definiti da ATO e con i contenuti degli atti di affidamento diretto.

SEZIONE E - Penali

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

Al Gestore saranno applicate, in coerenza con quanto previsto dal contratto di servizi sottoscritto tra Lereți e l'Ufficio d'Ambito, le seguenti penalità che dovranno essere corrisposte a favore dell'Ufficio d'Ambito stesso ove non diversamente previsto:

- a) in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi strutturali entro i tempi previsti dal Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente, una sanzione per ogni mese di ritardo pari ad euro 5 (cinque) per ogni euro 1.000 (mille) di valore programmato degli interventi per i quali non è stato presentato all'Ufficio d'Ambito e validato dallo stesso, il certificato di regolare esecuzione, fatti salvi i casi di caso fortuito e forza maggiore; la penalizzazione di cui alla presente lettera non si applica per i primi tre mesi di ritardo calcolati a decorrere dal 31 dicembre dell'anno in cui l'intervento è previsto in Piano d'Ambito, oppure per i primi tre mesi a decorrere dalla data di prevista consegna del certificato di regolare esecuzione dell'opera ove il crono programma della stessa implichi a priori un termine di consegna successivo al 31 dicembre dell'annualità di riferimento;
- b) in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità entro i tempi previsti dal Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente, una sanzione compresa fra 10.000 (diecimila) e 100.000 (centomila) euro per ogni evento, determinata in base alla gravità dell'inadempimento imputabile al Gestore medesimo, fatti salvi i casi di caso fortuito e forza maggiore;
- c) in caso di mancato rispetto degli impegni assunti dal Gestore con la Carta del Servizio, una sanzione compresa fra 5.000 (cinquemila) e 10.000 (diecimila) euro per ciascun evento, determinata in base alla gravità dell'inadempimento imputabile al Gestore medesimo, ai sensi dell'articolo 54, comma 1, lettera a), della Legge Regionale 26/2003 e ss.mm.ii.

In caso di mancata, tardiva, mendace o incompleta trasmissione di dati ed informazioni all'Osservatorio regionale risorse e servizi, l'Ufficio d'Ambito applica al Gestore una sanzione compresa fra 5.000 (cinquemila) e 10.000 (diecimila) euro per ciascun evento, determinata in base alla gravità dell'inadempimento imputabile al Gestore medesimo, ai sensi dell'articolo 54, comma 1, lettera b), della Legge Regionale 26/2003. L'Ufficio d'Ambito devolve le somme incassate alla Regione ai sensi dell'articolo 54, comma 3, lettera a), della Legge Regionale 26/2003 e ss.mm.ii.

In caso di mancata, tardiva, mendace o incompleta comunicazione dei dati, l'Ufficio d'Ambito applica al Gestore medesimo una sanzione compresa fra 5.000 (cinquemila) e 10.000 (diecimila) euro per ciascun evento, determinata in base alla gravità dell'inadempimento imputabile al Gestore, fatti salvi i casi di caso fortuito o forza maggiore.

Al ricorrere delle seguenti circostanze, al Gestore saranno inoltre applicate le seguenti penalizzazioni:

- a) in caso di mancata o ritardata redazione definitiva dell'inventario dei beni verrà applicata una sanzione pari ad euro 15.000 (quindicimila) per ogni mese di ritardo, fatti salvi i casi di forza maggiore;
- b) in caso di mancata o ritardata redazione del manuale di sicurezza o del manuale della qualità o del piano di emergenza in caso di crisi idrica o del piano di ricerca, recupero e controllo delle perdite idriche verrà applicata una sanzione pari ad euro 15.000 (quindicimila) per ogni mese di ritardo, fatti salvi i casi di forza maggiore;
- c) in caso di mancata reintegrazione della fideiussione entro il termine di 30 (trenta) giorni verrà applicata una sanzione pari ad euro 2.000 (duemila) per ogni giorno di ritardo;

- d) in caso di mancata trasmissione, da parte del Gestore, delle polizze assicurative verrà applicata una sanzione pari ad euro 2.000 (duemila) per ogni girone di ritardo;
- e) in caso di mancato rispetto del termine in tema di tutela da Class Action verrà applicata una sanzione pari a euro 1.000 per ogni giorno di ritardo.

L'Ufficio d'Ambito si riserva la facoltà di incrementare gli importi delle penalizzazioni di cui al presente articolo, previo confronto con il Gestore.

In caso di identici comportamenti reiterati nel corso della durata del servizio, gli importi delle penali di cui al comma precedente sono progressivamente incrementati del 5% per ogni successivo comportamento reiterato, utilizzando come base di calcolo la misura della penale rispettivamente sopra indicata.

Gli inadempimenti contrattuali sono contestati per iscritto da parte dell'Ufficio d'Ambito al Gestore che, ricevuta l'intimazione, ha l'obbligo di rimuovere immediatamente la causa dell'inadempimento ponendo in essere tutte le azioni eventualmente richieste in tal senso da parte dell'Ufficio d'ambito, e la facoltà di comunicare le proprie controdeduzioni in merito entro il termine di sette giorni dal ricevimento della contestazione.

Valutate la natura e la gravità dell'inadempimento, le circostanze di fatto in cui i comportamenti hanno avuto luogo, le controdeduzioni eventualmente presentate dal Gestore, le misure da questi intraprese per rimuovere la causa dell'inadempimento e l'eventuale avvenuta applicazione di penali nel corso del rapporto contrattuale, l'Ufficio d'ambito applica la penale.

L'importo della penale è versato dal Gestore all'Ufficio d'Ambito entro il termine di 30 giorni decorrenti dalla data di conclusione del procedimento di cui sopra. Decorso tale termine, l'Ufficio d'Ambito, a propria scelta, escute la fideiussione o attiva il procedimento di riscossione coattiva relativo all'importo della penale, maggiorato degli interessi di mora.

SEZIONE F - Disposizioni finali

ART. 28. Vigenza

Il presente disciplinare è vigente dalla data di firma di approvazione del documento.

ART. 29. Revisioni e aggiornamenti

Il Gestore può proporre all'Ufficio d'Ambito eventuali revisioni e aggiornamenti del presente disciplinare. Entro 60 giorni dalla ricezione di tale proposta, l'Ufficio d'Ambito provvederà a valutarne i contenuti e fornirà al Gestore riscontro scritto, fatta salva l'eventualità di sospensione dei termini per la necessità di integrazioni e approfondimenti funzionali alla valutazione della suddetta istanza.

Il presente disciplinare si intende automaticamente modificato e integrato per effetto di norme, regolamenti e disposizioni entrate in vigore successivamente al disciplinare stesso e con esso in contrasto.