

Allegato - D -

**Convenzione per regolare i rapporti tra
l'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese
e
la società Aspem S.p.a.
per la salvaguardia delle gestioni del Servizio di Acquedotto**

**aggiornato alla deliberazione 23 dicembre 2015 656/2015/r/IDR:
“CONVENZIONE TIPO PER LA REGOLAZIONE DEI RAPPORTI TRA ENTI
AFFIDANTI E GESTORI DEL SERVIZIO – DISPOSIZIONI SUI CONTENUTI MINIMI
ESSENZIALI”**

Indice

Premessa

Capo I - Disposizioni generali

Articolo 1	(Definizioni)
Articolo 2	(Oggetto)
Articolo 3	(Regime giuridico per la gestione del servizio Acquedotto)
Articolo 4	(Perimetro delle attività affidate)
Articolo 5	(Altre attività idriche)
Articolo 6	(Divieto di cessione e di sub-concessione)
Articolo 7	(Ulteriori obblighi del Gestore)
Articolo 7-bis	(Rapporti tra Grossista, EGA e Gestore)
Articolo 8	(Ulteriori obblighi della Provincia di Varese e dell'Ufficio d'Ambito)
Articolo 8-bis	(Comunicazioni del Gestore in merito alla Salvaguardia)

Capo II – Reti e impianti, oneri pregressi

Articolo 9	(Infrastrutture e altri beni strumentali all'erogazione del Servizio)
Articolo 10	(Alienazione ed eliminazione di beni ed attrezzature)
Articolo 11	(Procedura di subentro alla gestione unica d'ambito e corresponsione del valore di rimborso al Gestore uscente)
Articolo 12	(Oneri pregressi)

Capo III – Piano d'Ambito e Tariffa

Articolo 13	(Piano d'Ambito)
Articolo 14	(Obiettivi strutturali e relativi indicatori)
Articolo 15	(Obiettivi di qualità e relativi indicatori)
Articolo 16	(Aggiornamento del Piano d'Ambito e revisione dei Regolamenti di Utenza e della Carta del servizio)
Articolo 17	(Risoluzione delle controversie concernenti la revisione del Piano d'Ambito, dei Regolamenti di utenza e della Carta del servizio)
Articolo 18	(Dichiarazioni e garanzie del Gestore)
Articolo 19	(Impegno alla cooperazione da parte dell'Ufficio d'Ambito)
Articolo 20	(Autorizzazioni, concessioni e permessi)
Articolo 21	(Realizzazione degli interventi previsti nel Piano d'Ambito)
Articolo 22	(Finanziamento degli interventi previsti nel Piano d'Ambito)
Articolo 23	(Procedure espropriative)
Articolo 24	(Tariffa)
Articolo 25	(Variazioni tariffarie)

Capo IV – Strumenti per il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario

Articolo 26	(Equilibrio economico-finanziario della gestione)
Articolo 26-bis	(Istanza di riequilibrio economico-finanziario)
Articolo 26-ter	(Misure per il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario)
Articolo 26-quater	(Procedimento per la determinazione e approvazione delle misure di riequilibrio)
Articolo 27	(Modalità di riscossione della tariffa e Listino prezzi per prestazioni non comprese nella regolazione tariffaria)

Capo V - Controllo

Articolo 28	(Controllo da parte dell'Ufficio d'Ambito)
Articolo 29	(Comunicazione dati sui servizi)
Articolo 30	(Ulteriori comunicazioni all'Osservatorio regionale risorse e servizi)
Articolo 31	(Regolamento di utenza per il servizio di acquedotto)
Articolo 32	(Carta della qualità dei servizi)
Articolo 33	(Manuale della sicurezza)
Articolo 34	(Manuale della qualità)
Articolo 35	(Piano di emergenza in caso di crisi idrica)
Articolo 36	(Piano di ricerca, recupero e controllo delle perdite idriche)
Articolo 37	(Misura del volume prodotto e del volume erogato)

Capo VI - Termine della Convenzione di Gestione

Articolo 38	(Durata della Salvaguardia)
Articolo 39	(Risoluzione)
Articolo 40	(Intimazione ad adempiere)
Articolo 41	(Privilegio generale in favore dei soggetti finanziatori)
Articolo 42	(Cessione dei crediti)

Capo VII - Garanzie, sanzioni e contenzioso

Articolo 43	(Fideiussione)
Articolo 44	(Assicurazioni)
Articolo 45	(Penalizzazioni)
Articolo 46	(Sanzioni)
Articolo 47	(Sanzione coercitiva: sostituzione provvisoria)
Articolo 48	(Forza maggiore)
Articolo 49	(Risoluzione delle controversie)
Articoli 50	(Tutela da <i>class action</i>)

Capo VIII – Disposizioni finali

Articolo 51	(Imposte, tasse, canoni)
Articolo 52	(Spese contrattuali)
Articolo 53	(Disposizioni finali)
Articolo 54	(Allegati)

CONVENZIONE

**per regolare i rapporti tra la l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Varese e la società
Aspem s.p.a. per la salvaguardia delle gestioni del servizio di acquedotto**

tra

l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Varese (di seguito **"Ufficio d'Ambito"**),
rappresentata dal legale rappresentante pro tempore;

- da una parte

e

Aspem S.p.a. (di seguito **"Gestore"**), rappresentata, rappresentata dall'Amministratore Delegato [...], nato a [...], il [...], con i poteri conferiti da apposita delibera del Consiglio di Amministrazione in data [...] che interviene nella sua qualità di legale rappresentante, domiciliato per la carica in Varese, via San Giusto n.6;

dall'altra parte

(di seguito congiuntamente le **"Parti"**)

si conviene e si stipula quanto segue

Capo I - Disposizioni generali

Articolo 1 (Definizioni)

1. Le Parti convengono di attribuire ai termini ed alle locuzioni di seguito elencate il significato in appresso indicato:

Acquedotto è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;

Adduzione è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione delle reti di trasporto primario e secondario come definite al punto 1.1 dell'Allegato al DM 99/1997, ivi incluse le operazioni di ricerca perdite, necessarie a rendere disponibile l'acqua captata per la successiva fase di distribuzione, nonché la gestione, la realizzazione e la manutenzione delle centrali di sollevamento, delle torri piezometriche, dei serbatoi con funzione di carico, di riserva e di compenso, ove presenti;

Altre attività idriche è l'insieme delle attività idriche non rientranti nel Servizio e in particolare:

- a) lo svolgimento di altre forniture idriche, quali la captazione, la distribuzione e la vendita, con infrastrutture dedicate, di acqua ad uso industriale, agricolo o igienico-sanitario, il trasporto e la vendita di acqua con autobotte o altri mezzi su gomma, l'installazione e gestione di "case dell'acqua", l'installazione e gestione di bocche antincendio, il riuso delle acque di depurazione;
- b) lo svolgimento di altre attività di raccolta e trattamento reflui, quali la gestione di fognature industriali con infrastrutture dedicate, lo spurgo di pozzi neri, il trasporto e il pre-trattamento di percolati da discarica, il trattamento di rifiuti liquidi ;

c) l'esecuzione di lavori conto terzi per la realizzazione di infrastrutture del Servizio, che consiste nelle operazioni di realizzazione di infrastrutture del Servizio per conto di un altro soggetto, che ha iscritto a patrimonio tali infrastrutture;

d) lo svolgimento di altri lavori e servizi attinenti o collegati o riconducibili ai servizi idrici realizzati per conto terzi, come la realizzazione e/o manutenzione degli impianti a valle dei misuratori, la pulizia fontane, la lettura dei contatori divisionali all'interno dei condomini, l'istruttoria e sopralluogo per rilascio/rinnovo autorizzazioni allo scarico e per il rilascio pareri preventivi per impianti fognari privati, l'istruttoria, il collaudo e rilascio parere tecnico di accettabilità per opere di urbanizzazione e di allacciamento realizzati da terzi, le analisi di laboratorio, la progettazione e l'*engineering* e altri lavori e servizi simili;

e) la riscossione;

Ambito Territoriale Ottimale o, semplicemente, **ATO o Ambito**: il territorio, corrispondente ai confini amministrativi della Provincia di Varese (con esclusione del territorio di Castellanza che segue un proprio accordo di interambito approvato con delibera Consiglio Provinciale PV), secondo quanto stabilito dall'articolo 47, comma 1 della legge regionale della Lombardia 12 dicembre 2003, n. 26, sulla base del quale, ai sensi dell'art. 147 del D.Lgs. 152/06, sono organizzati i servizi idrici e sul quale esercita le proprie prerogative in materia di organizzazione del servizio idrico la Provincia di Varese per il tramite dell'Ufficio d'Ambito;

Attività diverse è l'insieme delle attività diverse da quelle idriche relative all'Attività di acquedotto, fognatura, depurazione e altre attività idriche;

Autorità o AEEGSI: è l'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico;

Captazione è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione delle infrastrutture necessarie per l'approvvigionamento diretto d'acqua da sorgenti, da acque superficiali o da acque sotterranee; ove presenti sono incluse le centrali di sollevamento,

Carta del Servizio di Acquedotto o, semplicemente, **Carta**: la Carta della qualità dei servizi, ovvero il documento adottato in conformità alla normativa in vigore in cui sono specificati i principali fattori di qualità dei servizi e gli standard minimi di continuità e regolarità, gli obblighi specifici nei confronti dei soggetti e delle fasce svantaggiate nonché le modalità e la periodicità della rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, allegato sub "C" al presente Convenzione di servizio;

Convenzione di Gestione del Servizio di Acquedotto o, semplicemente, **Convenzione**: il presente atto contrattuale, approvato dalla Provincia di Varese, finalizzato a disciplinare termini e modalità di gestione del servizio di acquedotto in Salvaguardia a favore di Aspem S.p.A.;

Contratto del Servizio: l'atto contrattuale, approvato dalla Provincia di Varese ai sensi dell'articolo 48, comma 2, lettera d) della legge regionale della Lombardia 12 dicembre 2003, n. 26, finalizzato a disciplinare termini e modalità di gestione del servizio di acquedotto affidatario a favore di Alfa s.r.l. all'interno dell'ATO della Provincia di Varese;

Depurazione è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi ;

Disciplinare tecnico: è il complesso di documenti nei quali sono specificate le modalità tecniche con le quali il Gestore deve svolgere il Servizio, costituiti dai seguenti atti: a) Piano d'ambito; b) Carta del servizio; c) Regolamenti di utenza;

Distribuzione è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione, nonché di ricerca e controllo perdite, delle infrastrutture necessarie a rendere disponibile l'acqua captata e/o addotta, destinata al consumo umano. Sono incluse le centrali di sollevamento, le torri piezometriche, i serbatoi di testata, intermedi e di estremità con funzione di carico, di riserva e di compenso, ove presenti. Tali infrastrutture sono finalizzate alla fornitura agli utenti finali, siano essi pubblici, domestici – condominiali o singoli – e assimilabili, eventualmente industriali e agricoli, inclusa la vendita forfettaria di acqua, fra cui le forniture temporanee, le forniture a fontane comunali e bocche antincendio, nonché la distribuzione e vendita di acqua non potabile ad uso industriale, agricolo o igienico-sanitario, qualora effettuata mediante l'utilizzo, seppur parziale, delle medesime infrastrutture utilizzate per la distribuzione di acqua potabile nel rispetto delle normative sanitarie vigenti. La distribuzione comprende altresì tutte le attività di fornitura e gestione delle utenze del SII;

Equilibrio economico-finanziario è la condizione di gestione dei servizi tale da assicurare economicità e capacità di rimborso del debito;

Enti locali: la Provincia di Varese ed i Comuni ricadenti nell'ambito territoriale della Provincia di Varese;

Finanziatori: sono gli istituti di credito, gli investitori istituzionali e/o altri finanziatori che finanziano e rifinanziano, anche attraverso la sottoscrizione di obbligazioni o altri titoli di debito, gli investimenti effettuati dal Gestore, come comunicati dal medesimo all'EGA e previa verifica da parte di quest'ultimo;

Fognatura è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, eventualmente le acque meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;

Garante: il Garante dei servizi locali di interesse economico generale della Regione Lombardia, istituito ai sensi dell'articolo 3, comma 1 della legge regionale della Lombardia 12 dicembre 2003, n. 26;

Gestore del Servizio di Acquedotto o, semplicemente, **Gestore:** la società Aspem S.p.A., con riferimento alle gestioni dei servizi di acquedotto in Salvaguardia;

Gestore del Servizio: la società Alfa s.r.l., affidataria del Servizio per l'ambito della provincia di Varese;

Gestione conforme: soggetti esercenti il servizio in base ad un affidamento assentito in conformità alla normativa *pro tempore* vigente e non dichiarato cessato *ex lege*, come individuati dall'Ente di governo dell'ambito (di seguito: EGA);

Gestori esistenti: i gestori, pubblici o privati, che attualmente gestiscono fasi del servizio in determinati ambiti territoriali;

Legge Regionale: la legge regionale della Lombardia 12 dicembre 2003, n. 26 e s.m.i.;

Modello gestionale e organizzativo: a norma dell'articolo 149 del D. Lgs. n. 152/06, è il documento, contenuto nel Piano d'Ambito allegato sub "B", che individua le modalità di organizzazione e di gestione del servizio;

Osservatorio regionale risorse e servizi: l'Osservatorio regionale risorse e servizi di cui all'articolo 4, comma 1, della Legge Regionale;

Piano d'Ambito: il documento di pianificazione, redatto ai sensi dell'art. 149 del D.Lgs. n. 152/06, contenente la Ricognizione delle opere e delle gestioni, il Modello gestionale e organizzativo, il Programma degli interventi e il Piano economico-finanziario comprensivo del Piano tariffario, allegato sub "B" al presente Contratto di Servizio;

Piano economico-finanziario: a norma dell'articolo 149, comma 4, è il documento, contenuto nel Piano d'Ambito allegato sub "B", articolato nello stato patrimoniale, nel conto economico e nel rendiconto finanziario, che prevede l'andamento dei costi di gestione e di investimento al netto di eventuali finanziamenti pubblici a fondo perduto, integrato dalla previsione annuale dei proventi da tariffa, estesa a tutto il periodo di affidamento; il documento contiene inoltre, ai sensi dell'art. 151, comma 4, del D. Lgs. n. 152/2006, il programma temporale e finanziario di esecuzione degli interventi;

Potabilizzazione è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione delle infrastrutture necessarie per rendere l'acqua captata e/o addotta e/o distribuita idonea al consumo umano e per garantire un margine di sicurezza igienico-sanitaria all'acqua distribuita; sono comprese le attività per il trattamento dei residui generati dalle fasi di potabilizzazione stesse; sono comprese inoltre le operazioni di disinfezione effettuate in rete di distribuzione con stazioni intermedie;

Programma degli interventi: a norma dell'art. 149, comma 3, del D. Lgs. n. 152/06, è il documento, contenuto nel Piano d'Ambito allegato sub "B", agli atti, che individua le opere di manutenzione straordinaria e le nuove opere da realizzare, compresi gli interventi di adeguamento di infrastrutture già esistenti, necessarie al raggiungimento almeno dei livelli minimi di servizio, nonché al soddisfacimento della complessiva domanda dell'utenza;

Regolamento di utenza del servizio di acquedotto e Regolamento di utenza del servizio di fognatura e Regolamento di utenza del servizio di depurazione: sono i documenti in cui sono descritte tutte le modalità e condizioni tecniche, contrattuali ed economiche alle quali il Gestore è impegnato a fornire i servizi agli utenti che ne facciano richiesta, nonché le modalità di composizione dell'eventuale contenzioso;

Salvaguardia è il riconoscimento, deliberato da parte della Provincia di Varese e dell'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese, del titolo di Aspem s.p.a. (senza che questo costituisca nuovo affidamento) a proseguire nelle gestioni del servizio di acquedotto, attualmente 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, come da apposito allegato al presente atto Allegato D;

Servizio di Acquedotto è costituito dal servizio di acquedotto gestito in Salvaguardia da Aspem S.p.a.;

Servizio (SII) è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero da ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, gestito da Alfa s.r.l.;

Subentro nelle gestioni esistenti: la progressiva assunzione del personale e la progressiva acquisizione della disponibilità delle infrastrutture idriche dei Comuni e delle gestioni, pubbliche o private, che attualmente gestiscono fasi del servizio in determinati ambiti territoriali, da parte del Gestore del Servizio, da concludersi entro il 31 dicembre 2017;

Tariffa: il corrispettivo per la gestione del Servizio;

Ufficio d'Ambito o EGA: l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Varese, che rappresenta l'Organo di Governo dell'Ambito;

Vendita all'ingrosso è l'attività di cessione di acqua, potabile e non, e/o dei servizi di fognatura e/o di depurazione per conto di altri gestori del SII, anche operanti in altri ambiti territoriali ottimali.

2. Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: AEEGSI) *ratione temporis* vigente.

Articolo 2 (Oggetto)

1. L'Ufficio d'Ambito della Provincia di Varese ("Ufficio d'Ambito"), in virtù della delibera del proprio consiglio di amministrazione n. 26 del 22/06/2017 e della delibera n. [●] del [●] del consiglio provinciale della Provincia di Varese, ha disposto la Salvaguardia a favore di Aspem S.p.A. delle gestioni del servizio di acquedotto, attualmente 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, come da apposito allegato al presente atto.
2. Il Gestore esercita il Servizio affidato conformemente alla presente Convenzione di Gestione ed ai relativi Allegati, con particolare riferimento al Piano d'Ambito, nonché conformemente alle modifiche e/o integrazioni ai predetti Allegati, nonché ai documenti che saranno approvati in futuro dalla Provincia di Varese e/o dall'Ufficio d'Ambito, nell'esercizio dei propri poteri discrezionali di programmazione e organizzazione del Servizio, secondo i termini e le condizioni indicati negli articoli seguenti.
3. Al Gestore, per tutta la durata della presente Convenzione, viene riconosciuto il diritto esclusivo di esercitare il servizio acquedotto e il conseguente servizio di riscossione della tariffa del SII all'interno del perimetro amministrativo dei Comuni individuati nell'Allegato D. Le componenti tariffarie di depurazione e fognatura rimosse verranno riversate al Gestore individuato dall'Ufficio d'Ambito secondo gli atti contrattuali tra quest'ultimi vigenti.

4. Le Parti si impegnano, con la presente Convenzione di Gestione, a realizzare le attività necessarie alla gestione del servizio di acquedotto, promuovendo il progressivo miglioramento dello stato delle infrastrutture e della qualità delle prestazioni erogate agli utenti, in attuazione della normativa vigente.
5. Per il raggiungimento della finalità di cui al comma precedente, l'Ente di governo dell'ambito si impegna ad ottemperare agli obblighi previsti dalla presente convenzione, tra cui:
 - a) adottare procedure partecipate che, con il coinvolgimento dei soggetti interessati, permettano di identificare in modo trasparente le priorità di intervento e gli obiettivi di qualità, verificandone la sostenibilità economico-finanziaria e tecnica;
 - b) aggiornare le priorità di intervento sulla base delle principali criticità riscontrate e predisporre, coerentemente e nei tempi previsti, il Programma degli Interventi e il Piano Economico-Finanziario;
 - c) approvare gli atti di propria competenza sulla base di istruttorie appropriate, per mantenere il necessario grado di affidabilità, chiarezza, coerenza e trasparenza della presente convenzione.
6. Per il raggiungimento della finalità di cui ai precedenti commi, il Gestore si impegna ad ottemperare agli obblighi previsti dalla presente Convenzione di Gestione, tra cui:
 - a) garantire la gestione del servizio in condizioni di efficienza, efficacia ed economicità, promuovendo il miglioramento delle prestazioni erogate agli utenti e dello stato delle infrastrutture, secondo le priorità stabilite dall'EGA in attuazione della normativa vigente;
 - b) sostenere i rischi connaturati alla gestione, a fronte dei quali percepisce i ricavi da corrispettivi tariffari, secondo la normativa vigente;
 - c) realizzare il Programma degli Interventi e tutte le attività necessarie a garantire adeguati livelli di qualità agli utenti;
 - d) adottare tutte le azioni necessarie a mantenere un adeguato grado di affidabilità, chiarezza, coerenza e trasparenza della presente convenzione.

Articolo 3 **(Regime giuridico per la gestione del servizio)**

1. Il Gestore provvede all'esercizio del servizio acquedottistico, in esecuzione di quanto stabilito dalla deliberazione di Consiglio Provinciale n..... del, e della deliberazione dell'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese n. 26 del 22/06/2017, con le quali è stata disposta senza soluzione di continuità la Salvaguardia delle gestioni di Aspen S.p.a..
2. Al fine di garantire in capo all'Ufficio d'Ambito il controllo circa il mantenimento, per tutta la durata della presente Convenzione di Gestione, dei requisiti finanziari e tecnici del Gestore, è fatto obbligo al Gestore medesimo di comunicare all' Ufficio d'Ambito medesimo ogni evento o atto che possa determinare la diminuzione o la perdita dei predetti requisiti.
3. In caso di modifiche alla delimitazione del territorio di propria competenza ai sensi dell'articolo 47, comma 1, della Legge Regionale, la Provincia di Varese avrà facoltà,

nei limiti di legge, di escludere dall'oggetto del presente Contratto parti di territorio oppure di includerne di nuove.

Articolo 4 **(Perimetro delle attività affidate)**

1. L'esercizio del Servizio di Acquedotto si svolge all'interno del perimetro amministrativo dei Comuni ricompresi nell'ATO della provincia di Varese e individuati nell'Allegato D alla presente Convenzione.
2. L'Ufficio d'Ambito adotta le necessarie misure di coordinamento dell'attività e di integrazione dei compiti di gestione dei servizi tra il Gestore e il Gestore Unico Alfa.
3. L'Ufficio d'Ambito potrà definire con apposite direttive linee generali che attengono le modalità di omogeneizzazione/uniformazione di aspetti inerenti la gestione del Servizio anche con riferimento ad attività che possano produrre economie di costo e/o di scala, nel rispetto delle autonomie gestionali dei due Gestori.

Art.5 **(Altre attività idriche)**

1. Il Gestore, al fine di garantire una gestione efficiente, economica ed efficace del Servizio, si impegna, su richiesta dell'Ufficio d'Ambito, ad eseguire ulteriori attività non ricomprese tra quelle previste dalla presente Convenzione di Gestione, ma connesse o accessorie alla gestione del Servizio e sempre che risultino consentite dalle deliberazioni della AEEGSI di regolamentazione del settore (cosiddette "Altre Attività Idriche").
2. Il corrispettivo delle Altre Attività Idriche di cui al precedente paragrafo 1, ove non ricompreso nella tariffa del Servizio, sarà determinato in accordo fra le Parti.
3. Fermo restando quanto previsto dal successivo paragrafo 4, nonché il rispetto del principio di prevalenza ed esclusività, il Gestore, previo ottenimento delle dovute autorizzazioni, può svolgere servizi per conto di terzi, purché dette attività, delle quali dovrà tenere una contabilità separata da quella relativa alla gestione del Servizio, non pregiudichino la gestione del Servizio, nonché l'equilibrio economico-finanziario del Gestore e/o non determinino maggiori costi per gli utenti e risultino consentite dalle deliberazioni della AEEGSI di regolamentazione del settore.
4. Qualora il Gestore intenda svolgere attività che esulino dal Servizio di Acquedotto, ma che comportino l'utilizzazione, anche parziale, di reti, impianti o altre dotazioni patrimoniali strumentali all'erogazione del Servizio, dovrà richiederne specifica autorizzazione all'Ufficio d'Ambito, anche in relazione all'eventuale utilizzo del personale addetto al Servizio, nonché alle modalità ed alle condizioni di utilizzo delle infrastrutture.
5. Sono consentite ed escluse dalla disciplina di questo articolato l'esecuzione da parte del Gestore di lavori per conto terzi per la realizzazione di infrastrutture del servizio di acquedotto rientranti nei previgenti rapporti contrattuali già sottoscritti da parte del Gestore.

6. L'Ufficio d'Ambito, verificato il rispetto della normativa nazionale e regionale vigente e la compatibilità delle ulteriori attività di cui al precedente paragrafo 4 con quelle di gestione, può autorizzare il Gestore stipulando con esso apposita convenzione.
7. La convenzione di cui al precedente paragrafo 6 dovrà garantire la salvaguardia degli interessi primari della gestione del Servizio e stabilirà i criteri di utilizzo dei proventi derivanti da tali ulteriori attività a vantaggio del cliente finale, in particolare mediante la previsione di riduzioni tariffarie, comunque in conformità con le deliberazioni in proposito approvate dall'Autorità.

Articolo 6 **(Divieto di cessione e di sub-concessione)**

1. È fatto divieto al Gestore di cedere o sub-concedere, anche parzialmente, la presente Convenzione, anche mediante trasferimento o affitto del relativo ramo d'azienda non preventivamente autorizzato dall'Ufficio d'Ambito), sotto pena dell'immediata risoluzione dello stesso, con tutte le conseguenze di legge ed incameramento della fideiussione di cui al successivo articolo 43 ("Fideiussione"), oltre al risarcimento degli eventuali ulteriori danni.
2. Il Gestore, ferma restando la sua piena ed esclusiva responsabilità nei confronti dell'Ufficio d'Ambito, potrà avvalersi, per la sola esecuzione di specifiche attività strumentali alla gestione del Servizio, di soggetti terzi, individuati esclusivamente nel rispetto della vigente normativa in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, secondo quanto precisato nel successivo articolo 21 ("Realizzazione degli interventi previsti nel Piano d'Ambito").

Articolo 7 **(Ulteriori obblighi del Gestore)**

1. Il Gestore è obbligato a:
 - a) raggiungere i livelli di qualità, efficienza e affidabilità del servizio da assicurare all'utenza, previsti dalla regolazione dell'AEEGSI e assunti dalla presente convenzione;
 - b) rispettare i criteri e le modalità di applicazione delle tariffe determinate dall'EGA in base alla regolazione dell'AEEGSI, curando e comunicando agli utenti il loro aggiornamento annuale;
 - c) adottare la carta di servizio in conformità alla normativa vigente e alla regolazione dell'AEEGSI;
 - d) provvedere alla realizzazione del Programma degli Interventi;
 - e) predisporre modalità di controllo del corretto esercizio del servizio ed in particolare un sistema tecnico adeguato a tal fine, come previsto dall'art. 165 del d.lgs. 152/2006;
 - f) trasmettere all'EGA le informazioni tecniche, gestionali, economiche, patrimoniali e tariffarie riguardanti tutti gli aspetti del Servizio, sulla base della pertinente normativa e della regolazione dell'AEEGSI;

- g) prestare ogni collaborazione per l'organizzazione e l'attivazione dei sistemi di controllo integrativi che l'EGA ha facoltà di disporre durante tutto il periodo di affidamento;
 - h) dare tempestiva comunicazione all'EGA del verificarsi di eventi che comportino o che facciano prevedere irregolarità nell'erogazione del servizio, nonché assumere ogni iniziativa per l'eliminazione delle irregolarità, in conformità con le prescrizioni dell'EGA medesimo;
 - i) restituire all'EGA, alla scadenza dell'affidamento, tutte le opere, gli impianti e le canalizzazioni del servizio in condizioni di efficienza ed in buono stato di conservazione, coerentemente con le previsioni del Piano di Ambito;
 - j) prestare le garanzie finanziarie e assicurative previste dalla convenzione;
 - k) pagare le penali e dare esecuzione alle sanzioni;
 - l) attuare le modalità di rendicontazione delle attività di gestione previste dalla normativa vigente;
 - m) curare l'aggiornamento dell'atto di Ricognizione;
 - n) proseguire nella gestione del servizio fino al subentro del nuovo Gestore, secondo quanto previsto dalla regolazione dell'AEEGSI e dalla presente convenzione;
 - o) rispettare gli obblighi di comunicazione previsti dalla regolazione dell'AEEGSI e dalla presente convenzione.
2. Il Gestore, nell'espletamento della gestione del Servizio, dovrà inoltre adempiere a tutti gli obblighi previsti dalla presente Convenzione di Gestione, nonché a tutti gli obblighi contenuti negli Allegati alla medesima e nel Piano d'Ambito di tempo in tempo vigenti. A titolo esemplificativo e non esaustivo, il Gestore è in particolare responsabile del rispetto degli obblighi in materia di investimenti, di manutenzione, di livello di servizio e di tariffe, nonché di raggiungimento dei livelli di qualità e degli obiettivi strutturali ivi previsti.
3. L'Ufficio d'Ambito è libero di modificare gli obblighi gravanti sul Gestore contenuti negli Allegati alla Convenzione di Gestione e nel Piano di Ambito, con l'unico onere di dover inserire in tariffa gli eventuali maggiori costi e di mantenere l'equilibrio economico-finanziario della gestione.
4. A migliore esplicitazione degli obblighi gravanti sul gestore si precisa che:
- a) Il Gestore dovrà altresì adempiere alle vigenti normative, con particolare riferimento a quelle in materia di acque pubbliche, tutela delle acque dall'inquinamento, utilizzo e gestione delle risorse idriche e qualità delle acque distribuite in relazione agli usi possibili.
 - b) Il Gestore è tenuto a gestire il Servizio secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia e in condizioni di sicurezza, uguaglianza, equità e solidarietà, ai sensi dell'art. 1, comma 1, della Legge Regionale, e nel rispetto di quanto stabilito nel Modello gestionale e organizzativo contenuto nel Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente.
 - c) Il Gestore, ai sensi dell'articolo 9, mette a disposizione lo stato di consistenza delle reti e degli impianti utilizzati già consegnato a EGA nell'ultima raccolta dati

del 2016 da aggiornare con gli investimenti realizzati nel corso dell'anno di sottoscrizione della presente Convenzione di gestione, e si obbliga a gestire le reti, gli impianti e le altre dotazioni patrimoniali strumentali all'erogazione del Servizio per tutta la durata della Gestione.

- d) Il Gestore si obbliga a realizzare tutti gli investimenti infrastrutturali destinati all'ampliamento e potenziamento delle reti, degli impianti e delle altre dotazioni patrimoniali strumentali all'erogazione del Servizio, nonché gli interventi di manutenzione e di ristrutturazione e valorizzazione necessari per adeguarne nel tempo le caratteristiche funzionali nel rispetto di quanto stabilito nel Programma degli Interventi contenuto nel Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente.
- e) Il Gestore si obbliga a versare all'Ufficio d'Ambito, con periodicità semestrale e sulla base delle indicazioni fornite dal medesimo Ufficio d'Ambito, le somme necessarie a coprire i costi di funzionamento dell'Ufficio d'Ambito, in conformità alle previsioni del Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente e comunque nel rispetto della disciplina regolatoria adottata in materia dall'Autorità.
- g) Grava sul Gestore la responsabilità derivante dalla gestione delle opere di cui risultasse eventualmente proprietario ed in egual misura grava sul Gestore la responsabilità delle opere di terzi affidate al medesimo e che restano di proprietà di tali soggetti terzi, nonché la responsabilità di quelle opere affidate o realizzate direttamente dal Gestore successivamente alla data di sottoscrizione della presente Convenzione.
- h) Il Gestore terrà sollevati e indenni la Provincia di Varese, l'Ufficio d'Ambito, gli Enti locali e gli organi di controllo, nonché il personale dipendente dai suddetti Enti, da ogni e qualsiasi responsabilità connessa con la gestione del Servizio, ad esclusione dei casi in cui sia ravvisabile dolo o colpa dei predetti soggetti, dal giorno in cui avrà inizio la gestione e fino alla data della sua cessazione.
- i) Il Gestore dovrà osservare, nei riguardi dei propri dipendenti, il rispetto delle leggi, dei regolamenti e delle disposizioni normative in materia di rapporto di lavoro, di previdenza ed assistenza sociale e di sicurezza ed igiene del lavoro, nonché il rispetto delle condizioni contrattuali, normative e retributive previste dal contratto nazionale di settore e dagli accordi collettivi territoriali e/o aziendali vigenti.
- l) Il Gestore si obbliga affinché nell'esecuzione di forniture, servizi e lavori siano adottati i provvedimenti e le cautele atti a garantire la vita e l'incolumità del personale addetto e dei terzi e ad evitare danni a beni pubblici e privati, nonché ad osservare e far osservare dai soggetti terzi di cui dovesse avvalersi ai sensi del precedente paragrafo 2 dell'articolo 6 ("Divieto di cessione e di sub-concessione") tutte le vigenti norme di carattere generale e le prescrizioni di carattere tecnico finalizzate alla prevenzione degli infortuni sul lavoro ed al miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori.
- m) Il Gestore si impegna a collaborare con l'Ufficio d'Ambito nell'attività di controllo dalla medesima esercitata e a fornire tutte le informazioni dovute

secondo quanto specificato nei successivi articoli 28 (“Controllo da parte dell’Ufficio d’Ambito”) e 29 (“Comunicazione dati sui servizi”).

- n) Il Gestore, ai sensi e per gli effetti degli articoli 128 e 165 del D.Lgs. n. 152/2006 e dell’articolo 7 del D.Lgs. n. 31/2001, si impegna a dotarsi, anche mediante convenzionamento con altri soggetti gestori, di un servizio di controllo territoriale, anche mediante uno o più laboratori di analisi, secondo quanto previsto nel Piano d’Ambito, che assicuri un periodico, diffuso, effettivo ed imparziale sistema di controlli preventivi e successivi sulla qualità delle acque alla presa, nelle reti di adduzione e di distribuzione, nei potabilizzatori, negli scarichi in pubblica fognatura e nei depuratori. In particolare, il Gestore, in relazione allo scarico dei depuratori, opererà in conformità a quanto previsto dalle norme regionali in materia, sia per quanto concerne l’effettuazione dei controlli sia con riferimento ai relativi obblighi di comunicazione. Il Gestore deve informare gli utenti dei risultati dei controlli e delle analisi svolti ai sensi del presente paragrafo, con periodicità e modalità prescritte dagli obblighi di trasparenza definiti dall’Autorità, anche in relazione al perseguimento degli obiettivi di qualità di cui al successivo articolo 15 (“Obiettivi di qualità e relativi indicatori”).
- 6. Resta inteso che il Gestore non potrà essere ritenuto responsabile relativamente a quei beni di proprietà di Enti locali o di altri soggetti, nei casi di vizi costruttivi o del suolo preesistenti all’affidamento del Servizio, di difetti delle opere, ovvero di evizione della cosa, di pericolo di rivendica, della scoperta di gravami di terzi, per le cui conseguenze a danno del Gestore e/o di terzi, rimane responsabile lo stesso proprietario.
- 7. Trova applicazione alla presente Convenzione di Gestione l’articolo 1374 del codice civile.

Articolo 7-bis (Rapporti tra grossista, EGA e Gestore)

- 7-bis.1. L’Ufficio d’Ambito provvede agli obblighi di predisposizione tariffaria, previsti dalla pertinente regolazione, anche in relazione ai grossisti operanti nel territorio di propria competenza. Si applicano, anche in tali fattispecie, le norme e le procedure relative alla predisposizione tariffaria previste dalla regolazione dell’AEEGSI, ivi comprese le conseguenze in caso di inadempimento degli obblighi previsti in capo al grossista e all’Ufficio d’Ambito.
- 7-bis.2. Il Grossista eroga i propri servizi alle condizioni economiche determinate dall’Ufficio d’Ambito in attuazione dei provvedimenti dell’AEEGSI e nel rispetto delle deliberazioni di quest’ultima e della presente convenzione.

Articolo 8 (Ulteriori obblighi della Provincia di Varese e dell’Ufficio d’Ambito)

- 1. L’EGA è obbligato a:
 - a) avviare la procedura di individuazione del nuovo soggetto Gestore almeno diciotto mesi prima della scadenza naturale della presente Convenzione di gestione e, nel caso di cessazione anticipata, entro tre mesi dall’avvenuta cessazione;

- b) provvedere alla predisposizione tariffaria, anche per il Gestore Conforme e i grossisti operanti nel territorio di propria competenza, e all'adempimento degli ulteriori obblighi posti in capo agli EGA dalla regolazione dell'AEEGSI, nel rispetto dei criteri, delle procedure e dei termini stabiliti dall'AEEGSI medesima;
- c) garantire gli adempimenti previsti dalle disposizioni normative e regolamentari applicabili al Servizio adottando, nei termini previsti, gli atti necessari;
- d) garantire lo svolgimento della procedura di subentro nelle modalità e nei tempi previsti dalla normativa vigente;
- e) adempiere alle obbligazioni nascenti dalla Convenzione di gestione al fine di garantire le condizioni economiche, finanziarie e tecniche necessarie per la erogazione e la qualità del servizio;
- f) controllare le attività del Gestore, raccogliendo, verificando e validando dati e informazioni inviate dal Gestore medesimo, anche nell'ambito dei procedimenti di attuazione della regolazione dell'AEEGSI.

Articolo 8-bis
(Comunicazioni del Gestore in merito alla Salvaguardia)

1. Al fine di garantire il mantenimento della Salvaguardia per le durate dei relativi affidamenti, è fatto obbligo al Gestore medesimo di comunicare all'Ufficio d'Ambito ogni evento o atto che possa influire sulla perdita del diritto alla Salvaguardia medesima.
2. Qualora il Gestore sia interessato da operazioni societarie straordinarie, quali conferimento, cessione o affitto di ramo d'azienda, scissione, anche parziale, o fusione, lo stesso è tenuto a comunicare preventivamente il relativo progetto all'Ufficio d'Ambito, il quale valuta dette operazioni avendo riferimento al servizio erogato e alle previsioni dalla presente Convenzione di gestione in coerenza con l'art. 175, comma 1 lettera d), punto 2 d.lgs. 50/16 e s.m.i. per quanto applicabile. Il subentro è assentito in assenza di determinazioni ostative comunicate dall'Ufficio di Ambito entro il termine di 30 giorni dalla comunicazione di cui al presente paragrafo.

Capo II - Reti, impianti, oneri pregressi

Articolo 9
(Infrastrutture e altri beni strumentali all'erogazione del Servizio)

1. Le immobilizzazioni materiali ed immateriali costituenti cespiti strumentali alla gestione del Servizio possono essere:
 - a) di proprietà del Gestore, se realizzate dal Gestore nel corso dell'affidamento e iscritte nel libro cespiti del Gestore cui è riconosciuta, a termini di legge, la proprietà, con obbligo di trasferimento a favore degli Enti locali al termine dell'affidamento secondo la normativa vigente al momento del trasferimento. Se tra i beni di cui sopra sono comprese, ove consentito dalla normativa tempo per tempo vigente, infrastrutture strumentali al Servizio, esse mantengono le caratteristiche di destinazione al pubblico servizio;

- b) affidati in concessione d'uso gratuita al Gestore per tutta la durata dell'affidamento, se si tratta di infrastrutture di proprietà degli Enti locali o di altri soggetti;
 - c) affidati in concessione amministrativa, nel caso del Gestore, in esecuzione di un contratto previgente sottoscritto con la Società patrimoniale degli enti locali che ne assicura l'utilizzazione per l'erogazione del Servizio Acquedotto in linea con le discipline regolatorie.
2. Come previsto all'articolo 7, comma 4 lett c), il Gestore dovrà effettuare la redazione definitiva dell'elenco delle infrastrutture e degli altri beni strumentali alla gestione del Servizio, che sono affidate in concessione al Gestore per tutta la durata della presente Convenzione di gestione ("Elenco definitivo delle infrastrutture e degli altri beni strumentali al Servizio Acquedotto" o, semplicemente, "Elenco definitivo"), aggiornando e integrando l'Elenco delle infrastrutture contenuto nel Piano d'Ambito, raccogliendo gli elementi documentali necessari a determinare lo stato di consistenza dei beni, nonché lo stato di fatto e di diritto.
 3. La redazione definitiva avverrà distinguendo l'inventario fisico dei beni per categoria e per Comune/soggetto concedente, completo dello stato di funzionamento, della vita utile residuale, del valore originale, del valore contabile residuo non ammortizzato e, eventualmente, del valore effettivo. A tal fine sarà utilizzata la seguente metodologia:
 - a) Terreni: identificativi catastali;
 - b) Impianti e Reti: descrizione fisica ed impiantistica su schede sinottiche.
 4. Al fine di completare l'Elenco definitivo dei beni di cui al precedente paragrafo 2, il Gestore, in contraddittorio con ciascun Ente Locale/soggetto concedente i beni in oggetto, e se necessario in collaborazione con l'Ufficio d'Ambito, si impegna a prendere cognizione dei luoghi e dei manufatti, nonché di tutte le condizioni e situazioni particolari in cui si trovano i beni, ad effettuare le necessarie valutazioni e perizie ed a redigere appositi verbali che attestino lo stato di consistenza definitivo, recante la completa descrizione aggiornata delle caratteristiche di tali beni.
 5. Il Gestore si impegna a predisporre i dati relativi alle reti e agli impianti inventariati in un sistema informativo, anche georeferenziato, secondo la disciplina nazionale e regionale vigente.
 6. Il Gestore ha il diritto esclusivo di mantenere sopra e sotto il suolo pubblico tutte le reti, gli impianti e le altre dotazioni patrimoniali esistenti, strumentali alla erogazione del Servizio Acquedotto e quelli che saranno successivamente realizzati in attuazione del Piano d'Ambito. In caso di intervento del Gestore che determini una manomissione del suolo pubblico, il Gestore medesimo è tenuto a ripristinare a regola d'arte lo stato dei luoghi interessati dal proprio intervento, nel rispetto dei vigenti Regolamenti comunali in materia, avendo altresì cura di minimizzare i disagi procurati dall'esecuzione dei predetti interventi.
 7. Ai sensi dell'articolo 157 del D.Lgs. n. 152/2006, in caso di realizzazione di reti, impianti e altre dotazioni patrimoniali strumentali alla erogazione del Servizio Acquedotto da parte degli Enti locali o di soggetti terzi a scomputo totale o parziale del contributo previsto per il rilascio del permesso di costruire, il Gestore ha facoltà di formulare specifiche prescrizioni progettuali, costruttive e di controllo e direzione lavori. L'Ufficio d'Ambito, in ogni caso, farà tutto ciò che è in proprio potere affinché
 - (i) il progetto di dette opere, prima dell'avvio dei lavori, venga sottoposto alla

validazione ed approvazione da parte dell'Ufficio d'Ambito medesimo in collaborazione con il Gestore, il quale potrà formulare osservazioni e richiedere adeguamenti alle prescrizioni ed agli standard progettuali; (ii) il Gestore abbia in ogni momento la possibilità di controllare i lavori, di richiedere adeguamenti rispetto alle modalità di esecuzione delle opere ed effettuare collaudi parziali in corso d'opera che potranno determinare, in caso negativo, la necessità di azioni correttive. La gestione di tali beni sarà assunta dal Gestore a seguito di apposito collaudo conclusosi con esito positivo, operato dal Gestore medesimo o da suoi incaricati, in conformità alla vigente normativa in materia di contratti pubblici di lavori. Le Parti si impegnano ad adottare le eventuali modifiche al Piano d'Ambito che si rendessero necessarie in conseguenza dell'assunzione della gestione di tali beni, secondo quanto precisato nel successivo articolo 13 ("Piano d'Ambito").

8. Il Gestore si obbliga a trasmettere all'Ufficio d'Ambito, con periodicità annuale, nonché, ai sensi degli articoli 4, comma 2, lettera j), e 35 della Legge Regionale, all'Osservatorio regionale risorse e servizi, le informazioni necessarie all'aggiornamento della ricognizione delle infrastrutture esistenti, con particolare riferimento ai relativi dati economici, tecnici ed amministrativi, nonché i dati e le informazioni, anche di carattere cartografico, funzionali alla mappatura ed alla georeferenziazione delle infrastrutture sotterranee; tutti i predetti dati, informazioni e documenti devono essere redatti in conformità alla disciplina nazionale e regionale vigente e trasmessi agli Enti competenti con la periodicità prevista dalle normative di volta in volta applicabili.

Articolo 10

(Alienazione ed eliminazione di beni ed attrezzature)

1. Qualora, anche a seguito della verifica prevista in sede di redazione dell'Elenco definitivo, taluni beni o attrezzature dovessero risultare obsoleti e/o usurati e/o comunque inutilizzabili per la gestione del Servizio Acquedotto, il Gestore provvederà:
 - a) per tutti i casi di beni mobili o immobili diversi dalle infrastrutture strumentali alla gestione del Servizio Acquedotto: (i) nel caso in cui siano di sua proprietà, alla loro alienazione e/o eliminazione; (ii) nel caso in cui facciano parte dei beni concessi in gestione, alla relativa segnalazione al proprietario e all'Ufficio d'ambito, affinché si concordino le modalità di alienazione, eliminazione, smaltimento o riconsegna allo stesso dei medesimi beni;
 - a) per tutti i casi di beni che costituiscono infrastrutture strumentali alla gestione del Servizio Acquedotto, alla loro alienazione e/o eliminazione, secondo le istruzioni ricevute dall'Ufficio d'Ambito, cui il Gestore dovrà dare previa completa informativa.

Articolo 11

(Procedura di subentro alle gestioni del servizio di acquedotto da parte del Gestore d'Ambito e corresponsione del valore di rimborso al Gestore uscente)

1. L'Ufficio d'Ambito nel procedimento amministrativo della definizione dei valori di subentro avrà cura di attuare gli indirizzi programmatici espressi dalla Provincia di Varese nella propria deliberazione n... del ..., ossia di mantenere fermo il principio

dell'equo trattamento sostanziale della gestione Aspem rispetto alle gestioni esistenti coinvolte nella fase di determinazione e liquidazione dei valori di subentro, dando atto che verranno applicati i medesimi criteri per la determinazione del "valore di subentro" definiti nell'art.53 della Convenzione di Gestione del Gestore d'Ambito, ossia le deliberazioni approvate dalla AEEGSI (art. 33 Del.643/2013, art.34 Del. 664/2015) e/o quelle pro-temporis vigenti.

2. In considerazione dell'articolo 172, comma 2, del decreto legislativo n. 152/06, fermi restando eventuali accordi volti ad accelerare il processo di accorpamento delle gestioni, il Gestore Unico d'Ambito subentrerà nella gestione del Servizio di Acquedotto nei comuni di cui all'allegato D in capo al Gestore ASPEM S.p.A. alla data di scadenza prevista nei singoli contratti di servizio o negli altri atti che regolano il rapporto.
3. L'Ufficio d'Ambito, almeno diciotto mesi prima della scadenza delle gestioni del servizio di acquedotto del Gestore, avvia le procedure di subentro e verifica la piena rispondenza tra i beni strumentali e loro pertinenze, necessari per la prosecuzione del servizio acquedotto, e quelli da trasferire al Gestore d'ambito.
4. L'Ufficio d'Ambito individua, con propria deliberazione da sottoporre all'approvazione dell'AEEGSI, su proposta del Gestore uscente, sentiti i Finanziatori, il valore di rimborso in base ai criteri stabiliti dalla pertinente regolazione dell'AEEGSI, fissando altresì l'obbligo di pagamento dello stesso da parte del Gestore d'Ambito subentrante entro il centottantottesimo giorno antecedente all'avvio del nuovo affidamento, prevedendo l'obbligo di corresponsione del valore di rimborso da parte del Gestore d'Ambito subentrante, entro il novantesimo giorno antecedente all'avvio del nuovo affidamento. A tal fine, il Gestore formula la propria proposta entro sessanta giorni dall'avvio della procedura; l'Ufficio d'Ambito delibera entro sessanta giorni dal ricevimento della proposta e trasmette all'AEEGSI la propria determinazione per la relativa verifica e approvazione entro i successivi sessanta giorni.
5. In caso di disaccordo del Gestore in ordine alla determinazione del valore di subentro effettuata dall'Ufficio d'Ambito, il Gestore può presentare le proprie osservazioni all'AEEGSI entro trenta giorni dall'adozione del provvedimento dell'Ufficio d'Ambito. L'AEEGSI tiene conto di tali osservazioni nell'ambito del procedimento di verifica e approvazione
6. A seguito del pagamento del valore di subentro di cui al precedente comma 4 il precedente Gestore trasferisce, al Gestore d'Ambito e, i beni strumentali e le loro pertinenze necessari per la prosecuzione del servizio acquedotto, come individuati dalla ricognizione effettuata d'intesa con l'Ufficio d'Ambito.
7. Ai sensi di quanto disposto dalla normativa di settore, il personale addetto all'erogazione della gestione conforme, è soggetto al passaggio diretto ed immediato al nuovo Gestore del servizio idrico integrato.
8. In caso di mancato pagamento del valore di subentro, come determinato dall'Ufficio d'Ambito, nel termine indicato, il Gestore prosegue nella gestione del SII fino al subentro del Gestore di Ambito - limitatamente alle attività ordinarie, fatti salvi gli investimenti improcrastinabili individuati dall'Ufficio d'Ambito unitamente agli strumenti per il recupero dei correlati costi - attraverso la proroga della Convenzione di gestione e comunque per tutto il termine del periodo regolatorio pro tempore vigente e nei limiti previsti dalle norme vigenti; ove si verifichi tale condizione, sono

immediatamente escusse dall'Ufficio d'Ambito e retrocesse al Gestore conforme le garanzie prestate dal Gestore d'Ambito al momento della sottoscrizione della Convenzione di Gestione del Servizio.

9. I criteri per il trasferimento del personale del Gestore sono quelli contenuti nell'articolo 49, comma 9, della Legge regionale della Lombardia n. 26/2003 e nell'art. 173 del D.Lgs. n. 152/2006, secondo quanto precisato nel Piano d'ambito e nei suoi aggiornamenti. Il Gestore dovrà comunicare all'Ufficio d'ambito l'aggiornamento dell'elenco del personale in possesso dei presupposti di legge da trasferire al Gestore d'Ambito, con la specificazione del relativo inquadramento contrattuale; in caso di inadempimento, l'Ufficio d'ambito e il Gestore d'Ambito procederanno, nel rispetto delle procedure stabilite dalla legge, al trasferimento del personale in possesso dei presupposti di legge al Gestore d'Ambito medesimo.

Articolo 12 **(Oneri pregressi)**

1. Ai sensi dell'art. 153, comma 2, del D.Lgs. n. 152/2006, le passività relative alla gestione del Servizio Acquedotto, ivi compresi gli oneri connessi all'ammortamento dei mutui oppure i mutui stessi, al netto degli eventuali contributi a fondo perduto in conto capitale e/o in conto interessi, sono trasferite al gestore subentrante, che subentra nei relativi obblighi. Ai sensi del medesimo articolo, il gestore subentrante è tenuto a subentrare nelle garanzie e nelle obbligazioni relative ai contratti di finanziamento in essere o ad estinguerli, ed a corrispondere al gestore uscente un valore di rimborso (c.d. "valore di subentro") definito dall'Ufficio d'ambito secondo i criteri stabiliti dalla AEEGSI e secondo le modalità e le procedure che saranno stabilite dalla medesima Autorità.

Capo III – Piano d'Ambito e Tariffa

Articolo 13 **(Piano d'Ambito)**

1. Il Piano d'Ambito, allegato alla presente convenzione di cui costituisce parte integrante, è costituito, ai sensi dell'articolo 149 del d.lgs. 152/2006, dai seguenti atti:
 - a) la *Ricognizione delle infrastrutture*, che, anche sulla base di informazioni asseverate dagli enti locali ricadenti nell'ambito territoriale ottimale, individua lo stato di consistenza delle infrastrutture da affidare al Gestore del Servizio, precisandone lo stato di funzionamento;
 - b) il *Programma degli Interventi (PdI)*, che individua le attività di manutenzione straordinaria e le nuove opere da realizzare, compresi gli interventi di adeguamento di infrastrutture già esistenti, necessarie al raggiungimento almeno dei livelli minimi di servizio, nonché al soddisfacimento della complessiva domanda dell'utenza, tenuto conto di quella collocata nelle zone montane o con minore densità di popolazione. Il programma degli interventi, commisurato all'intera gestione e redatto anche tenendo conto delle indicazioni in merito fornite dall'AEEGSI, specifica gli obiettivi da realizzare, indicando le infrastrutture a tal fine programmate e i tempi di realizzazione;
 - c) il *Modello gestionale ed organizzativo*, che definisce la struttura operativa mediante la quale il Gestore d'Ambito ed il Gestore del Servizio di Acquedotto

assicurano il servizio all'utenza e la realizzazione del programma degli interventi, tenendo conto del rispettivo perimetro del servizio;

d) il *Piano Economico-Finanziario (PEF)*, che - nell'ambito del piano tariffario redatto secondo le forme e le modalità definite dall'AEEGSI - prevede con cadenza annuale e per tutto il periodo di affidamento, l'andamento dei costi di gestione e di investimento al netto di eventuali finanziamenti pubblici a fondo perduto, i proventi da tariffa, nonché i connessi valori del vincolo ai ricavi del gestore (*VRG*) e del moltiplicatore tariffario, come risultanti dall'applicazione dei criteri stabiliti dal vigente Metodo Tariffario adottato dall'AEEGSI. Esso è integrato dalla previsione annuale dei proventi da tariffa, estesa a tutto il periodo di affidamento. Il piano - composto anche da stato patrimoniale, conto economico e rendiconto finanziario - così come redatto, deve prevedere il raggiungimento dell'equilibrio economico-finanziario e, in ogni caso, il rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità della gestione, anche in relazione agli investimenti programmati. Tale piano economico-finanziario deve essere asseverato da un istituto di credito o da società di servizi costituite dall'istituto di credito stesso e iscritte nell'albo degli intermediari finanziari o da una società di revisione.

2. L'EGA assicura che, a valle delle procedure partecipate previste per l'approvazione del Piano d'Ambito, i documenti che lo compongono siano tra loro coerenti.
3. L'EGA assicura che per tutta la durata della Gestione, le previsioni della presente Convenzione di gestione consentano nel loro complesso di perseguire l'obiettivo di raggiungimento dell'equilibrio economico-finanziario, secondo criteri di efficienza.
4. Come già precisato al precedente articolo 7 ("Obblighi e responsabilità del Gestore"), il Gestore accetta il Piano d'Ambito predisposto dall'Ufficio d'Ambito allegato al presente Convenzione sub "B", agli atti, e si impegna ad adempiere a tutti gli obblighi ivi contenuti, nonché a tutti gli obblighi che saranno contenuti nei Piani di ambito di tempi in tempo vigenti, segnatamente, a titolo esemplificativo, in materia di modello gestionale e organizzativo, di livello di servizio da assicurare all'utenza, di investimenti, di tariffa.

Articolo 14

(Obiettivi strutturali e relativi indicatori)

1. Il Gestore è obbligato al raggiungimento degli obiettivi strutturali previsti nel Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente per tutto il periodo di affidamento. In riferimento ai predetti obiettivi, per il primo triennio di gestione la pianificazione è di dettaglio, mentre per il successivo periodo, come richiesto dallo "schema regolatorio" di cui alle Deliberazioni dell'AEEGSI e alle pianificazioni dettaglio ivi contenute
2. Il Gestore è tenuto a raggiungere gli obiettivi strutturali nei tempi e nei modi prescritti dal Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente, attraverso la realizzazione dei progetti di intervento indicati nel medesimo Piano. In tal senso opera il disposto di cui al paragrafo 1, lettera a), del successivo articolo 45 ("Penalizzazioni").
3. Gli obiettivi strutturali sono descritti e quantificati attraverso la valorizzazione di idonei indicatori e parametri tecnici per:
 - a) la copertura dei servizi;
 - b) le perdite;

- c) le dotazioni idriche;
 - d) la vita utile delle infrastrutture;
 - e) l'attuazione degli agglomerati previsti;
 - f) il raggiungimento degli obiettivi ambientali/normativi.
4. Le Parti danno atto che il criterio prioritario per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi strutturali sarà la verifica della corretta attuazione degli interventi annualmente programmati dal Piano d'Ambito, individuati secondo priorità e criticità congruenti con le indicazioni della Determinazione dell'Autorità n. 3/2014, allegato 1, ovvero con quelle che saranno in futuro approvate dall'Autorità.
 5. La mancata attuazione degli interventi programmati, determinando il mancato raggiungimento degli obiettivi prestabiliti, fatte salve cause di forza maggiore o eventi non dipendenti dal Gestore, comporta l'applicazione delle penalizzazioni previste dal successivo articolo 45 ("Penalizzazioni").

Articolo 15 **(Obiettivi di qualità e relativi indicatori)**

1. Il Gestore è obbligato al raggiungimento degli obiettivi di qualità dei servizi previsti nel Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente per tutto il periodo di affidamento, nonché dei relativi indicatori e standard organizzativi.
2. Le determinazioni in materia di obiettivi di qualità e relativi indicatori assunte dalla Autorità costituiranno, in base alla vigente normativa, i nuovi vincoli quantitativi e temporali cui il Gestore dovrà attenersi, anche nelle more dell'aggiornamento del Piano d'Ambito.
3. Il Gestore deve raggiungere i livelli di qualità dei servizi nei tempi e nei modi prescritti.
4. Il mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità, fatte salve cause di forza maggiore o eventi non dipendenti dal gestore, comporta l'applicazione delle penalizzazioni previste dal successivo articolo 45 ("Penalizzazioni").

Articolo 16 **(Aggiornamento del Piano d'Ambito e revisione dei Regolamenti di Utenza e della Carta del servizio)**

1. Ai fini dell'applicazione della regolazione per schemi regolatori introdotta dall'AEEGSI, l'EGA - all'inizio di ciascun periodo regolatorio, e comunque nei termini previsti dall'AEEGSI - adotta, con proprio atto deliberativo, la pertinente predisposizione tariffaria, ossia lo "*specifico schema regolatorio*" composto dagli atti - elaborati secondo i criteri e le indicazioni metodologiche definite dalla regolazione - di seguito riportati:
 - a) l'*aggiornamento del Programma degli Interventi*, che specifica, in particolare, le criticità riscontrate sul relativo territorio, gli obiettivi che si intendono perseguire in risposta alle predette criticità, nonché le conseguenti linee di intervento (individuate su proposta del Gestore), evidenziando le medesime nel cronoprogramma degli interventi. Per ciascun periodo regolatorio, il documento di aggiornamento del PdI reca la puntuale indicazione degli interventi riferiti all'orizzonte temporale di volta in volta esplicitato dall'AEEGSI, riportando, per l'eventuale periodo residuo fino

alla scadenza dell'affidamento, le informazioni necessarie al raggiungimento almeno dei livelli minimi di servizio, nonché al soddisfacimento della complessiva domanda dell'utenza;

b) l'*aggiornamento del Piano Economico-Finanziario*, che esplicita con cadenza annuale per tutto il periodo di affidamento - e sulla base della disciplina tariffaria adottata dall'AEEGSI - l'andamento dei costi di gestione e di investimento, nonché la previsione annuale dei proventi da tariffa con esplicitati i connessi valori del vincolo ai ricavi del gestore (VRG) e del moltiplicatore tariffario di cui alla regolazione vigente;

c) la convenzione di gestione, contenente gli aggiornamenti necessari a recepire la disciplina introdotta dall'AEEGSI.

2. L'EGA assicura che, a valle delle procedure partecipate previste per l'approvazione della predisposizione tariffaria, i documenti che la compongono siano tra loro coerenti.
3. L'EGA assicura che l'aggiornamento del Piano d'Ambito ai sensi del precedente comma, consenta di perseguire l'obiettivo di mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario, secondo criteri di efficienza anche in relazione agli investimenti programmati.
4. Come già precisato al precedente articolo 7 ("Ulteriori obblighi del Gestore"), l'Ufficio d'Ambito è libero di provvedere in ogni tempo all'aggiornamento del Piano d'Ambito e alla conseguente modifica o integrazione degli obblighi gravanti sul Gestore contenuti nel suddetto Piano di Ambito, nonché, sempre in ogni tempo, alla revisione dei Regolamenti di Utenza e della Carta del Servizio, e alla conseguente modifica o integrazione degli obblighi gravanti sul Gestore contenuti nei suddetti documenti, con l'unico onere di dover inserire in tariffa gli eventuali maggiori costi e di mantenere l'equilibrio economico-finanziario della gestione.
5. L'Ufficio d'Ambito procede alla revisione periodica del Piano d'Ambito, dei Regolamenti di Utenza e della Carta del Servizio con cadenza almeno quadriennale, oppure con le scadenze stabilite dalla normativa vigente e dalla AEEGSI e nei casi particolari previsti dalla presente Convenzione di gestione.
6. Le variazioni della tariffa derivanti da modifiche apportate al Piano d'Ambito, ai Regolamenti di Utenza ed alla Carta del Servizio vengono determinate in conformità alla regolazione dell'AEEGSI vigente.
7. In particolare, il Piano d'Ambito potrà essere variato, in tutto o in parte, per adeguarlo a nuovi obblighi previsti da leggi o regolamenti o strumenti urbanistici oppure per conseguire miglioramenti nei livelli di servizio in atto oppure per recepire ulteriori investimenti anche in relazione alle esigenze riscontrate in sede di verifica della funzionalità degli impianti.
8. Il Gestore può presentare all'Ufficio d'Ambito domanda di revisione del Piano d'Ambito, dei Regolamenti di utenza e della Carta del servizio, motivandole con evidenza in merito a mutate necessità o a subentrate condizioni che possano determinare differenti priorità o impatti sugli investimenti o sulle modalità di gestione o organizzazione del servizio, al fine di ottemperare a nuovi obblighi previsti da leggi o regolamenti o strumenti urbanistici, per l'utilizzazione di nuove tecnologie, per la variazione dei costi complessivi, per recepire ulteriori investimenti anche in relazione alle esigenze riscontrate in sede di verifica della funzionalità degli impianti o per il raggiungimento di migliori livelli di servizio. La domanda di revisione deve indicare

le modifiche ai documenti di cui sopra e le conseguenze sul piano economico finanziario e sulla tariffa, i tempi di realizzazione degli interventi, nonché le modifiche o integrazioni degli indicatori relativi ai nuovi obiettivi. Nel caso in cui la domanda di revisione derivi da nuovi obblighi normativi, essa non può essere respinta dall'Ufficio d'Ambito.

9. Sulle eventuali revisioni proposte dal Gestore, l'Ufficio d'Ambito è tenuto a pronunciarsi entro 3 (tre) mesi dalla presentazione della relativa domanda. Il termine potrà essere sospeso per un periodo complessivo non superiore a 6 (sei) mesi in caso di richiesta di elementi integrativi di giudizio da parte dell'Ufficio d'Ambito.
10. In caso di reiezione da parte dell'Ufficio d'Ambito della domanda di revisione troverà applicazione la disciplina di cui all'articolo 17 ("Risoluzione delle controversie concernenti la revisione del Piano d'Ambito, dei regolamenti di utenza e della carta del servizio").

Articolo 17

(Risoluzione delle controversie concernenti la revisione del Piano d'Ambito, dei Regolamenti di utenza e della carta del servizio)

1. Nei casi in cui:
 - a) il Gestore non ritenesse legittime o corrette le revisioni tariffarie o i provvedimenti per il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario della gestione conseguenti alle revisioni disposte dall'Ufficio d'Ambito al Piano d'Ambito, ai Regolamenti di utenza e alla Carta del servizio;
 - b) l'Ufficio d'Ambito non accolga o accolga soltanto in parte le domande proposte dal Gestore di revisione al Piano d'Ambito, ai Regolamenti di utenza e alla Carta del servizio,l'Ufficio d'Ambito ed il Gestore procederanno ad un tentativo di amichevole composizione della controversia da concludersi entro 90 (novanta) giorni dall'insorgere della stessa risultante da espressa comunicazione scritta.
2. In caso di mancato raggiungimento di un accordo bonario fra le Parti, si ricorrerà al Garante, nel rispetto delle funzioni ad esso attribuite dalla normativa vigente.
3. Tutte le controversie non deferibili alla competenza del Garante saranno devolute, in quanto appartenenti alla giurisdizione esclusiva sui servizi pubblici del giudice amministrativo, alla giurisdizione esclusiva del Tribunale amministrativo regionale della Lombardia, sede di Milano.
4. L'insorgere di una controversia tra le Parti non sospende le obbligazioni assunte con la presente Convenzione di Gestione ed in particolare l'obbligo del Gestore di proseguire nella gestione del Servizio.

Articolo 18

(Dichiarazioni e garanzie del Gestore)

1. All'atto della sottoscrizione della presente Convenzione di Gestione, il Gestore dichiara espressamente nei confronti dell'Ufficio d'Ambito:
 - a) di essere edotto e consapevole che la realizzazione degli interventi previsti nel vigente Piano d'Ambito, nonché la gestione del Servizio Acquedotto devono essere svolti nell'interesse primario della collettività;

- b) di aver preso visione integrale del vigente Piano d'Ambito e di approvarne specificatamente tutti gli indirizzi metodologici ed i contenuti di dettaglio;
- c) di impegnarsi a prendere visione dei luoghi in cui verranno realizzati gli interventi di cui sopra e a verificare l'inesistenza di situazioni ostative o limitative all'attuazione del Programma degli interventi contemplato nel vigente Piano d'Ambito.

Articolo 19

(Impegno alla cooperazione da parte dell'Ufficio d'Ambito)

1. L'Ufficio d'Ambito si impegna espressamente nei confronti del Gestore a consentire il migliore e più agevole accesso a tutte le informazioni in proprio possesso (dati sulla popolazione, sul territorio, sugli sviluppi urbanistici, sull'ambiente, etc.) che risultino necessarie e/o anche solo opportune ai fini dell'esatto adempimento delle obbligazioni assunte dal Gestore con la sottoscrizione della presente Convenzione di gestione.
2. Resta inteso fra le Parti che è onere del Gestore acquisire dagli Enti locali e comunicare tempestivamente all'Ufficio d'Ambito i piani ed i programmi di sviluppo urbanistico (nuovi insediamenti abitativi o nuova urbanizzazione) ed industriale (nuovi insediamenti produttivi), al fine di un'opportuna pianificazione e programmazione delle attività esecutive relative all'estensione delle reti, nonché alla realizzazione di impianti ed altre dotazioni strumentali all'erogazione del Servizio Acquedotto, per come previsti dal Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente.

Articolo 20

(Autorizzazioni, concessioni e permessi)

1. E' onere del Gestore acquisire dagli Enti locali il tempestivo rilascio di ogni autorizzazione, concessione, permesso ed ogni altro atto necessario alla esecuzione di reti, impianti e altre dotazioni patrimoniali strumentali all'erogazione del Servizio, al fine di rispettare i tempi di esecuzione degli interventi previsti nel Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente.
2. L'Ufficio d'Ambito si impegna, per quanto nelle proprie possibilità, a supportare le attività istruttorie e ad agevolare i rapporti tra il Gestore e gli Enti locali competenti, anche mediante attivazione degli strumenti di concertazione che si rendessero a tal fine utili o necessari.
3. In caso di realizzazione da parte di soggetti terzi delle opere di urbanizzazione a scomputo totale o parziale del contributo previsto per il rilascio del permesso di costruire, l'Ufficio d'Ambito farà tutto ciò che è in suo potere affinché gli Enti locali competenti impegnino i terzi incaricati dell'esecuzione delle opere di urbanizzazione al rispetto delle prescrizioni tecniche formulate dal Gestore, che assumerà la gestione delle relative opere strumentali all'erogazione del Servizio, ai sensi del precedente articolo 9 ("Infrastrutture e altri beni strumentali all'erogazione del Servizio"), solo dopo collaudo positivo effettuato dallo stesso Gestore.

Articolo 21

(Realizzazione degli interventi previsti nel Piano d'Ambito)

1. Sono in capo al Gestore, per tutta la durata della presente Convenzione di gestione, l'onere e l'obbligo della progettazione, della direzione lavori, della realizzazione e,

fermo restando il collaudo finale, ai sensi del successivo paragrafo 4, dell'eventuale collaudo in corso d'opera degli interventi previsti nei Programmi degli interventi facenti parte dei Piani d'Ambito di tempo in tempo vigenti, nei modi e nei termini previsti dal Piano d'Ambito medesimo, oltre alla gestione del Servizio Acquedotto secondo quanto specificato nel Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente e nel presente atto, e comunque in ottemperanza alla normativa applicabile.

2. E' in capo al Gestore anche l'onere relativo allo svolgimento delle procedure espropriative secondo quanto previsto all'articolo 23 ("Procedure espropriative"), nonché la stipula a propria cura e spese degli eventuali atti di costituzione di servitù per la posa di nuove condotte.
3. Le attività di progettista, direttore dei lavori e quelle relative agli adempimenti previsti dalle norme in materia di sicurezza nei cantieri e dei luoghi di lavoro dovranno essere svolte da personale interno al Gestore o esterno a quest'ultimo, scelto secondo quanto previsto dalla normativa in tema di contratti pubblici, in caso di mancanza di professionalità idonee all'interno della propria struttura; in ogni caso il personale preposto dovrà essere munito dei necessari requisiti di legge.
4. Per quanto attiene alla realizzazione delle attività, degli interventi e delle manutenzioni di propria competenza, il Gestore potrà avvalersi di soggetti terzi e sarà obbligato all'osservanza di tutte le leggi statali e regionali in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, ferma restando la piena ed esclusiva responsabilità del Gestore in ordine al risultato finale di quanto eseguito.
5. Spetta all'Ufficio d'Ambito, ai sensi dell'articolo 158-bis del decreto legislativo n. 152/2006, il compito di approvare, relativamente ad interventi previsti in attuazione del Piano d'Ambito, i progetti definitivi, ove previsti. Laddove non venisse richiesto il progetto definitivo ma bastasse il progetto esecutivo, sempre con riferimento ad interventi previsti in attuazione del Piano d'Ambito, l'Ufficio d'Ambito avrà il compito di approvare quest'ultimo, verificandone la conformità al Piano d'Ambito medesimo ed agli eventuali standard tecnici adottati dallo stesso Ufficio d'Ambito. Successivamente alla realizzazione degli interventi infrastrutturali contemplati dal Piano d'Ambito, il Gestore è tenuto ad effettuarne il relativo collaudo finale in conformità alla vigente normativa in materia di contratti pubblici di lavori.

Articolo 22

(Finanziamento degli interventi previsti nel Piano d'Ambito)

1. Le risorse finanziarie necessarie alla realizzazione degli interventi previsti dal Piano d'Ambito saranno reperite attraverso:
 - a) la tariffa, determinata ai sensi di quanto stabilito dagli articoli 24 ("Tariffa") e 25 ("Variazioni tariffarie");
 - b) l'erogazione di contributi a fondo perduto da parte degli Enti locali, della Regione, dello Stato o dell'Unione Europea;
 - c) qualunque altra forma di finanziamento ottenuta dall'Ufficio d'Ambito o dal Gestore, ivi incluso il ricorso a tecniche di finanza di progetto.
2. Le Parti si danno reciprocamente atto che il finanziamento degli interventi infrastrutturali previsti dal Piano d'Ambito potrà avvenire mediante il ricorso a

modalità, termini e condizioni proprie della finanza di progetto, intesa quale forma tecnica di finanziamento, o di altre tipologie di finanziamento.

3. In tale prospettiva, l'Ufficio d'Ambito si impegna a cooperare con il Gestore e con gli eventuali soggetti finanziatori per tutte le attività necessarie alla definizione ed alla erogazione dei finanziamenti che dovessero essere assunti dal Gestore, ivi incluso il perfezionamento di specifici accordi diretti fra l'Ufficio d'Ambito e i soggetti finanziatori.
4. L'Ufficio d'Ambito si impegna inoltre a valutare le eventuali modifiche e/o integrazioni alla presente Convenzione di gestione o altre idonee pattuizioni, tali comunque da non alterare i termini sostanziali del rapporto derivante dalla Convenzione medesima, che venissero proposte da parte dei soggetti finanziatori in quanto ritenute necessarie e/o opportune al fine di assicurare il finanziamento degli interventi previsti dal Piano d'Ambito e a inviarle all'Autorità per le sue determinazioni al riguardo.

Articolo 23 (Procedure espropriative)

1. Per i casi di espropriazione per pubblica utilità che si rendessero necessari ai fini dell'attuazione del Piano d'Ambito e, in ogni caso, per l'esatto adempimento della presente Convenzione di gestione, il Gestore, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 3, comma 1, lettera c), della Legge Regionale n. 3/2009, assume le funzioni di "autorità espropriante".

Articolo 24 (Tariffa)

1. La tariffa costituisce il corrispettivo del Servizio ed è determinata, ai sensi dell'art. 154 del D.Lgs. n. 152/06 e nei limiti e secondo termini e modalità stabiliti dall'Autorità, tenendo conto della qualità della risorsa idrica e del servizio fornito, delle opere e degli adeguamenti necessari, dell'entità dei costi di gestione delle opere, e dei costi di gestione delle aree di salvaguardia, nonché dei costi di funzionamento dell'Ufficio d'Ambito, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio secondo il principio del recupero dei costi e secondo il principio «chi inquina paga».
2. L'Ufficio d'Ambito predispone la tariffa di base in applicazione della normativa vigente e la trasmette per l'approvazione all'AEEGSI, ai sensi dell'articolo 154, comma 4, del decreto legislativo n. 152/2006 e nel rispetto dei criteri e delle condizioni stabilite dall'AEEGSI stessa.
3. Il Gestore prende atto che i ricavi tariffari costituiscono il corrispettivo totale del SII oggetto della presente Convenzione, salvo quanto previsto dal vigente Metodo Tariffario e da eventuali ulteriori disposizioni emanate dall'AEEGSI.
4. La predisposizione tariffaria è effettuata sulla base dei dati trasmessi dal Gestore nell'ambito del procedimento di raccolta dati disposto dall'AEEGSI, aggiornati all'ultimo esercizio utile o all'ultimo bilancio disponibile, opportunamente validati dall'Ufficio d'Ambito.
5. La tariffa – compresa quella relativa al servizio di fognatura e depurazione con riferimento al territorio ove il Gestore svolge il Servizio di Acquedotto, – è riscossa dal

Gestore, il quale incassa dagli utenti serviti l'intera tariffa fissata dal Piano d'Ambito per lo svolgimento del Servizio e/o per lo svolgimento di prestazioni ad esso accessorie, i cui costi sono per regolazione coperti dai corrispettivi di natura tariffaria. Ai sensi dell'art. 156 TUA il Gestore provvede al successivo riparto di quanto riscosso con il Gestore Unico o i diversi gestori nel periodo transitorio interessati, in base a quanto stabilito dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico e secondo le indicazioni impartite da EGA. Si rinvia ad apposita convenzione, , la definizione del riparto delle spese di riscossione. Nessun altro compenso potrà essere richiesto dal Gestore per l'erogazione del Servizio, fatti salvi le disposizioni del vigente Metodo Tariffario, eventuali ulteriori disposizioni emanate dall'AEEGSI e gli oneri accessori per attività i cui costi non sono coperti dalla tariffa, quali quelli relativi a pratiche contrattuali o di gestione cliente, a titolo di esempio riferibili agli allacciamenti, alla posa, all'attivazione, alla sostituzione ed alla verifica dei contatori, ai sopralluoghi per la definizione delle pratiche di allacciamento fognario, così come meglio specificato nel Regolamento di utenza e nel Piano d'Ambito di tempi in tempo vigente.

6. L'Ufficio d'Ambito predispone la tariffa di base e la sua articolazione, in applicazione della normativa vigente, e la trasmette per l'approvazione all'Autorità, ai sensi dell'art. 154, comma 4, del D.Lgs. 152/2006 e nel rispetto dei criteri e delle condizioni stabilite dall'Autorità stessa.
7. Il Gestore è obbligato a versare all'Ufficio d'ambito la quota di tariffa a copertura dei costi di funzionamento dell'Ufficio d'ambito medesimo, secondo le modalità e la tempistica da quest'ultimo definita.

Articolo 25

(Variazioni tariffarie)

1. Le tariffe possono subire variazioni nel rispetto della normativa vigente e delle determinazioni dell'Autorità, nei limiti e secondo termini e modalità stabiliti dall'Autorità, a seguito di:
 - a) modifiche alla disciplina che regola la metodologia tariffaria;
 - b) disposizioni legislative che modifichino le prescrizioni relative ai livelli di servizio;
 - c) verifiche disposte dall'Ufficio d'Ambito, anche su richiesta del Gestore, che accertino significativi scostamenti tra le previsioni del Piano d'Ambito e l'andamento reale della gestione;
 - d) verifiche periodiche disposte dall'Ufficio d'Ambito, al fine di valutare:
 - 1) l'andamento dei costi operativi totali;
 - 2) la corrispondenza della tariffa effettivamente praticata rispetto alla tariffa media prevista, per garantire la sostenibilità della gestione;
 - 3) il raggiungimento degli obiettivi e dei livelli di servizio previsti;
 - e) varianti e revisioni al Piano d'Ambito.
2. Le variazioni tariffarie, in aumento o in diminuzione, avranno decorrenza dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della loro approvazione, salvo diversa disposizione dell'Ufficio d'Ambito o dell'Autorità.

3. Il Gestore dovrà informare l'utenza delle variazioni tariffarie in maniera chiara e tempestiva, secondo le modalità disciplinate dall'Autorità.
4. Le Parti convengono, anche ai sensi dell'articolo 151, comma 2, lettera c), del D.Lgs. n. 152/2006, che la quantificazione e la valutazione degli elementi e dei costi che compongono le voci necessarie alla determinazione ed alla successiva variazione della tariffa dovranno essere sempre effettuate con criteri idonei a garantire il raggiungimento ed il mantenimento nel tempo dell'equilibrio economico finanziario della gestione oggetto della presente Convenzione, di gestione secondo quanto specificato nel successivo articolo 26 ("Equilibrio economico-finanziario della gestione").

Capo IV STRUMENTI PER IL MANTENIMENTO DELL'EQUILIBRIO ECONOMICO-FINANZIARIO

Articolo 26 (Equilibrio economico-finanziario della gestione)

1. Le Parti concorrono, sulla base delle rispettive responsabilità, a perseguire il raggiungimento e mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario, secondo criteri di efficienza, in base agli strumenti previsti dalla regolazione tariffaria dell'AEEGSI e a quanto precisato nella presente convenzione.
2. Le Parti convengono che le disposizioni, i termini e le condizioni contenuti nella presente Convenzione e nei relativi allegati dovranno sempre assicurare l'equilibrio economico-finanziario della gestione, e ciò per tutta la durata della Convenzione stessa.
3. Ai fini di cui al precedente paragrafo 1, in particolare, le Parti convengono che il Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente dovrà garantire l'equilibrio economico-finanziario della gestione ed il suo mantenimento per tutta la durata del rapporto, nel rispetto della disciplina regolatoria adottata in materia dall'Autorità.
4. In considerazione di quanto sopra pattuito, le Parti convengono che si procederà alla revisione periodica del Piano d'Ambito con cadenza almeno quadriennale, fatte salve eventuali necessità di revisione straordinarie, in conformità a quanto declinato dalle discipline regolatorie da parte dell'AEEGSI.

Art. 26-bis (Istanza di riequilibrio economico-finanziario)

1. Qualora durante il periodo regolatorio si verificino circostanze straordinarie ed eccezionali, di entità significativa e non previste al momento della formulazione della predisposizione tariffaria tali da pregiudicare l'equilibrio economico-finanziario, il Gestore presenta all'EGA istanza di riequilibrio.
2. L'istanza deve contenere l'esatta indicazione dei presupposti che comportano il venir meno dell'equilibrio economico-finanziario, la sua puntuale quantificazione in termini economici e finanziari, la proposta delle misure di riequilibrio da adottare, nonché l'esplicitazione delle ragioni per le quali i fattori determinanti lo squilibrio non erano conosciuti o conoscibili al momento della formulazione della predisposizione tariffaria.

3. E' obbligo del Gestore comunicare altresì, nell'istanza e in forma dettagliata, tutte le iniziative messe in atto per impedire il verificarsi dei fattori determinanti lo scostamento.

Articolo 26-ter

(Misure per il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario)

1. Le eventuali misure di riequilibrio, cui è consentito far ricorso nell'ordine di priorità di seguito indicato, sono:
 - a) revisione della predisposizione tariffaria, secondo i criteri, le modalità e nei limiti ammessi dalla regolazione dell'AEEGSI, con particolare riferimento a:
 - trattamento dei costi di morosità;
 - allocazione temporale dei conguagli;
 - rideterminazione del deposito cauzionale;
 - revisione dell'articolazione tariffaria;
 - rimodulazione del pagamento di canoni e mutui, sentiti i soggetti interessati.
 - b) revisione del Programma degli Interventi, comunque garantendo il raggiungimento almeno dei livelli minimi di servizio, nonché il soddisfacimento della complessiva domanda dell'utenza;
 - c) modifica del perimetro dell'affidamento o estensione della durata dell'affidamento, ove ne ricorrano i presupposti previsti dalla presente convenzione;
 - d) richiesta di accesso alle misure di perequazione disciplinate dalla regolazione dell'AEEGSI, nei limiti previsti e in presenza dei requisiti fissati da quest'ultima;
 - e) eventuali ulteriori misure definite dalle parti.
2. Le misure di cui al presente articolo possono essere richieste anche congiuntamente.

Articolo 26-quater

(Procedimento per la determinazione e approvazione delle misure di riequilibrio)

1. L'EGA decide sull'istanza di riequilibrio presentata dal Gestore entro sessanta giorni dalla sua ricezione e trasmette all'AEEGSI la propria determinazione motivata contenente la proposta di adozione di una o più misure di riequilibrio, azionabili nell'ordine di priorità sopra riportato. Laddove nessuna delle misure di cui all'articolo precedente sia proficuamente attivabile nello specifico contesto considerato, l'EGA, previa specifica motivazione sul punto, sottopone alla valutazione dell'AEEGSI ulteriori misure di riequilibrio individuate con procedura partecipata dal Gestore.
2. L'AEEGSI verifica e approva le misure di riequilibrio determinate dall'EGA nell'ambito dei procedimenti di propria competenza e nei termini previsti dai medesimi, comunque non oltre centottanta giorni dalla ricezione. Ove ricorrano gravi ragioni di necessità e urgenza tali da mettere a rischio la continuità gestionale, l'AEEGSI può disporre misure cautelari.

3. L'istanza di riequilibrio deve tener conto anche dei rapporti economici con eventuali società patrimoniali proprietarie di infrastrutture nonché delle eventuali transazioni infragruppo, al fine di assicurare l'efficienza complessiva dei costi di gestione.
4. Qualora non venga raggiunta una comune intesa su tale determinazione entro il termine sopra indicato, si farà ricorso alla procedura di cui ai paragrafi 2 e 3 del precedente articolo 17 ("Risoluzione delle controversie concernenti la revisione del Piano d'Ambito, dei Regolamenti di utenza e della Carta del Servizio").

Articolo 27

(Modalità di riscossione della tariffa e Listino Prezzi per prestazioni non comprese nella regolazione tariffaria)

1. La tariffa è riscossa dal Gestore, ai sensi del precedente articolo 24 ("Tariffa"), con le modalità e secondo la periodicità previste dalle disposizioni vigenti e dalle determinazioni in merito assunte dall'Autorità.
2. I prezzi delle prestazioni effettuate a favore degli utenti del servizio idrico, ricadenti nell'ambito delle attività disciplinate dalla presente Convenzione di Gestione ma non comprese nel perimetro della regolazione tariffaria dell'Autorità, quali tutte le attività di natura preliminare o accessoria alla fruizione del servizio che il gestore eroga in regime di esclusiva (prestazioni contrattuali, attività inerenti ai misuratori, ecc.), sono riportate in apposito "Listino Prezzi" che il Gestore dovrà predisporre e sottoporre all'approvazione dell'Ufficio d'ambito.
3. Detto Listino Prezzi verrà verificato ed eventualmente revisionato in maniera congiunta tra l'Ufficio d'Ambito ed il Gestore, con cadenza annuale o inferiore qualora vi siano motivate necessità di modificare i prezzi esistenti, di introdurre nuove prestazioni oppure in caso di specifiche disposizioni dell'Autorità.

Capo V - CONTROLLO

Articolo 28

(Controllo da parte dell'Ufficio d'Ambito)

1. L'Ufficio d'Ambito controlla l'attività del Gestore e il livello dei servizi erogati al fine di:
 - a) verificare la corretta e puntuale attuazione della presente Convenzione di Gestione e del Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente;
 - b) verificare il raggiungimento degli obiettivi e dei livelli di servizio previsti dal Piano d'Ambito, dai Regolamenti di utenza e dalla Carta del servizio di tempo in tempo vigenti;
 - c) verificare il grado di soddisfazione dell'utenza;
 - d) assicurare la corretta applicazione della tariffa del Servizio;
 - e) valutare l'andamento economico finanziario della Gestione, anche in relazione alla congruità dei costi, al fine di perseguire e mantenere nel tempo l'equilibrio economico-finanziario della stessa.

2. Per il soddisfacimento delle finalità di cui al precedente paragrafo 1, il Gestore adotta apposito modello di controllo di gestione nel rispetto delle disposizioni adottate in materia dall'Ufficio d'Ambito e dall'Autorità.
3. Il Gestore consente l'effettuazione di tutti gli accertamenti, sopralluoghi e verifiche ispettive che l'Ufficio d'Ambito ritenesse opportuno o necessario compiere in ordine a documenti, progetti, opere ed impianti, purché attinenti al Servizio. Gli accertamenti, i sopralluoghi e le verifiche ispettive potranno essere effettuati in qualsiasi momento con un preavviso scritto di almeno 3 (tre) giorni, salvo il ricorrere di particolari circostanze di indifferibilità ed urgenza, sempre considerando l'esigenza di non costituire intralcio all'erogazione del servizio e di rispettare la autonomia imprenditoriale del Gestore. Nella richiesta di accesso saranno indicati i luoghi o le circostanze oggetto di accertamento, di sopralluogo o di ispezione nonché, qualora ricorrenti, le ragioni di urgenza che giustificano eventuali termini ridotti di preavviso.
4. L'attività di controllo di cui al paragrafo 3 potrà essere esercitata dall'Ufficio d'Ambito anche mediante esame e verifica di ogni aspetto concernente la progettazione, la direzione lavori e la gestione delle opere previste dal Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente.
5. I controlli potranno essere effettuati da personale dipendente dell'Ufficio d'Ambito oppure da tecnici da quest'ultimo incaricati e previamente comunicati al Gestore.
6. Il Gestore si obbliga a sottoporre a revisione legale dei conti ai sensi di legge il proprio bilancio di esercizio da parte di primaria società di revisione iscritta all'apposito Albo CONSOB ed al Registro dei Revisori.
7. Il Gestore redige il conto economico e lo stato patrimoniale e adotta sistemi di contabilizzazione, in maniera conforme alle disposizioni dell'Autorità in materia di "unbundling".
8. Anche al fine di perseguire gli obiettivi di cui al precedente paragrafo 1, l'Ufficio d'Ambito opera, con periodicità annuale e sulla base di un sistema di monitoraggio permanente, apposite verifiche, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 2, comma 461, lettere c), d) ed e) della legge 24 dicembre 2007, n. 244, in conformità a quanto stabilito dal medesimo Ufficio d'Ambito con propria delibera. Conformemente a quanto stabilito dall'articolo 2, comma 461, lettera f) della legge 24 dicembre 2007, n. 244, le attività di cui al presente paragrafo saranno finanziate mediante la corresponsione, da parte del Gestore ed in favore dell'Ufficio d'Ambito, di tutti i costi esterni e interni diretti e indiretti inerenti lo svolgimento di dette attività.

Articolo 29

(Comunicazione dati sui servizi)

1. I dati relativi al bilancio d'esercizio ed ai documenti di cui al precedente paragrafo 7 dell'articolo 28 ("Controllo da parte dell'Ufficio d'Ambito"), verranno trasmessi all'Ufficio d'Ambito entro 15 giorni dalla loro approvazione. Entro il medesimo termine, nel rispetto delle scadenze amministrative e fiscali, verranno trasmessi tutti gli altri documenti di natura contabile, compreso il Libro Cespiti.
2. Il Gestore, oltre alle comunicazioni ed informazioni dovute ai sensi di legge agli organismi tecnici competenti a livello nazionale e regionale, si impegna a trasmettere annualmente all'Ufficio d'Ambito, con riferimento al servizio di acquedotto, entro 1 (uno) mese dall'approvazione del bilancio di esercizio:

- a) i dati relativi al rispetto degli obiettivi e dei livelli di servizio, mettendo in evidenza la durata, l'entità e le cause dell'eventuale mancato rispetto in attuazione del modello di controllo di gestione adottato dal Gestore;
 - b) i dati dimensionali, tecnici e finanziari tipici della gestione, con riferimento a:
 - 1. quantitativi mensili ed annui prodotti per ogni impianto di produzione e complessivamente;
 - 2. quantitativi mensili ed annui prodotti immessi in rete per ogni settore separato della rete di distribuzione;
 - 3. quantitativi annui erogati, distinti per classe tipologica di consumo (uso domestico, uso pubblico, uso industriale ed uso commerciale, ecc.);
 - 4. quantitativi di acqua non contabilizzata;
 - 5. quantitativi mensili ed annui di energia elettrica consumata;
 - 6. caratteristiche qualitative per ogni impianto di produzione, di trattamento e di depurazione delle acque reflue espresse secondo i valori minimi, medi e massimi dei parametri previsti dalle normative vigenti;
 - 7. dati relativi agli interventi di manutenzione ed ai tempi di realizzazione;
 - 8. componenti di costo delle singole fasi di captazione, adduzione, trattamento, sollevamento e distribuzione dell'acqua potabile dati relativi ai risultati delle analisi periodiche sulla qualità dell'acqua in entrata e in uscita dagli impianti di potabilizzazione;
 - c) i dati relativi agli investimenti ed ai tempi di realizzazione, con l'indicazione degli eventuali scostamenti rispetto al Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente e relative motivazioni. A tal fine il Gestore è tenuto a predisporre apposita relazione annuale nella quale dovranno essere descritti tali scostamenti ed i tempi necessari alla realizzazione degli investimenti previsti;
 - d) i dati relativi al grado di soddisfazione dell'utenza rilevati ai sensi del successivo paragrafo 1 dell'articolo 32 ("Carta della qualità dei servizi");
 - e) nel caso in cui sia stato redatto, il bilancio sociale.
- 3. L'Ufficio d'Ambito ha inoltre la facoltà di richiedere al Gestore ogni informazione utile in ordine ai costi operativi della gestione, ai procedimenti avviati in relazione alla realizzazione degli interventi infrastrutturali ed all'esistenza di eventuali contenziosi.
 - 4. Ferma restando la periodicità annuale di cui al precedente paragrafo 1, l'Ufficio d'Ambito può chiedere in ogni tempo al Gestore la comunicazione dei dati ivi previsti; il Gestore è tenuto a fornire tali dati entro 30 (trenta) giorni dalla domanda salvo motivata richiesta di proroga in relazione alla tipologia e quantità dei dati richiesti.
 - 5. Il Gestore è inoltre tenuto a comunicare sempre e comunque e con la massima tempestività all'Ufficio d'Ambito il verificarsi o la probabilità del verificarsi di eventi che possono avere impatto su scostamenti tra l'attuazione del Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente e le modalità di gestione del Servizio.
 - 6. Il Gestore è tenuto a creare ed aggiornare periodicamente, anche in collaborazione con i Comuni o mediante attività di rilevazione appositamente condotta, un database che evidenzi per ciascuna utenza il numero di persone fisiche ad essa riferite.

7. Il Gestore è tenuto a collaborare con l'Ufficio d'Ambito in relazione all'attività istruttoria finalizzata al rilascio delle autorizzazioni allo scarico, rendendo il parere di cui all'articolo 48, comma 2, lettera i) della Legge Regionale.

Articolo 30

(Ulteriori comunicazioni all'Osservatorio regionale risorse e servizi)

1. Il Gestore, ai sensi dell'articolo 7, comma 2, della Legge Regionale, deve trasmettere all'Osservatorio regionale risorse e servizi i dati e le informazioni relativi all'attività svolta necessari all'Osservatorio medesimo per il perseguimento delle proprie finalità istituzionali di raccolta ed elaborazione dei dati relativi alla qualità dei servizi resi all'utente finale. In particolare, il Gestore deve trasmettere all'Osservatorio regionale risorse e servizi i dati sulla qualità dei servizi resi e quelli relativi al grado di soddisfazione dell'utenza rilevati ai sensi del successivo articolo 32 ("Carta della qualità dei servizi").

Articolo 31

(Regolamento di utenza per il servizio di acquedotto)

1. Il rapporto tra il Gestore e gli utenti è disciplinato dalla Carta del Servizio e dal Regolamento di utenza del servizio di acquedotto, approvati dall'Ufficio d'Ambito, di tempo in tempo vigenti, nei quali, coerentemente con le previsioni del Piano d'Ambito e con le prescrizioni dell'Autorità, sono dettagliatamente descritte tutte le modalità e condizioni tecniche, contrattuali ed economiche alle quali il Gestore è impegnato a fornire il Servizio agli utenti che ne facciano richiesta, nonché le modalità di composizione dell'eventuale contenzioso.
2. L'Ufficio d'Ambito, con l'ausilio del Gestore, aggiornerà il Regolamento di utenza del servizio di acquedotto.
3. Il Regolamento è periodicamente verificato e se necessario aggiornato dall'Ufficio d'Ambito, anche al fine di adeguarlo alle variazioni del Piano d'Ambito ed alle prescrizioni dell'Autorità. Ove le modifiche del Regolamento comportino maggiori costi per il Gestore questi dovranno essere coperti dalla tariffa.
4. Il Regolamento è reso disponibile all'utente in modalità digitale sul sito internet del Gestore.

Articolo 32

(Carta della qualità dei servizi)

1. La tutela degli utenti è perseguita attraverso le misure metodologiche di cui alla Carta del servizio, approvata dall'Ufficio d'Ambito, di tempo in tempo vigente, nella quale sono previsti i principali fattori di qualità dei servizi e gli standard minimi di continuità e regolarità, gli obblighi specifici nei confronti dei soggetti e delle fasce svantaggiate nonché le modalità e la periodicità della rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza da compiersi sulla base degli standard di misurazione definiti dalla Regione riconosciuti dalle norme nazionali ed internazionali in materia.
2. L'Ufficio d'Ambito, con l'ausilio del Gestore, aggiornerà la Carta del Servizio allegata alla presente Convenzione di Gestione, anche tenuto conto degli interventi previsti nel Piano d'Ambito e ad eventuali prescrizioni dell'Autorità.

3. Il Gestore, ai sensi dell'articolo 2, comma 9, lettera h), della Legge Regionale, per alcuni indicatori predefiniti nella Carta ovvero identificati dall'Autorità anche con successivi provvedimenti, in caso di prestazione del Servizio qualitativamente inferiore rispetto agli standard minimi che devono essere garantiti, indipendentemente dalla presenza di un danno effettivo o pregiudizio occorso all'utente imputabile a dolo o colpa del Gestore medesimo, sarà tenuto al pagamento, nei confronti degli utenti interessati dal disservizio, di un rimborso automatico forfetario; gli indicatori interessati, l'ammontare e le modalità di pagamento del suddetto rimborso sono indicati nella Carta.
4. La Carta è periodicamente verificata e se necessario aggiornata dall'Ufficio d'Ambito, anche al fine di adeguarla alle variazioni del Piano d'Ambito ed alle prescrizioni dell'Autorità. Ove le modifiche della Carta comportino maggiori costi per il Gestore questi dovranno essere coperti dalla tariffa.
5. La Carta contiene anche le modalità di gestione delle emergenze idriche e delle interruzioni di servizio.
6. La Carta è resa disponibile all'utente in modalità digitale sul sito internet del Gestore e pubblicizzata conformemente a quanto stabilito dall'articolo 2, comma 461, lettera a) della legge 24 dicembre 2007, n. 244.
7. Il Gestore, ai sensi dell'articolo 7, comma 2, della Legge Regionale, trasmette la Carta al Garante ed all'Osservatorio regionale risorse e servizi.

Articolo 33 **(Manuale della sicurezza)**

1. Il Gestore adotta o aggiorna, entro i seguenti termini:
 - a) 31 dicembre 2017: il manuale della sicurezza delle reti e degli impianti volto alla gestione dei rischi anche con riferimento ad aspetti relativi a tecniche antintrusione ed antiterrorismo;
 - b) 31 dicembre 2017: il manuale del sistema di gestione della sicurezza sul lavoro finalizzato alla protezione ed alla prevenzione antinfortunistica dei lavoratori.Il Gestore trasmette copia di tali manuali all'Ufficio d'Ambito, il quale ha facoltà di formulare eventuali osservazioni vincolanti.
2. In alternativa al manuale di cui alla precedente lettera b) del paragrafo 1, il Gestore può dimostrare di avere ottenuto la certificazione del proprio sistema di gestione per la sicurezza del lavoro.
3. In caso di mancata adozione dei manuali di cui al precedente paragrafo 1 entro il termine ivi previsto, l'Ufficio d'Ambito applicherà al Gestore le sanzioni di cui al successivo articolo 45 ("Penalizzazioni").

Articolo 34 **(Manuale della qualità)**

1. Entro il termine del 31 dicembre 2017, il Gestore adotta il manuale della qualità in relazione al servizio affidato, nel quale è descritto il sistema di qualità di gestione del Servizio e sono definiti anche i termini e le modalità di esecuzione delle manutenzioni ordinarie. Il Gestore trasmette copia di tale manuale all'Ufficio d'Ambito, il quale ha facoltà di formulare eventuali osservazioni vincolanti.

2. In alternativa al manuale di cui al precedente paragrafo 1, il Gestore può dimostrare di avere ottenuto la certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità.
3. In caso di mancata adozione del manuale di cui al precedente paragrafo 1 o di mancata dimostrazione dell'ottenimento della certificazione di qualità entro il termine di cui al precedente paragrafo 1, l'Ufficio d'Ambito applicherà al Gestore le sanzioni di cui al successivo articolo 45 ("Penalizzazioni").

Articolo 35

(Piano di emergenza in caso di crisi idrica)

1. Entro il termine del 31 dicembre 2017, il Gestore redige e sottopone all'approvazione dell'Ufficio d'Ambito, e successivamente adotta, un piano di emergenza in caso di crisi idrica.
2. Il piano di emergenza in caso di crisi idrica dovrà contenere l'individuazione dei rischi del sistema idrico dell'ATO, l'indagine delle cause (transitorie e permanenti), le condizioni di emergenza idrica ai fini della valutazione del rischio di deficienza idrica e le relative misure di prevenzione e di gestione dell'erogazione di emergenza da adottare, indicandone i relativi costi.
3. Il piano di emergenza in caso di crisi idrica dovrà indicare, per le diverse cause di crisi, i valori soglia, in corrispondenza dei quali verranno attivate le procedure d'emergenza, nonché prevedere le modalità di informazione all'utenza ed all'Ufficio d'Ambito, in particolare fornendo a quest'ultimo apposita e specifica informativa che contenga tutte le informazioni tecniche sulle cause, sugli interventi per la loro eliminazione e sull'entità della popolazione interessata.
4. In caso di mancata adozione del piano di cui al precedente paragrafo 1 entro il termine ivi previsto, l'Ufficio d'Ambito applicherà al Gestore le sanzioni di cui al successivo articolo 45 ("Penalizzazioni").

Articolo 36

(Piano di ricerca, recupero e controllo delle perdite idriche)

1. Entro il termine del 31 dicembre 2017, il Gestore redige e sottopone alla approvazione dell'Ufficio d'Ambito, e successivamente adotta, un piano di ricerca, recupero e controllo delle perdite idriche.
2. Il piano di ricerca, recupero e controllo delle perdite idriche dovrà contenere le procedure per monitorare i vari tratti di rete dando precedenza a quelli che, sulla base dei dati attualmente disponibili e di quelli reperiti nel corso della gestione, presentano i maggiori livelli di criticità.
3. Nel piano di ricerca dovranno essere indicate le modalità per attuare una capillare campagna di recupero delle perdite idriche, che comprenda la graduale sostituzione dei contatori delle utenze, necessaria ad ottemperare alle disposizioni normative e legislative in vigore.
4. In caso di mancata adozione del piano di cui al precedente paragrafo 1 entro il termine ivi previsto, l'Ufficio d'Ambito applicherà al Gestore le sanzioni di cui al successivo articolo 45 ("Penalizzazioni").

Articolo 37

(Misura del volume prodotto e del volume erogato)

1. La misura del volume prodotto ed erogato costituisce elemento fondamentale per la corretta erogazione del Servizio secondo i principi di efficienza ed economicità, sia con riferimento al rispetto dei parametri strettamente economici e finanziari sia in relazione al puntuale rispetto dei principi di tutela e risparmio della risorsa idrica attuale e futura.
2. Il Gestore provvede a propria cura e spese con personale proprio o con ricorso a terzi qualificati alla misurazione del volume di acqua effettivamente erogata alle utenze, suddividendo i consumi per tipologia di uso in conformità all'articolazione tariffaria approvata dall'Ufficio d'Ambito, adottando la massima diligenza ed attenzione.
3. Il Gestore provvede a propria cura e spese mediante apparecchiature fisse a misurare e registrare in continuo la portata emunta o acquistata da terzi in relazione a tutti i punti di captazione e/o acquisizione della risorsa idrica.
4. La frequenza minima delle misurazioni del volume erogato è fissata in 2 (due) letture complete per ogni anno di durata della presente Convenzione di Gestione, salvo eventuali diverse prescrizioni dell'Ufficio d'Ambito dell'Autorità.

Capo VI – TERMINE DELLA CONVENZIONE

Articolo 38

(Durata della Salvaguardia)

1. La durata della Salvaguardia è correlata alla naturale scadenza prevista sulla base degli atti regolanti il rapporto con i singoli Comuni, come da allegato D) alla presente Convenzione di Gestione.
2. Alla scadenza della presente Convenzione di gestione, il Gestore uscente resta comunque obbligato a proseguire la gestione del Servizio fino all'effettivo subentro del nuovo gestore, in modo da consentire la regolare erogazione del Servizio, continuando a percepire la tariffa ovvero con diritto di ricevere dall'Ufficio d'Ambito un compenso pari alla tariffa.

Articolo 39

(Risoluzione)

1. La presente Convenzione di gestione si risolverà di diritto, ai sensi dell'articolo 1456 cod. civ., in caso di:
 - a) interruzione totale del servizio di acquedotto o di quello di smaltimento delle acque reflue per una durata superiore a 3 (tre) giorni consecutivi, imputabile a dolo o colpa grave del Gestore;
 - b) cessione o sub-concessione, anche parziale, della presente Convenzione, in violazione delle regole descritte nel precedente articolo 6 ("Divieto di cessione e di sub-concessione");
 - c) realizzazione da parte del Gestore di operazioni di scissione, anche parziale, di fusione o di conferimento o affitto di rami d'azienda senza la preventiva comunicazione all'Ufficio d'Ambito ai sensi del precedente articolo 8-bis, paragrafo 2 ("Comunicazioni del Gestore in merito alla Salvaguardia");

- d) mancata prestazione o reintegrazione della fideiussione ai sensi del successivo paragrafo 3 dell'articolo 43 ("Fideiussione");
 - e) mancata stipula, da parte del Gestore, delle polizze assicurative di cui al successivo articolo 44 ("Assicurazioni").
2. L'Ufficio d'Ambito potrà, inoltre, risolvere la presente Convenzione di gestione qualora si verifichino le seguenti ipotesi di grave inadempimento da parte del Gestore e questi non vi ponga rimedio nei termini stabiliti ai sensi del successivo articolo 40 ("Intimazione ad adempiere"):
- a) la mancata fatturazione per 12 (dodici) mesi consecutivi, da parte del Gestore, delle tariffe dovute dagli utenti per il Servizio e degli eventuali ricavi extra-tariffari per i servizi aggiuntivi, salvo il caso di forza maggiore;
 - b) il mancato mantenimento da parte del Gestore dei livelli di rendimento della gestione economica e/o finanziaria previsti dal Piano d'Ambito;
 - c) reiterate gravi deficienze, da parte del Gestore, nell'erogazione del Servizio ad esso affidato oppure sussistenza di inadempienze di particolare gravità ai disposti della presente Convenzione di Gestione, salvo i casi di caso fortuito e forza maggiore;
 - d) il mancato trasferimento, da parte del Gestore all'Ufficio d'Ambito, delle somme di cui al precedente paragrafo 4, lett. e) dell'articolo 7 ("Ulteriori obblighi del Gestore").
3. Le conseguenze della risoluzione saranno addebitate al Gestore e l'Ufficio d'Ambito avrà facoltà di incamerare, a titolo di penale, la fideiussione di cui al successivo articolo 43 ("Fideiussione"), salvo ed impregiudicato il diritto ad ottenere il risarcimento degli eventuali ulteriori danni. In caso di risoluzione ai sensi del precedente paragrafo 1, lettera e), l'Ufficio d'Ambito avrà diritto di incamerare le somme effettivamente disponibili a titolo di fideiussione oltre al diritto di ottenere dal Gestore, sempre a titolo di penale, il pagamento di una somma pari alla differenza fra l'ammontare complessivo della fideiussione stabilito ai sensi del successivo paragrafo 1 dell'articolo 43 ("Fideiussione") e le somme effettivamente a disposizione dell'Ufficio d'Ambito a titolo di fideiussione.
4. In caso di gravi e reiterate inadempienze da parte dell'Ufficio d'Ambito, che si rivelino tali da pregiudicare in modo rilevante la gestione del Servizio, sempre che ciò non sia dovuto a comprovate cause di forza maggiore, il Gestore potrà notificare all'Ufficio d'Ambito la propria intenzione di risolvere la Convenzione di gestione per inadempimento dell'Ufficio d'Ambito, specificando le cause di inadempimento ed assegnando all'Ufficio d'Ambito un termine non inferiore a 60 (sessanta) giorni per porre rimedio a detto inadempimento. Decorso inutilmente tale termine, il Gestore potrà risolvere la presente Convenzione di gestione. Ciò comporta esclusivamente lo svincolo della fideiussione di cui al successivo articolo 43, restando esclusa l'applicazione di penali a carico dell'Ufficio d'Ambito o la pretesa di ristori da parte del Gestore.
5. L'Ufficio d'Ambito potrà, inoltre, risolvere la presente Convenzione di gestione qualora si verifichino gli eventi di seguito descritti e il Gestore non vi ponga rimedio nei termini stabiliti ai sensi del successivo articolo 40 ("Intimazione ad adempiere"):

- a) il verificarsi di qualsiasi evento che possa ragionevolmente preludere allo scioglimento del Gestore;
 - b) il verificarsi di qualsiasi evento dal quale possa conseguire la mancata concessione, il mancato rinnovo, se scaduta, o, a seconda dei casi, la revoca di qualsiasi autorizzazione, concessione, licenza o altro provvedimento amministrativo qualora tale mancata concessione, rinnovo o revoca abbia un effetto sostanzialmente pregiudizievole per lo svolgimento dell'attività tipica del Gestore;
 - c) la convocazione o la deliberazione del consiglio di amministrazione del Gestore, dell'assemblea o di altro organo competente, relativa alla possibilità di presentare domanda di ammissione ad una qualunque procedura concorsuale, ad una procedura di composizione negoziale della crisi, o ad altra procedura avente effetti analoghi che non assicuri la continuità gestionale e la libera partecipazione a procedure ad evidenza pubblica in conformità al d.lgs. 50/16 in quanto applicabile;
 - d) la presentazione di istanza o dichiarazione di una qualsiasi delle procedure di cui alla precedente lettera c) su iniziativa di terzi (inclusa l'autorità giudiziaria competente), salvo che entro un termine espressamente indicato il Gestore dimostri che si tratta di un'istanza infondata e che entro un ulteriore periodo di tempo le opportune azioni legali siano state intraprese per ottenere il rigetto dell'istanza presentata o la possibilità di applicazione delle misure di continuità di cui alla precedente lettera d);
 - e) la convocazione dell'assemblea per l'esame della possibilità di effettuare una cessione dei beni ai creditori o l'avvio di negoziazioni a tale fine.
6. In caso di anticipata cessazione dell'efficacia della presente Convenzione di Gestione per risoluzione, il Gestore uscente resta comunque obbligato a proseguire la gestione del Servizio fino all'effettivo subentro del Gestore d'Ambito, in modo da consentire la regolare erogazione del Servizio, continuando a percepire la tariffa ovvero con diritto di ricevere dall'Ufficio d'Ambito un compenso pari alla tariffa.
7. Le Parti rinunciano preventivamente, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1246, comma 1, numero 4, cod. civ., alla compensazione fra gli eventuali debiti reciproci aventi ad oggetto somme a qualsiasi titolo dovute da una Parte all'altra.
8. Le Parti convengono sin d'ora che le somme dovute da parte del Gestore d'ambito subentrante al Gestore in caso di risoluzione della presente Convenzione saranno prioritariamente destinate al soddisfacimento dei crediti vantati dai soggetti finanziatori e sono pertanto indisponibili da parte del Gestore sino al completo, integrale ed incondizionato soddisfacimento di detti crediti, il tutto anche secondo quanto previsto al successivo articolo 42 ("Cessione dei crediti").

Articolo 40 **(Intimazione ad adempiere)**

1. Nei casi di cui ai paragrafi 2 e 5 del precedente articolo 39 ("Risoluzione"), ai sensi dell'articolo 1454 cod. civ., l'Ufficio d'Ambito, a mezzo di regolare diffida, è tenuto a concedere al Gestore un congruo termine per rimuovere le irregolarità segnalate. Decorso infruttuosamente tale termine, si produrrà la risoluzione di diritto della

Convenzione di Gestione. La diffida dovrà essere inviata in copia anche agli eventuali soggetti finanziatori.

2. Qualora il Gestore non ponga rimedio alle irregolarità segnalate nel termine indicato nella diffida, l'Ufficio d'Ambito, in aggiunta alla facoltà di far cessare anticipatamente l'efficacia della presente Convenzione di Gestione ai sensi dei paragrafi 2 e 5 del precedente articolo 39 ("Risoluzione"), nel rispetto comunque dell'esigenza di assicurare la continuità del Servizio, avrà facoltà di escutere le garanzie accessorie prestate dal Gestore in suo favore ai sensi dell'articolo 43 ("Fideiussione").

Articolo 41 **(Privilegio generale in favore dei soggetti finanziatori)**

1. L'Ufficio d'Ambito prende atto ed accetta che i crediti degli eventuali soggetti finanziatori godranno di privilegio generale sui beni mobili del Gestore ai sensi degli articoli 2745 e seguenti del codice civile, in conformità a quanto previsto dall'articolo 160 del D.Lgs. n. 163/2006. E' pertanto riservata la più ampia facoltà ai soggetti finanziatori di costituire, con le forme e le modalità di cui alla richiamata disposizione normativa, il privilegio in parola.

Articolo 42 **(Cessione dei crediti)**

1. Anche ai fini del precedente articolo 41 ("Privilegio generale in favore dei soggetti finanziatori"), l'Ufficio d'Ambito autorizza sin d'ora e presta il proprio consenso affinché il Gestore possa cedere (anche in garanzia) tutti i crediti (o parte degli stessi) a qualsiasi titolo – indifferentemente per corrispettivi, indennizzi, risarcimenti e/o ritorsi di qualsivoglia natura – maturati e/o maturandi derivanti dalla e/o comunque connessi alla presente Convenzione di Gestione.
2. I suddetti crediti potranno, ove occorrer possa, essere altresì costituiti in pegno in favore dei soggetti finanziatori.

Capo VII - Garanzie, sanzioni e contenzioso

Articolo 43 **(Fideiussione)**

1. Il Gestore, a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi contrattuali dallo stesso assunti, del pagamento delle penali, del risarcimento dei danni e dei maggiori oneri derivanti all'Ufficio d'Ambito dall'eventuale inadempimento del Gestore, si obbliga a costituire una fideiussione legata alle reti gestite, a favore dell'Ufficio d'Ambito, in conformità all'articolo 151, comma 5, del D.Lgs. n. 152/2006, per l'importo iniziale di 200.000,00 Euro (duecentomila Euro), sotto forma di fideiussione bancaria o assicurativa, con esclusione del beneficio della preventiva escussione del Gestore ai sensi dell'articolo 1944 del codice civile e rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile.
2. Il Gestore si impegna a dare comunicazione all'EGA del rinnovo di detta fideiussione ovvero a consegnare la fideiussione sostitutiva entro e non oltre 2 mesi precedenti la relativa data di scadenza.

3. L'Ufficio d'Ambito, in caso di persistente inadempimento e scaduto il termine intimato con apposita diffida, salve le ipotesi di caso fortuito e forza maggiore, potrà prelevare dalla fideiussione di cui al precedente paragrafo 1 l'ammontare delle penalizzazioni dovute dal Gestore ai sensi del successivo articolo 45 ("Penalizzazioni").
4. Il Gestore dovrà reintegrare la fideiussione con le somme prelevate entro il termine perentorio di sessanta giorni dal ricevimento di apposita comunicazione scritta da parte dell'Ufficio d'Ambito, pena la risoluzione della Convenzione di gestione dopo tre mesi di messa in mora senza esito ai sensi del precedente articolo 39 ("Risoluzione").
5. In caso di risoluzione della presente Convenzione di gestione per tutti i casi di cui al precedente articolo 39 ("Risoluzione"), l'Ufficio d'Ambito avrà la facoltà di escutere la fideiussione prestata dal Gestore al fine di ottenere il risarcimento dei danni e dei maggiori oneri derivanti all'Ufficio d'Ambito dall'inadempimento del Gestore.
6. La prestazione della garanzia non limita l'obbligo del Gestore di provvedere all'intero risarcimento dei danni causati, in base alle norme di legge.

Articolo 44 (Assicurazioni)

1. Il Gestore dovrà tenere indenne l'Ufficio d'Ambito da ogni responsabilità comunque nascente dalle attività dallo stesso poste in essere in forza della sottoscrizione della presente Convenzione di Gestione.
3. Il Gestore ha l'obbligo di assicurarsi per la responsabilità civile verso i terzi fino al massimale di 1.000.000 di Euro (unmilione di Euro) ovvero fino al massimale superiore che risultasse da contratti già sottoscritti.
4. Il Gestore ha inoltre l'obbligo di assicurare, con una compagnia di primaria importanza, i beni strumentali all'erogazione del Servizio contro i rischi di calamità naturali, per il massimale di 500.000 Euro (cinquecentomila Euro). Per i danni non assicurabili da parte della compagnia, il Gestore non può essere ritenuto responsabile.
5. Il Gestore è tenuto a stipulare i contratti di assicurazione di cui ai precedenti paragrafi 2 e 3 al momento del subentro nell'effettiva gestione operativa delle varie gestioni esistenti, ed a trasmetterli immediatamente in copia all'Ufficio d'Ambito; la mancata sottoscrizione dei medesimi contratti è motivo di risoluzione della presente Convenzione di gestione ai sensi del precedente articolo 39 ("Risoluzione"), mentre la mancata o ritardata trasmissione all'Ufficio d'Ambito comporta l'applicazione delle penalizzazioni dovute dal Gestore ai sensi del successivo articolo 45 ("Penalizzazioni").
6. Le segnalazioni di danno subito da terzi saranno inoltrate dagli interessati direttamente al Gestore, che dovrà esaminarle e provvedere all'eventuale risarcimento del danno. In virtù della presente Convenzione di gestione, il Gestore viene espressamente autorizzato dall'Ufficio d'Ambito a trattare con i soggetti interessati per definire e riscuotere gli importi relativi al risarcimento dei danni arrecati da terzi, ivi compresi gli stessi Enti locali, a reti, impianti ed altre dotazioni infrastrutturali strumentali all'erogazione del Servizio.

Articolo 45 (Penalizzazioni)

1. Al Gestore saranno applicate, anche sulla base delle eventuali indicazioni fornite dal Garante, le penalizzazioni previste dal presente articolo, che dovranno essere corrisposte a favore dell'Ufficio d'ambito ove non diversamente previsto:
 - a) in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi strutturali di cui al precedente articolo 14 ("Obiettivi strutturali e relativi indicatori") 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 di cui al precedente articolo 15 ("Obiettivi di qualità e relativi indicatori") 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, 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.
2. In caso di mancata, tardiva, mendace o incompleta trasmissione di dati ed informazioni all'Osservatorio regionale risorse e servizi ai sensi dell'articolo 30 ("Ulteriori comunicazioni 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. L'Ufficio d'Ambito devolve le somme incassate alla Regione ai sensi dell'articolo 54, comma 3, lettera a), della Legge Regionale.
3. In caso di mancata, tardiva, mendace o incompleta comunicazione dei dati di cui all'articolo 29 ("Comunicazione dati sui servizi") o di quelli di cui al precedente articolo 9 ("Infrastrutture e altri beni strumentali all'erogazione del Servizio") oppure in caso di diniego o di impedimento all'accesso da parte del Gestore ai sensi del paragrafo 3 dell'articolo 28 ("Controllo da parte dell'Ufficio d'Ambito"), 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.
4. 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 di cui al precedente articolo 9 ("Infrastrutture e altri beni strumentali all'erogazione del Servizio") 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 emergenza per il servizio di fognatura e depurazione, o del piano di ricerca, recupero e controllo delle perdite idriche di cui ai precedenti articoli 33 ("Manuale della sicurezza"), 34 ("Manuale della qualità"), 35 ("Piano di emergenza in caso di crisi idrica") e 36 ("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 ai sensi del precedente articolo 43 ("Fideiussione") 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 di cui al precedente articolo 44 ("Assicurazioni") verrà applicata una sanzione pari ad Euro 2.000 (duemila) per ogni girone di ritardo;
 - e) in caso di mancato rispetto del termine di cui all'articolo 50, comma 1, in tema di tutela da *class action* verrà applicata una sanzione pari a € 1000,00 per ogni giorno di ritardo.
5. L'Ufficio d'Ambito si riserva la facoltà di incrementare gli importi delle penalizzazioni di cui al presente articolo, previo confronto con il Gestore.
 6. 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 indicata al comma precedente.
 7. 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.
 8. 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.
 9. 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 ai paragrafi 6 e 7 del presente articolo. 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.
 10. L'EGA comunica all'AEEGSI le penali applicate al Gestore ai sensi dei precedenti commi, per le successive determinazioni di competenza.

Articolo 46

(Sanzioni)

1. L'EGA è tenuto a segnalare all'AEEGSI, dandone comunicazione al Gestore, i casi di violazione delle disposizioni recate dalla regolazione settoriale per i seguiti sanzionatori di competenza.

Articolo 47

(Sanzione coercitiva: sostituzione provvisoria)

1. In caso di inadempienza grave del Gestore, qualora non ricorrano circostanze eccezionali e non vengano compromesse la continuità dei servizi, l'igiene o la sicurezza pubblica, l'Ufficio d'Ambito potrà adottare tutte le misure necessarie per la tutela dell'interesse pubblico a carico del Gestore, compresa la provvisoria sostituzione del Gestore medesimo.
2. L'adozione delle misure di cui al precedente paragrafo 1 deve essere preceduta da una formale diffida ad adempiere, con la quale l'Ufficio d'Ambito contesta al Gestore l'inadempimento riscontrato, intimandogli di porvi fine entro un termine proporzionato alla gravità dell'inadempimento medesimo. Qualora il Gestore abbia fatto ricorso alla tecnica della finanza di progetto o ad altra tipologia di finanziamento, tale diffida dovrà essere trasmessa, per conoscenza, anche ai soggetti finanziatori.
3. Nel caso in cui l'attuazione del Piano d'Ambito sia finanziata con operazioni di finanza di progetto o con altra tipologia di finanziamento, l'Ufficio d'Ambito adotterà le misure di cui ai paragrafi precedenti previa acquisizione del parere da parte dei soggetti finanziatori.
4. Tutti gli oneri conseguenti all'adozione delle misure di cui al presente articolo, oltre le penalizzazioni previste ed il risarcimento degli eventuali ulteriori danni, saranno posti a carico del Gestore.

Articolo 48

(Forza maggiore)

1. Il Gestore si impegna a comunicare per iscritto all'Ufficio d'Ambito il verificarsi di un evento di forza maggiore, fornendo una descrizione delle cause che lo hanno determinato ed indicando la prevedibile durata dell'evento, degli effetti e dei rimedi che esso intende attivare.
2. Alla ricezione di tale informativa, l'Ufficio d'Ambito dovrà avviare apposita istruttoria in merito, con l'ausilio e in contraddittorio con il Gestore, al fine del riconoscimento della circostanza di forza maggiore e della individuazione delle possibili azioni di mitigazione degli effetti causati dall'evento di forza maggiore.
3. Al verificarsi di un evento di forza maggiore formalmente riconosciuto come tale dall'Ufficio d'Ambito, gli obblighi del Gestore derivanti dalla presente Convenzione di Gestione potranno rimanere totalmente o parzialmente sospesi per tutta la durata dell'evento.
4. Qualora uno o più eventi di forza maggiore:
 - a) determinino una sospensione dell'esecuzione della Convenzione di gestione, in tutto o per una parte sostanziale della stessa, oppure

- b) siano tali da comportare un'alterazione dell'equilibrio economico-finanziario della Gestione
è data facoltà al Gestore di richiedere l'attivazione della procedura di riequilibrio economico-finanziario di cui al precedente articolo 26 ("Equilibrio economico-finanziario della Gestione").
5. Qualora perduri l'evento di forza maggiore, e ciò non consenta di ripristinare l'equilibrio economico-finanziario secondo quanto stabilito nel precedente paragrafo 4 oppure nel caso in cui ciò renda palesemente impossibile l'esecuzione della presente Convenzione, in tutto o per una parte sostanziale della medesima, le Parti potranno procedere alla risoluzione consensuale della presente Convenzione di gestione, ferma l'applicazione del paragrafo 6 del precedente articolo 39 ("Risoluzione").

Articolo 49 (Risoluzione delle controversie)

1. Ferma restando la disciplina della risoluzione delle controversie relative alla revisione del Piano d'Ambito, dei Regolamenti di utenza e della Carta del servizio, di cui al precedente articolo 17 ("Risoluzione delle controversie concernenti la revisione del Piano d'Ambito, dei Regolamenti di utenza e della Carta del servizio"), tutte le altre contestazioni che dovessero insorgere fra le Parti, per causa, in dipendenza o per l'osservanza, interpretazione ed esecuzione della presente Convenzione di gestione - anche per quanto non espressamente contemplato, ma afferente alla gestione del Servizio - saranno risolte, esperito ogni tentativo di amichevole composizione, a mezzo del Garante, nel rispetto delle funzioni ad esso attribuite dalla normativa vigente.
2. Tutte le controversie non deferibili alla competenza del Garante saranno devolute, in quanto appartenenti alla giurisdizione esclusiva sui servizi pubblici del giudice amministrativo, alla giurisdizione esclusiva del Tribunale amministrativo regionale della Lombardia, sede di Milano, fatte salve le controversie che la normativa di tempo in tempo vigente consente che siano deferite alla giurisdizione del giudice ordinario, per le quali sarà competente, con esclusione espressa di qualsiasi altro foro, il Tribunale di Varese.
3. L'insorgere di una controversia tra le Parti non sospende le obbligazioni assunte con la presente Convenzione di gestione ed in particolare l'obbligo del Gestore di proseguire nella gestione del Servizio.

Articolo 50 (Tutela da class action)

1. Nel caso in cui sia notificata all'Ufficio d'ambito una diffida ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del d. lgs. 20.12.09 n. 198, l'Ufficio d'ambito trasmette la diffida al Gestore fissando allo stesso un congruo termine, comunque non superiore a 60 giorni, per effettuare gli interventi utili alla soddisfazione degli interessati. Eventuali interventi non idonei a soddisfare le richieste degli interessati sono ritenuti come non posti in essere e pertanto non interrompono né il termine di cui al periodo precedente né la prosecuzione della decorrenza di quello indicato all'articolo 47, comma 4, lettera e) in relazione al computo dell'ammontare della penale. E' fatto obbligo all'Ufficio d'ambito dare tempestivamente contezza al concessionario della congruità dell'intervento da esso posto in essere.

2. Fatta salva l'applicazione della penale indicata all'articolo 47, comma 4, lettera e) della presente Convenzione, in caso di citazione in giudizio nei confronti dell'Ufficio d'ambito ai sensi dell'articolo 1 del d. lgs 20.12.09 n. 198, è fatto obbligo al Gestore di intervenire in giudizio ai sensi dell'articolo 1, comma 3, dello stesso decreto. Il Gestore ha l'obbligo di mallevare l'Ufficio d'ambito dalle spese legali su di essa gravanti e relative ai giudizi di cui al presente comma. A tal fine, il Gestore rimborsa all'Ufficio d'ambito tali spese entro il termine di 60 giorni decorrenti dalla data di richiesta presentata dal comune, corredata da idonei titoli attestanti la spesa sostenuta. Decorso tale termine, l'Ufficio d'ambito, a propria scelta, escute la cauzione definitiva o attiva il procedimento di riscossione coattiva relativo all'importo del rimborso, maggiorato degli interessi di mora.
3. In caso di condanna al risarcimento del danno pronunciata nei confronti dell'Ufficio d'ambito in un procedimento susseguente a quello di cui al d. lgs 198 del 2009, è fatto obbligo al Gestore di rimborsare all'Ufficio d'ambito l'importo del danno liquidato a suo carico. A tal fine, il Gestore liquida all'Ufficio d'ambito tale importo entro il termine di 60 giorni decorrenti dalla data di richiesta presentata dall'Ufficio d'ambito, corredata da idonei titoli attestanti l'onere sostenuto. Decorso tale termine, l'Ufficio d'ambito, a propria scelta, escute la cauzione definitiva o attiva il procedimento di riscossione coattiva relativo all'importo del rimborso, maggiorato degli interessi di mora.
4. E' fatto obbligo al Gestore di adempiere a propria cura e spese, anche mediante rimborso all'Ufficio d'ambito di tutti gli oneri da essa sostenuti, al dispositivo dell'eventuale sentenza pronunciata ai sensi dell'articolo 4 del d. lgs 198/09 e del giudizio di ottemperanza di cui all'articolo 5 dello stesso decreto, nonché di rimborsare all'Ufficio d'ambito l'eventuale danno liquidato a carico dello stesso da parte della Corte dei Conti, laddove sia stato promosso innanzi ad essa un giudizio a carico di quest'ultimo, susseguente alla comunicazione di cui all'articolo 5, secondo comma, del d. lgs 198/09.
5. Gli obblighi indicati al presente articolo gravano sul Gestore in relazione a tutti i gradi di giudizio e anche nel caso, previsto dall'articolo 3, comma 1, del d. lgs 198/09, di proposta di risoluzione non giudiziale della controversia.

Capo VII – Disposizioni finali

Articolo 51

(Imposte, tasse, canoni)

1. Sono a carico del Gestore tutte le imposte, tasse, canoni, diritti ed ogni altro onere attinenti alla gestione del Servizio stabiliti dallo Stato, dalla Regione o dagli Enti locali.

Articolo 52

(Spese contrattuali)

1. Tutte le spese contrattuali inerenti e conseguenti alla presente Convenzione di gestione sono a totale carico del Gestore.

Articolo 53

(Disposizioni finali)

1. Le Parti danno atto che il testo della presente Convenzione di gestione recepisce i contenuti minimi essenziali di cui all'Allegato A della deliberazione AEEGSI n.656/2015/R/Idr del 23 dicembre 2015 e concordano che esso sarà successivamente adeguato alle future eventuali modifiche che saranno approvate dall'Autorità medesima e che si rendano applicabili.
2. Le Parti provvedono all'aggiornamento del testo della presente Convenzione di gestione, almeno all'inizio di ciascun periodo regolatorio, coerentemente con i termini stabiliti dall'AEEGSI per la trasmissione della predisposizione tariffaria, ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 16 della presente Convenzione di gestione. -
3. Per quanto non espressamente previsto nella presente Convenzione di gestione, le Parti fanno rinvio al D.Lgs. n. 152/2006, alla Legge Regionale n. 26/2003, alla normativa nazionale e regionale in materia di servizi pubblici, nonché alle deliberazioni della AEEGSI.
4. Il Gestore elegge il proprio domicilio in Varese, via San Giusto n.6.
5. La presente Convenzione di gestione viene redatta in tre copie originali, la prima da conservarsi tra gli atti dell'Ufficio d'Ambito, la seconda da consegnare al Gestore, la terza per eventuali registrazioni di legge.

Articolo 54 (Allegati)

1. Formano parte integrante e sostanziale della presente Convenzione di gestione, ancorché non materialmente allegati alla stessa, i seguenti documenti:
 - A) Delibera di Salvaguardia del Servizio di Acquedotto;
 - B) Piano d'Ambito (agli atti);
 - C) Carta del Servizio;
 - D) Schema per Comune scadenze gestioni salvaguardate.

Allegato D PV.5 del 28/06/2017

A) Delibera di Salvaguardia del Servizio di Acquedotto



CONFERENZA DEI COMUNI

DELIBERAZIONE DELLA CONFERENZA DEI COMUNI

N. 5 del 28 giugno 2017

OGGETTO: Espressione del parere obbligatorio e vincolante, ai sensi dell'art.48, comma 3, della legge regionale 26/2003 e s.m.i. in riferimento allo schema di accordo con Aspem A2A e Provincia di Varese e salvaguardia della gestione di Aspem Spa e delibere conseguenti.

L'anno duemiladiciassette addì 28 del mese di Giugno alle ore 17.30 in Varese, nella Sala Ambrosoli presso Villa Recalcatti in Piazza Libertà n.1 sono stati convocati in seduta ordinaria pubblica i componenti della Conferenza dei Comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese e risultano presenti, in seconda convocazione, i seguenti:

	COMUNI	SINDACO	DELEGATO	P	A
1	Agra	Ernesto Griggio			A
2	Albizzate	Mirko Vittorio Zorzo			A
3	Angera	Alessandro Paladini Molgora		P	
4	Arcisate	Angelo Pierobon			A
5	Arsago Seprio	Claudio Montagnoli		P	
6	Azzate	Gianmario Bernasconi		P	
7	Azzio	Davide Vincenti		P	
8	Barasso	Antonio Andrea Braida			A
9	Bardello	Luciano Puggioni			A
10	Bedero Valcuvia	Carlo Paolo Galli			A
11	Besano	Leslie Giovanni Mulas			A
12	Besnate	Giovanni Corbo			A
13	Besozzo	Riccardo del Torchio			A
14	Biandronno	Sandra Scorletti		P	
15	Bisuschio	Giovanni Resteghini		P	
16	Bodio Lomnago	Eleonora Paoletti		P	
17	Brebbia	Alessandro Magni	ALESSANDRO PORRINI	P	
18	Bregano	Alessandro Granella			A
19	Brenta	Gianpietro Ballardini		P	
20	Brezzo di Bedero	Maria Grazia Campagnani	MARIO SCUDERI	P	
21	Brinzio	Sergio Vanini	ROBERTO PICCINELLI	P	
22	Brissago Valtravaglia	Giuseppa Giordano			A
23	Brunello	Francesco Bertoloni			A
24	Brusimpiano	Franco Zucconelli			A
25	Buguggiate	Cristina Galimberti		P	

26	Busto Arsizio	Emanuele Antonelli	STEFANO FERRARIO	P	
27	Cadegliano Viconago	Arnaldo Tordi			A
28	Cadrezzate	Cristian Robustellini			A
29	Cairate	Paolo Mazzucchelli	PAOLO CROSTA	P	
30	Cantello	Nicola Gunnar Vincenzi	CLEMENTINO RIVOLTA	P	
31	Caravate	Davide Matera			A
32	Cardano al Campo	Angelo Bellora			A
33	Carnago	Maurizio Andreoli Andreoni			A
34	Caronno Pertusella	Marco Giudici			A
35	Caronno Varesino	Mario De Micheli			A
36	Casale Litta	Graziano Maffioli		P	
37	Casalzuigno	Augusto Caverzasio			A
38	Casciago	Andrea Zanotti	MARINO BROVEDANI SANVIDO	P	
39	Casorate Sempione	Dimitri Cassani			A
40	Cassano Magnago	Nicola Polisenio	OSVALDO COGHI	P	
41	Cassano Valcuvia	Marco Magrini			A
42	Castellanza	Mirella Cerini	GIANDOMENICO BETTONI	P	
43	Castello Cabiaglio	Marco Galbiati	LUCA SANTARELLI	P	
44	Castelseprio	Monica Baruzzo	MICHELE SALVATORE	P	
45	Castelveccana	Ruggero Ranzani			A
46	Castiglione Olona	Emanuele Poretti			A
47	Castronno	Luciano Grandi		P	
48	Cavaria Con Premezzo	Alberto Tovaglieri			A
49	Cazzago Brabbia	Emilio Magni		P	
50	Cislago	Gian Luigi Cartabia		P	
51	Cittiglio	Fabrizio Anzani	ANTONIO CELLINA	P	
52	Clivio	Giuseppe Galli	RUGGERO FRAULINI	P	
53	Cocquio Trevisago	Danilo Centrella	ANTONELLO LUIGI BEVILACQUA	P	
54	Comabbio	Marina Paola Rovelli			A
55	Comerio	Silvio Aimetti			A
56	Cremenaga	Domenico Rigazzi			A
57	Crosio Della Valle	Andrea Della Rosa		P	
58	Cuasso al Monte	Francesco Zilini	BINI ALBERTO	P	
59	Cugliate Fabiasco	Angelo Filippini		P	
60	Cunardo	Angelo Morisi	GIUSEPPINA MANDELLI D'AGOSTINI	P	
61	Curiglia Monteviasco	Ambrogio Rossi			A
62	Cuveglia	Giorgio Piccolo	GIUSEPPE LIOI	P	
63	Cuvio	Luciano Maggi			A
64	Daverio	Franco Vincenzo Martino		P	
65	Dumenza	Valerio Peruggia			A
66	Duno	Francesco Paglia			A
67	Fagnano Olona	Federico Simonelli			A
68	Ferno	Filippo Gesualdi		P	
69	Ferrera di Varese	Marina Salardi			A
70	Gallarate	Andrea Cassani	MORENO CARÙ	P	
71	Galliate Lombardo	Angelo Bertagna		P	
72	Gavirate	Silvana Alberio			A
73	Gazzada Schianno	Cristina Bertuletti		P	
74	Gemonio	Samuel Lucchini			A
75	Gerenzano	Ivano Campi	PIERANGELO BORGHI	P	
76	Germignaga	Marco Fazio			A
77	Golasceca	Claudio Ventimiglia	ALESSANDRO GRAZIOLI	P	
78	Gorla Maggiore	Pietro Zappamiglio			A
79	Gorla Minore	Vittorio Landoni		P	
80	Gornate Olona	Barbara Bison	ROLANDO SQUIZZATO	P	
81	Grantola	Adriano Boscardin			A

82	Induno Olona	Marco Cavallin	E M A N U E L E M A R I N	P	
83	Inarzo	Fabrizio Montonati			A
84	Ispra	Melissa De Santis	M A R T I N A C A O	P	
85	Jerago Con Orago	Giorgio Ginelli		P	
86	Lavena Ponte Tresa	Massimo Mastromarino	GIUSEPPE PELLEGRINO	P	
87	Laveno Mombello	Ercole Ielmini		P	
88	Leggiano	Giovanni Parmigiani			A
89	Lonate Ceppino	Massimo Colombo			A
90	Lonate Pozzolo	Danilo Emilio Rivolta	S A B R I N A M A R I N O	P	
91	Lozza	Giuseppe Licata	GIORGIO STEVENAZZI	P	
92	Luino	Andrea Pellicini			A
93	Luvinate	Alessandro Boriani			A
94	Maccagno con Pino e Veddasca	Fabio Passera	A M E D E O P I A Z Z A	P	
95	Malgesso	Giuseppe Iocca			A
96	Malnate	Samuele Astuti	E N R I C O T O R C H I A	P	
97	Marchirolo	Bernardino Busti	M A R C O G I L A R D I	P	
98	Marnate	Marco Scazzosi	C E L E S T I N O C E R A N A	P	
99	Marzio	Maurizio Frontali	A N D R E A B E N I G N A	P	
100	Masciago Primo	Vincenzo Maffei			A
101	Mercallo	Andrea Tessarolo			A
102	Mesenzana	Alberto Rossi			A
103	Montegrino Valtravaglia	Fabrizio Prato		P	
104	Monvalle	Franco Oregioni		P	
105	Morazzone	Matteo Luigi Bianchi			A
106	Mornago	Davide Tamborini		P	
107	Oggiona Santo Stefano	Stefania Maffioli	P I E R O C O L O M B O	P	
108	Olgiate Olona	Giovanni Montano	L E O N A R D O R I C H I U S A	P	
109	Origgio	Mario Angelo Ceriani			A
110	Orino	Giuseppe Cesare Moia		P	
111	Osmate	Emanuele Duca			A
112	Porto Ceresio	Jenny Santi	M A R I O S E R A F I N I	P	
113	Porto Valtravaglia	Adriano Giacobazzi			A
114	Rancio Valcuvia	Simone Eligio Castoldi			A
115	Ranco	Monica Brovelli			A
116	Saltrio	Maurizio Zanuso			A
117	Samarate	Leonardo Tarantino		P	
118	Sangiano	Daniele Fantoni			A
119	Saronno	Alessandro Fagioli		P	
120	Sesto Calende	Marco Colombo	E D O A R D O F A V A R O N	P	
121	Solbiate Arno	Oreste Battiston			A
122	Solbiate Olona	Luigi Salvatore Melis			A
123	Somma Lombardo	Stefano Bellaria			A
124	Sumirago	Mario Croci			A
125	Taino	Stefano Ghiringhelli		P	
126	Ternate	Enzo Grieco			A
127	Tradate	Dario Galli			A
128	Travedona Monate	Andrea Colombo			A
129	Tronzano Lago Maggiore	Roberto Stangalini	G I O R G I O F I O R I O	P	
130	Uboldo	Lorenzo Guzzetti			A
131	Valganna	Bruna Jardini		P	
132	Varano Borghi	Rosario Calcagno			A

133	Varese	Davide Galimberti		P	
134	Vedano Olona	Cristiano Citterio	VINCENZO ORLANDINO	P	
135	Venegono Inferiore	Mattia Premazzi	MARTINO INCARBONE	P	
136	Venegono Superiore	Ambrogio Crespi			A
137	Vergiate	Maurizio Leorato	MASSIMILIANO POROTTI	P	
138	Viggiù	Antonio Mario Giovanni Banfi			A
139	Vizzola Ticino	Romano Miotti			A

Esaurita la presentazione e la discussione dell'argomento all'ordine del giorno.

Visti:

- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, "Norme in materia ambientale" e sue successive modifiche e integrazioni;
- la legge della Regione Lombardia 12 dicembre 2003, n. 26 "Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche" e sue successive modifiche e integrazioni, in particolare la legge della Regione Lombardia 27 dicembre 2010, n. 21;
- il decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, e sue successive modifiche e integrazioni.
- il D.Lgs. 19 agosto 2016, n. 175, "Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica";
- l'art. 8 della Legge 115/2015 che sostituisce l'art.34 comma 22 del D.L n.179/2012 convertito dalla legge n. 221/2012.

Premesso che :

- con deliberazione del Consiglio Provinciale di Varese P.V. n. 9 del 23 aprile 2015, previe deliberazioni del Consiglio di amministrazione dell'Ufficio d'Ambito P.V. 19 del 30 marzo 2015 e della Conferenza dei Comuni n. 7 del 9 aprile 2015, veniva stabilita la forma di gestione in house del servizio idrico integrato nell'ambito nella Provincia di Varese;
- con deliberazione del Consiglio Provinciale di Varese P.V. n. 28 del 29 giugno 2015, preceduta dalle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito P.V. 45 del 16 giugno 2015 e della Conferenza dei Comuni n. 13 del 24 giugno 2015, si è disposto l'affidamento diretto in house per 20 anni in favore della società Alfa s.r.l. di nuova costituzione ed altresì la decadenza delle gestioni esistenti ivi comprese quelle di Aspem s.p.a., salva la prosecuzione fino al subentro della nuova società in house;
- con delibera P.V. 42 del 12 giugno 2015, il Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito approvava la relazione relativa all'aspetto economico patrimoniale della società in house ai sensi dell'art. 3-bis del d.l. 138/2011 convertito nella legge 148/2011 e successive modificazioni;
- con deliberazione del Consiglio Provinciale di Varese P.V. n. 53 del 2 dicembre 2015, previe deliberazioni del Consiglio di amministrazione dell'Ufficio d'Ambito P.V. 53 del 23 ottobre 2015 e della Conferenza dei Sindaci n. 17 del 5 novembre 2015, venivano disposte modifiche ad alcuni termini temporali al contratto di servizio approvato con la deliberazione del Consiglio provinciale P.V. 28 del 29 giugno 2015;
- con deliberazione del Consiglio Provinciale di Varese P.V. n. 2 del 22 gennaio 2016 veniva approvato l'Atto di indirizzo e principali obiettivi per il periodo 2016 – 2017 relativamente al Servizio Idrico Integrato nell'Ambito ottimale della Provincia di Varese;

Premesso inoltre che:

- i sopra elencati provvedimenti amministrativi, insieme ad altri, sono stati impugnati con ricorso introduttivo e successivi n. 3 motivi aggiunti da Aspem s.p.a. avanti al TAR Lombardia, sede di Milano, R.G. n. 1102/2015, con richiesta di annullamento e di risarcimento del danno. Il TAR ha accolto le impugnazioni della Aspem s.p.a., in punto di annullamento, con sentenza della Sezione III, 3 ottobre 2016, n. 1781;

- la sentenza del TAR Lombardia, Milano, Sez. III, n. 1781/2016 è stata oggetto di appello da parte della Società Alfa s.r.l., pendente avanti al Consiglio di Stato, V, R.G. n. 8053/2016. Nel giudizio hanno proposto appello incidentale autonomo la Provincia di Varese, l'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese e la Regione Lombardia. Ha inoltre proposto appello incidentale Aspem s.p.a., riproponendo i motivi assorbiti o non esaminati dal Giudice di primo grado. Sono intervenute *ad adiuvandum* Agesp s.p.a. e *ad opponendum* Saronno Servizi s.p.a.;
- avverso la sentenza del TAR Lombardia, Milano, Sez. III, n. 1781/2016 hanno altresì proposto appello autonomo il Comune di Gallarate e la Società Amsc s.p.a. Anche nell'ambito di questi procedimenti avanti al Consiglio di Stato (R.G. n. 9009/2016 e R.G. n. 8998/2016) Aspem s.p.a. ha riproposto i motivi assorbiti o non esaminati dal Giudice di primo grado, mediante separati appelli incidentali;
- in relazione ai menzionati appelli il Consiglio di Stato ha emanato le ordinanze n. 145/2017 (ricorso R.G. n. 8053/2016), n. 146/2017 (ricorso R.G. n. 8998/2016) e n. 142/2017 (ricorso R.G. n. 9009/2016), fissando tra l'altro l'udienza di discussione della causa nel merito per la data del 13 aprile 2017;
- l'Ufficio d'Ambito e la Provincia di Varese hanno emanato ulteriori atti successivamente alla sentenza del TAR Lombardia, Sez. III, n. 1786/2016. Questi ulteriori atti sono stati impugnati da Aspem s.p.a. avanti al TAR Lombardia, Milano, con ricorso e successivi plurimi motivi aggiunti nell'ambito del procedimento R.G. n. 2997/2016 e, per quanto riguarda la deliberazione del Consiglio provinciale di Varese P.V. n. 7 del 18 gennaio 2017, altresì con ricorso autonomo (R.G. n. 651/2017);
- all'udienza del 13 aprile 2017 il Consiglio di Stato ha disposto, con l'accordo delle parti, il rinvio della trattazione della causa a data da destinarsi;

Considerato che:

- l'entrata in vigore, successivamente alle deliberazioni sopra riportate di scelta della forma di gestione del servizio idrico integrato e di affidamento dello stesso alla società Alfa s.r.l., dell'articolo 8 della Legge 115/2015, che sostituisce l'art. 34 comma 22 del D.L. n.179/2012 convertito dalla legge n. 221/2012, consente una rivalutazione delle considerazioni giuridiche che avevano determinato l'Ufficio d'Ambito e la Provincia di Varese a negare la salvaguardia dell'attuale gestione di Aspem del servizio di acquedotto nel territorio dei Comuni attualmente gestiti;
- che è stato individuato un percorso che consenta di giungere al superamento del contenzioso sopra indicato e che preveda:
 - a) da parte della società Aspem s.p.a. il riconoscimento del titolo di Alfa s.r.l. alla gestione del servizio idrico integrato nell'ambito territoriale ottimale della Provincia di Varese sulla base e per gli effetti degli atti posti in essere dalla Provincia di Varese e dall'Ufficio d'Ambito territoriale Ottimale della Provincia di Varese richiamati nelle premesse;
 - b) da parte della Provincia di Varese e dell'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese il riconoscimento del titolo di Aspem s.p.a. a proseguire nelle gestioni del servizio di acquedotto, attualmente facenti capo alla società, fino alla naturale scadenza prevista per ciascuna di esse sulla base degli atti regolanti il rapporto con i singoli Comuni, come da allegato "A bis" del presente atto;
- che ai fini del perfezionamento di tale percorso è stato predisposto uno schema di accordo, allegato alla presente deliberazione, che prevede i riconoscimenti reciproci di cui sopra;
- che lo schema di accordo è sottoposto alle seguenti condizioni sospensive:
 - (i) approvazione da parte della Provincia di Varese e dell'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese, entro il 30 giugno 2017, dei seguenti atti, per quanto di rispettiva competenza:
 - prosecuzione delle attuali gestioni di Aspem s.p.a. fino alla naturale scadenza di ciascuna di esse, sulla base di un preliminare atto di indirizzo da parte della Provincia di Varese;
 - modifiche ed aggiornamenti al Piano d'Ambito nelle sue varie articolazioni, in maniera da prevedere, anche nella parte normativa di esso, la predetta prosecuzione fino alla naturale scadenza delle gestioni di Aspem s.p.a.;
 - modifiche alla convenzione di gestione in essere tra l'Ente di Governo dell'ATO e Alfa s.r.l., al fine di tenere conto della presenza di Aspem s.p.a. nei sensi di cui sopra;
 - definizione e approvazione della convenzione di gestione tra l'Ente di governo dell'ATO e Aspem s.p.a., in conformità alle previsioni degli atti di regolazione dell'AEEGSI;

- esclusione di Aspem s.p.a. dal procedimento per la definizione dei valori di indennizzo ai gestori cessanti, venendo riconosciuto il titolo alla prosecuzione delle gestioni di Aspem fino alla scadenza naturale;
- (ii) approvazione da parte dell'Ufficio d'Ambito e della trasmissione all'AEEGSI, entro il 30 luglio 2017, dei seguenti ulteriori atti:
 - adeguamento del piano economico finanziario e del piano tariffario in maniera da tenere conto della coesistenza, per un determinato periodo, delle gestioni di Alfa s.r.l. e delle gestioni di Aspem s.p.a.;
 - determinazione, in revisione delle precedenti istanze, della tariffa specifica per Aspem s.p.a. per il periodo tariffario 2012-2015, con attribuzione di uno specifico quadrante;
 - determinazione della tariffa per il periodo regolatorio 2016-2019 che consideri la coesistenza, per un determinato tempo, delle gestioni di Aspem s.p.a. e di Alfa s.r.l.;
 - delibera di aggiornamento dei corrispettivi relativi agli anni 2010 e 2011 per le gestioni ex-Cipe in accordo alla del. AEEGSI 268/2014/R/idr);
- (iii) decorso del termine di sessanta giorni (oltre alla sospensione feriale) dalla scadenza del termine di pubblicazione degli atti di cui sopra sub (i);
- gli atti aventi ad oggetto la "prosecuzione delle attuali gestioni di Aspem s.p.a. fino alla naturale scadenza di ciascuna di esse", dovranno essere approvati dall'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese (oltre che dalla provincia di Varese) "sulla base di un preliminare atto di indirizzo da parte della Provincia di Varese" stessa;

Rilevato che

- lo schema di accordo viene sottoscritto anche dalla Regione Lombardia, dalla società Alfa s.r.l., dal Comune di Gallarate, dalla società AMSC s.p.a. e dalla società Agesp s.p.a., al fine di perfezionare e rendere efficace l'accordo con tutte le Parti del contenzioso; i predetti soggetti si assumono pertanto esclusivamente gli obblighi espressamente previsti nello schema di accordo con riferimento alla loro posizione;

Considerato che

- l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Varese, con deliberazione P.V. 25 del 31 maggio 2017, Prot. n. 2539 del 1 Giugno 2017, ha deliberato:
 - 1) di prendere atto ed approvare l'accordo con Aspem S.p.A., Provincia di Varese, Regione Lombardia, Comune di Gallarate, Alfa Srl e Agesp Spa ai fini del superamento del contenzioso in essere e della gestione dei servizi idrici nella Provincia di Varese, allegato all'atto a farne parte integrante e sostanziale quale Allegato sub. "A";
 - 2) di dare mandato al Presidente dell'Ufficio d'Ambito di provvedere alla firma dell'accordo di cui al precedente punto 1);
 - 3) di dare mandato all'Ufficio di predisporre tutte le delibere e gli atti conseguenti all'accordo, successivamente e in conformità all'atto di indirizzo della Provincia di Varese previsto nell'accordo;

Considerato che

- Il Presidente della Provincia di Varese, con propria deliberazione n. 84, in data 21 giugno 2017, ha provveduto:
 - 1) ad approvare il testo dell'accordo tra Aspem S.p.A., Provincia di Varese, Regione Lombardia, Comune di Gallarate, Alfa Srl e Agesp Spa ai fini del superamento del contenzioso in essere e della gestione dei servizi idrici nella Provincia di Varese, allegato all'atto a farne parte integrante e sostanziale quale Allegato sub. "A";
 - 2) ad approvare l'atto di indirizzo allegato all'atto a farne parte integrante e sostanziale quale allegato sub "B", con il quale, considerato che:
 - (i) l'entrata in vigore dell'articolo 8 della Legge 115/2015, che sostituisce l'art. 34 comma 22 del D.L. n.179/2012, convertito dalla legge n. 221/2012, consente una rivalutazione delle considerazioni giuridiche che avevano determinato la Provincia di Varese e l'Ufficio d'Ambito a negare la salvaguardia dell'attuale gestione di Aspem s.p.a. del servizio di acquedotto nel territorio di diversi Comuni della Provincia di Varese;
 - (ii) Provincia di Varese, Ufficio d'Ambito, Aspem, Regione Lombardia, Comune di Gallarate, (Comune di Busto Arsizio), Alfa srl, AMSC, Agesp s.p.a. hanno individuato un percorso che consenta di giungere al superamento del contenzioso in essere tra Provincia e Ufficio d'Ambito e Aspem di cui nelle premesse della delibera;

- (iii) l'accordo deriva dal giusto contemperamento degli opposti interessi, quale è venuto delineandosi nella controversia pendente e si ritiene corretto e meritevole di apprezzamento sotto il profilo del pubblico interesse, considerata l'adesione di tutti i soggetti pubblici e privati coinvolti ai vari livelli;

ha espresso i seguenti indirizzi:

1. nei limiti e nel senso di cui all'accordo, si devono intendere modificati e/o aggiornati gli atti di indirizzo in precedenza assunti, nelle parti che regolano la gestione del servizio nei termini interessati dalle convenzioni Aspem;
2. la Provincia di Varese e l'Ufficio d'Ambito avranno cura di mantenere fermo il principio dell'equo trattamento sostanziale di tutti i soggetti coinvolti nella successiva fase di determinazione e liquidazione del valore di subentro.

Ritenuto che

- si debbano condividere e fare proprie le argomentazioni contenute nell'atto di indirizzo del Presidente della Provincia di Varese, in particolare nel punto in cui si afferma che "l'accordo deriva dal giusto contemperamento degli opposti interessi, quale è venuto delineandosi nella controversia pendente e si ritiene corretto e meritevole di apprezzamento sotto il profilo del pubblico interesse, considerata l'adesione di tutti i soggetti pubblici e privati coinvolti ai vari livelli";
- l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Varese, in quanto azienda speciale ai sensi dell'articolo 114 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, è tenuta a conformarsi – ai sensi del comma 6, del citato art. 114 del D.Lgs. n. 267/2000 – agli indirizzi determinati dalla Provincia;

Rilevato che

- l'atto di indirizzo approvato dal Presidente della Provincia soddisfa la previsione contenuta nell'accordo secondo la quale l'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese avrebbe approvato gli atti aventi ad oggetto la "prosecuzione delle attuali gestioni di Aspem s.p.a. fino alla naturale scadenza di ciascuna di esse" "sulla base di un preliminare atto di indirizzo da parte della Provincia di Varese";
- conseguentemente nulla osta all'approvazione, da parte l'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese delle seguenti deliberazioni:
 - prosecuzione delle attuali gestioni di Aspem s.p.a. fino alla naturale scadenza di ciascuna di esse, sulla base di un preliminare atto di indirizzo da parte della Provincia di Varese;
 - modifiche ed aggiornamenti al Piano d'Ambito nelle sue varie articolazioni, in maniera da prevedere, anche nella parte normativa di esso, la predetta prosecuzione fino alla naturale scadenza delle gestioni di Aspem s.p.a.;
 - modifiche alla convenzione di gestione in essere tra l'Ente di Governo dell'ATO e Alfa s.r.l., al fine di tenere conto della presenza di Aspem s.p.a. nei sensi di cui sopra;
 - definizione e approvazione della convenzione di gestione tra l'Ente di governo dell'ATO e Aspem s.p.a., in conformità alle previsioni degli atti di regolazione dell'AEEGSI;
 - esclusione di Aspem s.p.a. dal procedimento per la definizione dei valori di indennizzo ai gestori cessanti, venendo riconosciuto il titolo alla prosecuzione delle gestioni di Aspem fino alla scadenza naturale;

Rilevato che

- con successivo atto, che sarà approvato entro il termine previsto nell'accordo del 30 luglio 2017, l'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese provvederà ad approvare i seguenti ulteriori atti:
 - adeguamento del piano economico finanziario e del piano tariffario in maniera da tenere conto della coesistenza, per un determinato periodo, delle gestioni di Alfa s.r.l. e delle gestioni di Aspem s.p.a.;
 - determinazione, in revisione delle precedenti istanze, della tariffa specifica per Aspem s.p.a. per il periodo tariffario 2012-2015, con attribuzione di uno specifico quadrante;
 - determinazione della tariffa per il periodo regolatorio 2016-2019 che consideri la coesistenza, per un determinato tempo, delle gestioni di Aspem s.p.a. e di Alfa s.r.l.;
 - delibera di aggiornamento dei corrispettivi relativi agli anni 2010 e 2011 per le gestioni ex-Cipe in accordo alla deliberazione AEEGSI 268/2014/R/idr);

Considerato che

- il Presidente della Provincia di Varese, con la sopra citata deliberazione n. 84, in data 21 giugno 2017, ha inoltre stabilito che "la Provincia di Varese e l'Ufficio d'Ambito avranno cura di mantenere fermo il principio dell'equo trattamento sostanziale di tutti i soggetti coinvolti nella successiva fase di determinazione e liquidazione del valore di subentro", formulando tale principio quale indirizzo rivolto anche all'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese;

- l'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese concorda e fa proprio il suddetto principio di equità sostanziale e di parità di trattamento fra tutti i gestori nella attività di determinazione e liquidazione del valore di subentro, disciplinato secondo le deliberazioni dell'AEEGSI;

Considerato che

- l'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese:
 - (a) ha predisposto modifiche e/o integrazioni alla convenzione di gestione in essere tra l'Ente di Governo dell'ATO e Alfa s.r.l., non solo al fine di tenere conto della predetta prosecuzione delle gestioni di Aspem s.p.a. di cui al precedente punto 1), ma anche al fine di tenere conto del contenuto della "convenzione-tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato – Disposizioni sui contenuti minimi essenziali" di cui alla deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico 23 dicembre 2015, n. 656/2015/R/idr;
 - (b) ha predisposto lo schema di convenzione di gestione tra l'Ente di governo dell'ATO e Aspem s.p.a., non solo al fine di tenere conto della predetta prosecuzione delle gestioni di Aspem s.p.a. di cui al precedente punto 1), ma anche in conformità alle previsioni contenute nella "convenzione-tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato – Disposizioni sui contenuti minimi essenziali" di cui alla deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico 23 dicembre 2015, n. 656/2015/R/idr;
- tale attività dell'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese è stata posta in essere in attuazione:
 - (a) dell'articolo 151 del d.lgs. 152/06 - come modificato dall' articolo 7, comma 1, lett. e), del richiamato Decreto Sblocca Italia – che dispone, al comma 1, che "il rapporto tra l'ente di governo dell'ambito ed il soggetto gestore del servizio idrico integrato è regolato da una convenzione predisposta dall'ente di governo dell'ambito sulla base delle convenzioni tipo, con relativi disciplinari, adottate dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico in relazione a quanto previsto dall'articolo 10, comma 14, lettera b), del decreto-legge 13 maggio 2011, n. 70, (...) e dall'articolo 21 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201";
 - (b) del medesimo articolo 151, al comma 2, che elenca i contenuti minimi che la convenzione tipo, con relativi disciplinari, deve prevedere, e in particolare: a) il regime giuridico prescelto per la gestione del servizio; b) la durata dell'affidamento, non superiore comunque a trenta anni; b-bis) le opere da realizzare durante la gestione del servizio come individuate dal bando di gara; c) l'obbligo del raggiungimento e gli strumenti per assicurare il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario della gestione; d) il livello di efficienza e di affidabilità del servizio da assicurare all'utenza, anche con riferimento alla manutenzione degli impianti; e) i criteri e le modalità di applicazione delle tariffe determinate dall'ente di governo dell'ambito e del loro aggiornamento annuale, anche con riferimento alle diverse categorie di utenze; f) l'obbligo di adottare la carta di servizio sulla base degli atti d'indirizzo vigenti; g) l'obbligo di provvedere alla realizzazione del Programma degli Interventi; h) le modalità di controllo del corretto esercizio del servizio e l'obbligo di predisporre un sistema tecnico adeguato a tal uopo; i) il dovere di prestare ogni collaborazione per l'organizzazione e l'attivazione dei sistemi di controllo integrativi che l'ente di governo dell'ambito ha facoltà di disporre durante tutto il periodo di affidamento; l) l'obbligo di dare tempestiva comunicazione all'ente di governo dell'ambito del verificarsi di eventi che comportino o che facciano prevedere irregolarità nell'erogazione del servizio, nonché l'obbligo di assumere ogni iniziativa per l'eliminazione delle irregolarità, in conformità con le prescrizioni dell'Autorità medesima; m) l'obbligo di restituzione, alla scadenza dell'affidamento, delle opere, degli impianti e delle canalizzazioni del servizio idrico integrato in condizioni di efficienza ed in buono stato di conservazione, nonché la disciplina delle conseguenze derivanti dalla eventuale cessazione anticipata dell'affidamento, anche tenendo conto delle previsioni di cui agli articoli 143 e 158 del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, ed i criteri e le 7 modalità per la valutazione del valore residuo degli investimenti realizzati dal gestore uscente; n) l'obbligo di prestare idonee garanzie finanziarie e assicurative; o) le penali, le sanzioni in caso di inadempimento e le condizioni di risoluzione secondo i principi del codice civile; p) le modalità di rendicontazione delle attività del gestore;
 - (c) del successivo comma 3 dell'articolo 151 in discorso - come integrato dal Decreto Sblocca Italia – che prevede che "le convenzioni esistenti devono essere integrate in conformità alle previsioni di cui al comma 2, secondo le modalità stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico";
- che lo schema della convenzione di gestione tra l'Ente di Governo dell'ATO e Alfa s.r.l. e lo schema di convenzione di gestione tra l'Ente di governo dell'ATO e Aspem s.p.a. dovrà essere sottoposto e inviato ai gestori Alfa s.r.l. e di Aspem S.p.A., per le eventuali osservazioni o proposte di modifiche e/o integrazioni;

Considerato che

- l'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese ha predisposto lo schema della nuova Carta dei Servizi ai sensi e per gli effetti della legge 244/07, art. 2, comma 461, relativamente a quanto previsto per gli enti locali di prevederne l'obbligo, per il soggetto gestore, di adottare una Carta dei servizi, "da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate", recante, fra l'altro, standard di qualità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite e quelle per proporre reclamo, le modalità di ristoro dell'utenza, unitamente a un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte medesime, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'Ente di governo dell'ambito;
- che la nuova Carta dei Servizi dovrà pertanto essere allegata, a farne parte integrante e sostanziale, alla convenzione di gestione tra l'Ente di Governo dell'ATO e Alfa s.r.l. ed alla convenzione di gestione tra l'Ente di governo dell'ATO e Aspem s.p.a.;
- che lo schema della nuova Carta dei Servizi è stata redatto anche sulla base delle deliberazioni adottate al riguardo dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico, precisandosi, in particolare:
 - (a) che con la citata deliberazione 655/2015/R/IDR, l'Autorità ha avviato la prima fase di regolazione della qualità nel settore idrico, avente ad oggetto la qualità contrattuale del servizio idrico integrato e dei singoli servizi che lo compongono, con cui in particolare ha: i) definito livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per le prestazioni contrattuali da assicurare all'utenza oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell'utenza medesima; ii) individuato gli indennizzi automatici da riconoscere all'utente, per tutte le prestazioni soggette a standard specifici di qualità; iii) previsto l'introduzione di un meccanismo di penalità per le prestazioni di qualità stimate, ovvero riscontrate, non valide e non conformi;
 - (b) con deliberazione 664/2015/R/IDR, recante il Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio (MTI-2), l'Autorità ha poi introdotto taluni strumenti incentivanti per il miglioramento della qualità contrattuale e tecnica del servizio, prevedendo un meccanismo di premi/penalità, alimentato da una specifica componente tariffaria (attualmente ancora in fase definizione, nelle more del previsto decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri per l'attuazione del citato art. 58 della l. 221/2015, con cui dovrà essere necessariamente armonizzato), da destinare ad uno specifico fondo per la qualità, che, in sede di prima attivazione, è volto a promuovere e a premiare le best practices;
 - (c) con la deliberazione 218/2016/R/IDR e il relativo Allegato A (TIMSII), l'Autorità ha disciplinato la misura d'utenza, prevedendo, tra gli altri, specifici obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori, al fine di assicurare la diffusione, l'adeguatezza e il buon funzionamento dei dispositivi di misura del consumo dell'utenza;
 - (d) più in generale, anche con riferimento alla consolidata e affermata esperienza di regolazione pluriennale della qualità tecnica nei servizi della distribuzione e della misura dell'energia elettrica e del gas, l'Autorità ha espresso con la deliberazione 646/2015/R/EEL i propri orientamenti per lo sviluppo di una regolazione secondo criteri di selettività degli investimenti e in una logica output-based;
- che lo schema della nuova Carta dei Servizi dovrà essere sottoposta e inviata (i) ai gestori Alfa s.r.l. e Aspem S.p.A., per le eventuali osservazioni o proposte di modifiche e/o integrazioni, e (ii) alle associazioni di tutela dei consumatori, al fine di addivenire alla "intesa" con le predette associazioni di tutela dei consumatori prevista dall'articolo 2, comma 461, della legge 244/2007;
- Richiamata la deliberazione dell' Ufficio d'Ambito n.26 del 23/06/2017 avente oggetto: delibera di salvaguardia della gestione di Aspem e delibere conseguenti"

Visto

- il "parere favorevole" in ordine alla regolarità tecnica espresso dal Direttore dell'Ufficio d'Ambito dott.ssa Carla Arioli ai sensi dell'art. 49, comma 1 del D. Lgs 267/2000, così come sostituito dall'art. 3 del D.L. 174 del 10/10/2012.

Il Presidente pone in votazione l'argomento all'ordine del giorno

LA CONFERENZA

DELIBERA

Con voti 70 che rappresentano 587.339 abitanti	favorevoli
Con voti 0	contrari
Con voti 0	astenuti

1. di esprimere parere obbligatorio e vincolante per l'approvazione dell'accordo con Aspem S.p.A., Provincia di Varese, Regione Lombardia, Comune di Gallarate, Alfa Srl e Agesp Spa ai fini del superamento del contenzioso in essere e della gestione dei servizi idrici nella Provincia di Varese, allegato al presente atto a farne parte integrante e sostanziale quale Allegato sub. "A";
2. di esprimere parere obbligatorio e vincolante per l'approvazione della prosecuzione da parte di Aspem s.p.a. nelle gestioni del servizio di acquedotto, attualmente facenti capo alla società, fino alla naturale scadenza prevista per ciascuna di esse sulla base degli atti regolanti il rapporto con i singoli Comuni, come da allegato "A bis" facente parte integrante e sostanziale del presente atto;
3. di esprimere parere obbligatorio e vincolante per la modifica e/o integrazione del Piano d'Ambito nelle sue varie articolazioni, in maniera da prevedere, anche nella parte normativa di esso, la predetta prosecuzione delle gestioni di Aspem s.p.a. di cui al precedente punto 2); conseguentemente di approvare le modifiche e/o integrazioni al Piano d'Ambito espressamente individuate nel documento costituente allegato "B" facente parte integrante e sostanziale del presente atto, agli atti;
4. di esprimere parere obbligatorio e vincolante per la modifica e/o integrazione della convenzione di gestione in essere tra l'Ente di Governo dell'ATO e Alfa s.r.l., al fine di tenere conto della predetta prosecuzione delle gestioni di Aspem s.p.a. di cui al precedente punto 1), nonché al fine di tenere conto del contenuto della "convenzione-tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato – Disposizioni sui contenuti minimi essenziali" di cui alla deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico 23 dicembre 2015, n. 656/2015/R/idr; conseguentemente di approvare lo schema di convenzione di gestione tra l'Ente di Governo dell'ATO e Alfa s.r.l. costituente allegato "C" facente parte integrante e sostanziale del presente atto, agli atti;
5. di esprimere parere obbligatorio e vincolante per l'approvazione dello schema di convenzione di gestione tra l'Ente di governo dell'ATO e Aspem s.p.a., in conformità alle previsioni contenute nella "convenzione-tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato – Disposizioni sui contenuti minimi essenziali" di cui alla deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico 23 dicembre 2015, n. 656/2015/R/idr, costituente allegato "D" facente parte integrante e sostanziale del presente atto, agli atti;
6. di esprimere parere obbligatorio e vincolante per l'invio da parte dell'Ufficio d'Ambito dello schema di convenzione di gestione tra l'Ente di Governo dell'ATO e Alfa s.r.l. e dello schema di convenzione di gestione tra l'Ente di governo dell'ATO e Aspem s.p.a., per le eventuali osservazioni o proposte di modifiche e/o integrazioni;
7. di esprimere parere obbligatorio e vincolante per l'esclusione di Aspem s.p.a. dal procedimento per la definizione dei valori di indennizzo ai gestori cessanti, in considerazione della predetta prosecuzione delle gestioni di Aspem s.p.a. di cui al precedente punto 2);
8. di esprimere parere obbligatorio e vincolante per fare proprio e approvare il principio contenuto nell'atto di indirizzo del Presidente della Provincia n.84 del 21/06/2017 "dell'equo trattamento sostanziale di tutti i soggetti coinvolti nella successiva fase di determinazione e liquidazione del valore di subentro";
9. di esprimere parere obbligatorio e vincolante per dare mandato al Presidente dell'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese di provvedere alla firma:
 - (a) della convenzione di gestione tra l'Ente di Governo dell'ATO e Alfa s.r.l. nel testo di cui all'allegato "C";
 - (b) della convenzione di gestione tra l'Ente di governo dell'ATO e Aspem s.p.a. nel testo di cui all'allegato "D";

autorizzandolo ad apportare, se del caso, tutte le modifiche e/o integrazioni non sostanziali che risultassero necessarie, anche al fine di recepire eventuali proposte di modifica e/o integrazione che provenissero da Alfa s.r.l. o da Aspem S.p.A.;

10. di esprimere parere obbligatorio e vincolante per l'approvazione dello schema della nuova Carta dei Servizi Allegato - E- facente parte integrante e sostanziale del presente atto, agli atti, della convenzione di gestione tra l'Ente di Governo dell'ATO e Alfa s.r.l. e della convenzione di gestione tra l'Ente di governo dell'ATO e Aspem s.p.a. Allegato - F - facente parte integrante e sostanziale del presente atto, agli atti, e di inviarla (i) ai gestori Alfa s.r.l. e di Aspem S.p.A., per le eventuali osservazioni o proposte di modifiche e/o integrazioni, e (ii) alle associazioni di tutela dei consumatori, al fine di addivenire alla "intesa" con le predette associazioni di tutela dei consumatori prevista dall'articolo 2, comma 461, della legge 244/2007, dando mandato all'Ufficio di porre in essere tutti gli atti conseguenti;
11. di esprimere parere obbligatorio e vincolante per inviare il presente atto al Consiglio Provinciale della Provincia di Varese per l'adozione degli atti di rispettiva competenza;
12. dare atto che sul presente provvedimento sono stati espressi favorevolmente i pareri ai sensi dell'art. 49, comma 1 del D.Lgs. 267/18.08.2000, così come modificato dall'art. 3 del D.L. 174 del 10.10.2012;
13. di dichiarare, con successiva separata votazione unanime, il presente provvedimento immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, D.Lgs. 267/2000.

Con voti 70 che rappresentano 587.339 abitanti	favorevoli
Con voti 0	contrari
Con voti 0	astenuti

Del che si è redatto il presente verbale, che letto e approvato, viene come appresso sottoscritto.

IL DIRETTORE DELL'UFFICIO D'AMBITO
F.to Carla Arioli

IL PRESIDENTE DELLA CONFERENZA
F.to Gianpietro Ballardin

PUBBLICAZIONE

Pubblicata all'Albo Pretorio della Provincia di Varese per 15 gg. consecutivi il 12/07/2017

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Si attesta che la presente deliberazione è stata pubblicata dal 12/07/2017 al 27/07/2017 senza alcuna opposizione o richiesta

Varese, _____

IL SEGRETARIO GENERALE
DELLA PROVINCIA DI VARESE
F.to Dott.Ciro Maddaluno

DIVENUTA ESECUTIVA IN DATA 28/06/2017

☐ Al 26° giorno susseguente alla pubblicazione

☒ Immediatamente eseguibile

Varese,

IL DIRETTORE DELL'UFFICIO D'AMBITO
F.to Dott.ssa Carla Arioli

Allegato -A-

Accordo tra la Provincia di Varese, l'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese, la Regione Lombardia, il Comune di Gallarate, Alfa s.r.l., AMSC s.p.a., Agesp s.p.a. e Aspem s.p.a. ai fini del superamento del contenzioso in essere e della gestione dei servizi idrici nella Provincia di Varese.

tra

la Provincia di Varese

l'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese

la Regione Lombardia

il Comune di Gallarate

la Alfa s.r.l.

l'AMSC s.p.a.

l'Agesp s.p.a.

l'Aspem s.p.a.

di seguito anche "Le Parti"

premesso che

- con deliberazione del Consiglio Provinciale di Varese P.V. n. 9 del 23 aprile 2015, previe deliberazioni del Consiglio di amministrazione dell'Ufficio d'Ambito P.V. 19 del 30 marzo 2015 e della Conferenza dei Comuni n. 7 del 9 aprile 2015, veniva stabilita la forma di gestione in house del servizio idrico integrato nell'ambito nella Provincia di Varese;
- con deliberazione del Consiglio provinciale di Varese P.V. n. 28 del 29 giugno 2015, preceduta dalle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito P.V. 45 del 16 giugno 2015 e della Conferenza dei Comuni n. 13 del 24 giugno 2015, si è disposto l'affidamento diretto in house per 20 anni in favore della società Alfa s.r.l. di nuova costituzione ed altresì la decadenza delle gestioni esistenti ivi comprese quelle di Aspem s.p.a., salva la prosecuzione fino al subentro della nuova società in house. Con delibera P.V. 42 del 12 giugno 2015, il Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito approvava la relazione relativa all'aspetto economico patrimoniale della società in house ai sensi dell'art. 3-bis del d.l. 138/2011 convertito nella legge 148/2011 e successive modificazioni;
- con deliberazione del Consiglio Provinciale di Varese P.V. n. 53 del 2 dicembre 2015, previe deliberazioni del Consiglio di amministrazione dell'Ufficio d'Ambito P.V. 53 del 23 ottobre 2015 e della Conferenza dei Sindaci n. 17 del 5 novembre 2015, venivano disposte modifiche ad alcuni termini temporali al contratto di servizio approvato con la deliberazione del Consiglio provinciale P.V. 28 del 29 giugno 2015;
- con deliberazione del Consiglio provinciale di Varese P.V. n. 2 del 22 gennaio 2016 veniva approvato l'Atto di indirizzo e principali obiettivi per il periodo 2016 – 2017 relativamente al Servizio Idrico Integrato nell'Ambito ottimale della Provincia di Varese;
- i sopra elencati provvedimenti amministrativi, insieme ad altri, sono stati impugnati con ricorso introduttivo e successivi n. 3 motivi aggiunti da Aspem s.p.a. avanti al TAR Lombardia, sede di Milano, R.G. n. 1102/2015, con richiesta di annullamento e di risarcimento del danno. Il TAR ha accolto le impugnazioni della Aspem s.p.a., in punto di annullamento, con sentenza della Sezione III, 3 ottobre 2016, n. 1781;

- la sentenza del TAR Lombardia, Milano, Sez. III, n. 1781/2016 è stata oggetto di appello da parte della Alfa s.r.l., pendente avanti al Consiglio di Stato, V, R.G. n. 8053/2016. Nel giudizio hanno proposto appello incidentale autonomo la Provincia di Varese, l'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese e la Regione Lombardia. Ha inoltre proposto appello incidentale Aspem s.p.a., riproponendo i motivi assorbiti o non esaminati dal Giudice di primo grado. Sono intervenute *ad adiuvandum* Agesp s.p.a. e *ad opponendum* Saronno Servizi s.p.a.;
- avverso la sentenza del TAR Lombardia, Milano, Sez. III, n. 1781/2016 hanno altresì proposto appello autonomo il Comune di Gallarate e l'Amisc s.p.a. Anche nell'ambito di questi procedimenti avanti al Consiglio di Stato (R.G. n. 9009/2016 e R.G. n. 8998/2016) Aspem s.p.a. ha riproposto i motivi assorbiti o non esaminati dal Giudice di primo grado, mediante separati appelli incidentali;
- in relazione ai menzionati appelli il Consiglio di Stato ha emanato le ordinanze n. 145/2017 (ricorso R.G. n. 8053/2016), n. 146/2017 (ricorso R.G. n. 8998/2016) e n. 142/2017 (ricorso R.G. n. 9009/2016), fissando tra l'altro l'udienza di discussione della causa nel merito per la data del 13 aprile 2017;
- l'Ufficio d'Ambito e la Provincia di Varese hanno emanato ulteriori atti successivamente alla sentenza del TAR Lombardia, Sez. III, n. 1786/2016. Questi ulteriori atti sono stati impugnati da Aspem s.p.a. avanti al TAR Lombardia, Milano, con ricorso e successivi plurimi motivi aggiunti nell'ambito del procedimento R.G. n. 2997/2016 e, per quanto riguarda la deliberazione del Consiglio provinciale di Varese P.V. n. 7 del 18 gennaio 2017, altresì con ricorso autonomo (R.G. n. 651/2017);
- all'udienza del 13 aprile 2017 il Consiglio di Stato ha disposto, con l'accordo delle parti, il rinvio della trattazione della causa a data da destinarsi;
- con la sottoscrizione del presente accordo, la Provincia di Varese, l'Ufficio d'Ambito Territoriale della Provincia di Varese e la società Aspem S.p.a. ritengono, in base alla normativa vigente, di giungere al superamento del contenzioso sopra ricordato, rimanendo ferma la scelta in house ai fini della gestione a regime del servizio idrico integrato nella Provincia di Varese, l'affidamento per 20 anni alla società Alfa s.r.l. e la prosecuzione da parte di Aspem s.p.a. delle gestioni attualmente facenti capo alla società fino alla naturale scadenza di ciascuna di esse;
- il presente accordo viene sottoscritto anche dalla Regione Lombardia, dalla società Alfa s.r.l., dal Comune di Gallarate, dalla società AMSC s.p.a. e dalla società Agesp s.p.a., al fine di perfezionare e rendere efficaci l'accordo con tutte le Parti del contenzioso; i predetti soggetti si assumono pertanto esclusivamente gli obblighi espressamente previsti nel presente accordo con riferimento alla loro posizione;

tutto ciò premesso, le Parti convengono e stipulano quanto segue:

Art. 1

1. Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente accordo.

Art. 2

1. La Provincia di Varese e l'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese riconoscono il titolo di Aspem s.p.a. a proseguire nelle gestioni del servizio di acquedotto,

attualmente facenti capo alla società, fino alla naturale scadenza prevista per ciascuna di esse sulla base degli atti regolanti il rapporto con i singoli Comuni, come da allegato "A" facente parte integrante e sostanziale del presente atto.

2. Alfa s.r.l. dichiara di condividere quanto al precedente punto 1 del presente articolo.

3. Il Comune di Gallarate, Amsc s.p.a. e Agesp s.p.a. prendono atto delle manifestazioni di volontà espresse dai soggetti pubblici menzionati nel precedente comma 1 del presente articolo 2, con l'impegno ad assumere gli atti processuali, del tutto consequenziali, definiti nel successivo art. 3, attesa la sopravvenuta carenza di interesse alla prosecuzione degli appelli ivi menzionati.

4. Alfa s.r.l. estenderà la gestione del servizio idrico integrato nei Comuni di cui al punto 1 del presente articolo a mano a mano che vengono a scadere i singoli rapporti con Aspem s.p.a. elencati nell'allegato "A" al presente atto. Alla scadenza dei singoli rapporti di cui sopra, Aspem s.p.a. avrà titolo unicamente al rimborso da parte di Alfa s.r.l. del c.d. "valore di subentro" così come definito nelle deliberazioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Settore Idrico (AEEGSI) sulla base delle discipline regolatorie pro tempore vigenti.

5. In relazione a ciascuna delle gestioni di cui al precedente punto 1, Aspem s.p.a. riscuoterà la tariffa del servizio idrico integrato per tutto il periodo di prosecuzione di tale gestione, riversando ad Alfa s.p.a., sulla base della normativa e della regolamentazione dell'AEEGSI vigenti, le componenti riscosse della tariffa medesima relative alla fognatura e alla depurazione.

6. Aspem s.p.a. continuerà a realizzare gli investimenti in reti, impianti e altre dotazioni strumentali in conformità al Piano d'Ambito.

7. La società Aspem s.p.a. riconosce il titolo di Alfa s.r.l. alla gestione del servizio idrico integrato nell'ambito territoriale ottimale della Provincia di Varese sulla base e per gli effetti degli atti posti in essere dalla Provincia di Varese e dall'Ufficio d'Ambito territoriale Ottimale della Provincia di Varese richiamati nelle premesse, fermo restando la salvaguardia della gestione di Aspem S.p.a. come sopra precisato.

Art. 3

1. Per effetto dei reciproci riconoscimenti di cui al precedente articolo 2:

A) Per quanto riguarda Aspem s.p.a., la stessa, una volta:

- deliberati dalle Amministrazioni competenti in conformità a quanto indicato nell'art. 2 gli atti di cui al successivo art. 4.1 e decorso il termine di sessanta giorni (oltre alla sospensione feriale) dalla scadenza del termine di pubblicazione di tali atti;
- approvati dall'Ufficio d'Ambito e trasmessi all'AEEGSI gli atti di cui al successivo art. 4.3 ,

rinuncerà al ricorso e ai motivi aggiunti nel giudizio R.G. n. 1102/2015 avanti al TAR Lombardia ed agli effetti favorevoli della sentenza del TAR Lombardia, Milano, Sez. III, n. 1786/2016; rinuncerà al ricorso ed ai motivi aggiunti nel giudizio R.G. n. 2997/2016 e nel giudizio R.G. n. 651/2017 entrambi avanti al TAR Lombardia; le parti costituite nei predetti giudizi chiederanno al Giudice la compensazione delle spese;

B) le Parti appellanti nei giudizi pendenti avanti al Consiglio di Stato RR.GG. n. 8053/2016, 8998/2016 e n. 9009/2016 rinunceranno alle impugnazioni in quella sede proposte; le parti costituite chiederanno al Giudice la compensazione delle spese.

2. Tutte le Parti si impegnano a porre in essere quanto nelle loro possibilità per evitare che, nelle more dell'attuazione del presente accordo, intervengano provvedimenti giurisdizionali di decisione nei procedimenti RR.GG. n. 8053/2016, 8998/2016 e n.

9009/2016 avanti al Consiglio di Stato e R.G. n. 2997/2016 nonché R.G. n. 651/2017 avanti al TAR Lombardia.

Art. 4

1. L'efficacia della transazione, comprese le rinunce ai contenziosi pendenti, è sospensivamente condizionata all'approvazione da parte della Provincia di Varese e dell'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese dei seguenti atti, per quanto di rispettiva competenza, necessari a permettere la prosecuzione delle gestioni di Aspem s.p.a. ai sensi del precedente articolo 2 e di quanto precisato all'art.3.1, lett. A) del presente accordo:

- prosecuzione delle attuali gestioni di Aspem s.p.a. fino alla naturale scadenza di ciascuna di esse, sulla base di un preliminare atto di indirizzo da parte della Provincia di Varese;
- modifiche ed aggiornamenti al Piano d'Ambito nelle sue varie articolazioni, in maniera da prevedere, anche nella parte normativa di esso, la predetta prosecuzione fino alla naturale scadenza delle gestioni di Aspem s.p.a.;
- modifiche alla convenzione di gestione in essere tra l'Ente di Governo dell'ATO e Alfa s.r.l., al fine di tenere conto della presenza di Aspem s.p.a. nei sensi di cui sopra;
- definizione e approvazione della convenzione di gestione tra l'Ente di governo dell'ATO e Aspem s.p.a., in conformità alle previsioni degli atti di regolazione dell'AEEGSI;
- esclusione di Aspem s.p.a. dal procedimento per la definizione dei valori di indennizzo ai gestori cessanti, venendo riconosciuto il titolo alla prosecuzione delle gestioni di Aspem fino alla scadenza naturale;

2. Il percorso amministrativo di cui alle deliberazioni indicate al precedente comma dovrà venire concluso entro la data del 30 giugno 2017, salvo differimento dovuto a cause non imputabili alla volontà della Provincia di Varese o dell'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese. Rimane fermo che l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Varese e la Provincia di Varese si impegnano a porre in essere, anche oltre il predetto termine, ogni altro atto eventualmente necessario a permettere ad Aspem la prosecuzione delle gestioni per i periodi sopra indicati nell'art. 2.

3. Il consiglio di amministrazione dell'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese si impegna inoltre ad approvare e a trasmettere all'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico entro il 30 luglio 2017 i seguenti ulteriori atti:

- adeguamento del piano economico finanziario e del piano tariffario in maniera da tenere conto della coesistenza, per un determinato periodo, delle gestioni di Alfa s.r.l. e delle gestioni di Aspem s.p.a.;
- determinazione, in revisione delle precedenti istanze, della tariffa specifica per Aspem s.p.a. per il periodo tariffario 2012-2015, con attribuzione di uno specifico quadrante;
- determinazione della tariffa per il periodo regolatorio 2016-2019 che consideri la coesistenza, per un determinato tempo, delle gestioni di Aspem s.p.a. e di Alfa s.r.l.;
- delibera di aggiornamento dei corrispettivi relativi agli anni 2010 e 2011 per le gestioni ex-Cipe in accordo alla del. AEEGSI 268/2014/R/idr).

4. Gli atti sopra elencati al comma 3 assunti dall'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese saranno sottoposti alla Provincia di Varese per l'iter approvativo di competenza di tale Ente, che dovrà essere completato entro il 30 settembre 2017. Rimane fermo che l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Varese e la Provincia di Varese si

impegnano a porre in essere ogni altro atto eventualmente necessario a permettere ad Aspem l'applicazione delle tariffe spettanti alla Società

Art. 5

1. Non appena avverate le condizioni sospensive previste dall'art.3, lett. A) le Parti provvederanno a sottoscrivere un atto con il quale dichiareranno tale avveramento, ai fini delle rinunce ai contenziosi oggetto del presente accordo.

2. Le Parti stabiliscono che il presente accordo non potrà in alcun modo essere prodotto o citato nei giudizi pendenti tra le Parti al momento della sottoscrizione dell'accordo medesimo, né in eventuali ulteriori giudizi eventualmente instaurati tra le medesime Parti, salvo il consenso scritto e unanime di tutte le Parti. L'accordo non potrà in alcun modo costituire prova e/o argomento di prova.

Allegato A bis

Allegato A bis	1	2	4	6	7	8
n°	Codice Istat	Comune	Delibera C.C. del Comune di affidamento del servizio acquedotto	Data Stipula	Inizio entrata in vigore	Scadenza contratto
1	012133	Varese	n. 82 del 15/11/1999	15/11/1999	01/01/2000	31/12/2034
2	012004	Arcisate	n. 8 del 21/02/2002	26/06/2002	01/07/2002	31/12/2031
3	012006	Azzate	n. 46 del 02/09/1994	19/06/1995	01/12/1995	31/12/2024
4	012008	Barasso	n. 58 del 17/12/1991	21/10/1992	01/04/1993	31/12/2023
5	012012	Besnate	n. 31 del 28/09/2001	20/12/2001	01/01/2002	31/12/2031
6	012016	Bodio Lomnago	n. 28 del 19/07/2006	19/12/2006	01/01/2007	31/12/2035
7	012020	Brezzo di Bedero	n. 43 del 24/10/2007	20/12/2007	01/01/2008	31/12/2036
8	012025	Buguggiate	n. 18 del 13/03/1995	17/06/1996	01/01/1997	31/12/2026
9	012030	Cantello	n. 61 del 29/11/1996	07/05/1997	01/09/1997	31/12/2026
10	012031	Caravate	n. 58 del 20/12/1999	30/12/1999	01/09/2000	31/12/2029
11	012033	Carnago	n. 15 del 13/07/2001	20/12/2001	01/01/2002	31/12/2031
12	012035	Caronno Varesino	n. 15 del 11/03/1995	06/12/1995	01/10/1996	31/12/2025
13	012038	Casciago	n. 47 del 27/10/1989	14/05/1991	14/05/1991	31/12/2019
14	012047	Castronno	n. 99 del 05/12/1994	02/10/1995	01/04/1996	31/12/2026
15	012049	Cazzago Brabbia	n. 15 del 08/06/2001	15/11/2001	01/01/2002	31/12/2031
16	012051	Cittiglio	n. 45 del 19/10/1999	30/12/1999	01/05/2000	31/12/2029
17	012055	Comerio	n. 10 del 28/04/1995	10/04/1996	01/01/1997	31/12/2026
18	012060	Cunardo	n. 63 del 21/12/2005	22/12/2005	01/07/2006	31/12/2035
19	012064	Daverio	n. 13 del 27/05/2004	21/12/2004	01/01/2005	31/12/2034
20	012071	Galliate Lombardo	n. 44 del 22/11/1994	12/03/1996	01/11/1996	31/12/2025
21	012073	Gazzada Schianno	n. 36 del 17/07/1997	24/11/1997	01/01/1998	31/12/2027
22	012076	Germignaga	n. 29 del 27/05/2002	20/12/2002	01/01/2003	31/12/2031
23	012082	Inarzo	n. 31 del 25/11/1998	23/12/1998	01/01/1999	31/12/2028
24	012083	Induno Olona	n. 35 del 05/06/2006	19/12/2006	01/01/2007	31/12/2036
25	012085	Jerago con Orago	n. 40 del 27/07/2000	21/12/2000	01/01/2001	31/12/2030
26	012091	Lozza	n. 17 del 13/03/1995	27/02/1997	01/09/1997	31/12/2026
27	012092	Luino	n. 57 del 27/11/1998	10/06/1999	01/01/2000	31/12/2028
28	012093	Luvinate	n. 62 del 06/11/1989	02/07/1991	01/04/1991	31/12/2019
29	012094	Maccagno	n. 42 del 20/10/2003	01/03/2004	01/03/2004	31/12/2033
30	012096	Malnate	n. 67 del 05/12/1996	05/03/1997	01/07/1997	31/12/2010
30 bis	012096	Malnate	n. 76 del 19/12/2006	18/06/2007	01/01/2007	31/12/2035
31	012099	Marzio	n. 20 del 21/11/2003	24/12/2003	01/01/2004	31/12/2033
32	012104	Monvalle	n. 47 del 13/12/1999	30/12/1999	01/01/2001	31/12/2029
33	012105	Morazzone	n. 47 del 24/10/2006	19/12/2006	01/01/2007	31/12/2035
34	012141	Sangiano	n. 29 del 27/09/2005	22/12/2005	01/01/2006	31/12/2035

Allegato D PV.5 del 28/06/2017

C) Carta del Servizio



LA CARTA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

INDICE

Frontespizio	1
Indice	2
1 Premessa	4
1.1 L'Azienda	4
1.2 Il Servizio Acquedotto	4
2 Principi fondamentali	5
2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento	5
2.2 Continuità	5
2.3 Partecipazione	5
2.4 Cortesia	5
2.5 Efficacia ed efficienza	5
2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	6
2.7 Condizioni principali di fornitura	6
3 Standard di qualità del servizio	7
3.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente finale	7
3.1.1 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e lavori	8
3.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico	8
3.1.3 Tempo per l'attivazione e riattivazione della fornitura	9
3.1.4 Tempo per la disattivazione della fornitura	9
3.1.5 Tempo per la voltura della fornitura	10
3.2 Accessibilità al servizio	10
3.2.1 Orario di apertura al pubblico degli sportelli	11
3.2.2 Sportello telefonico	11
3.2.3 Definizione degli appuntamenti per sopralluogo	11
3.2.4 Rispetto degli appuntamenti concordati	11
3.2.5 Appuntamenti personalizzati	12
3.2.6 Facilitazioni per utenti particolari	12
3.2.7 Differenziazione delle forme e modalità di pagamento	13
3.2.8 Tempo di attesa agli sportelli	13
3.2.9 Tempo di risposta motivata di ASPEM a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte	13
3.3 Gestione del rapporto contrattuale	14
3.3.1 Fatturazione	14
3.3.2 Comunicazione lettura da parte dell'utente finale	14
3.3.3 Rettifiche di fatturazione	15
3.3.4 Morosità: riattivazione in seguito a disattivazione per morosità	15
3.3.5 Verifica del misuratore	16
3.3.6 Verifica delle pressioni	17

Carta del Servizio Acquedotto

data 01/07/2016 pag. 3/27

3.4	Continuità del servizio e sospensioni programmate	18
3.4.1	Continuità e servizio di emergenza	18
3.4.2	Tempi di preavviso per interventi programmati	18
3.4.3	Durata della sospensione	18
3.5	Sicurezza del servizio	18
3.5.1	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	18
3.5.2	Crisi idrica da scarsità	19
3.5.3	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	19
3.5.4	Servizio di analisi dell'acqua potabile distribuita	19
4	Informazioni all'utente finale	19
5	Tutela	21
5.1	La gestione dei reclami	21
6	Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente finale	21
7	Servizi di consulenza agli utenti finali	22
8	Indennizzi automatici	22
8.1	Casi di esclusione e di sospensione del diritto all'indennizzo automatico	22
8.2	Modalità di corresponsione all'utente finale dell'indennizzo automatico	22
9	Validità della carta del servizio acquedotto	23
	Tabella riepilogativa dei tempi relativi agli standard di qualità	24

1. PREMESSA

1.1 L'AZIENDA

ASPEM nasce nel 1960.

Si è occupata dapprima della gestione dell'acquedotto comunale di Varese, negli anni successivi si è dedicata anche al servizio di igiene urbana (1964) per poi inserire tra i propri compiti anche il servizio di erogazione del gas (1969). I predetti servizi vengono erogati, oltre che a Varese, in altri Comuni.

ASPEM ha assunto la natura giuridica di società per azioni dal 1° gennaio 2000. E dal 15 gennaio 2009 è divenuta controllata di una quotata in borsa valori di Milano e in forza di norme pro-concorrenziali che tutelano gli affidamenti conformi alla normativa nel tempo vigente continua la gestione del servizio acquedotto nei 34 enti locali affidanti.

1.2 IL SERVIZIO ACQUEDOTTO

L'Azienda gestisce il servizio Acquedotto dal 1960.

Il bacino servito supera i 200.000 abitanti.

L'obiettivo principale di ASPEM è quello di garantire un'erogazione sicura del bene acqua: dispone infatti di un sistema di telecontrollo, telemisura e telecomando che, mediante un'unità centrale collegata a periferiche distribuite sul territorio, verifica 24 ore su 24 i parametri relativi agli impianti dell'acquedotto. Tale sistema permette di ottimizzare la captazione e la distribuzione dell'acqua.

Il servizio di "Pronto Intervento" consente di far fronte, 24 ore su 24, ad eventuali inconvenienti lungo la rete gestita.

Oltre alle verifiche effettuate per legge l'Azienda effettua sull'acqua erogata analisi qualitative aggiuntive, sia chimico - fisiche che batteriologiche, avvalendosi di un laboratorio certificato.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Servizio Acquedotto è gestito nel rispetto dei "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e la presente Carta è stata redatta sulla base dello schema generale di riferimento recato nel D.P.C.M. 29 aprile 1999. La stessa è stata integrata e uniformata alle disposizioni regolatorie di cui alla deliberazione AEEGSI 23 dicembre 2015 655/2015/R/IDR.

Le disposizioni contenute in tale Carta dei Servizi contrastanti con una norma regolatoria provvista di efficacia diretta non verranno applicate ovvero dovranno essere disapplicate, con la conseguenza che il rapporto resta disciplinato, per quanto di ragione, dalla sola norma regolatoria disposta dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema idrico (AEEGSI).

2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

ASPEM, nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti finali e di non discriminazione per gli stessi; garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni funzionali - impiantistiche, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

2.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario di ASPEM garantire un servizio continuo e regolare nonché adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi. Qualora questi si dovessero verificare a causa di guasti o manutenzioni finalizzate al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, ASPEM si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

2.3 Partecipazione

L'utente finale ha titolo di richiedere ed ottenere da ASPEM le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'utente finale, ASPEM garantisce la identificabilità del personale mediante appositi documenti di riconoscimento e indica i responsabili delle strutture interne.

2.4 Cortesia

ASPEM si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'utente finale, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare il personale è tenuto a trattare gli utenti finali con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti sono altresì tenuti a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

2.5 Efficacia ed efficienza

ASPEM persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

ASPEM si impegna ad utilizzare un linguaggio facile ed accessibile per garantire chiarezza e comprensibilità nelle comunicazioni.

2.7 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni del servizio sono quelle previste dal vigente regolamento di fornitura dell'acqua che viene consegnato in copia a tutti gli utenti finali all'atto della stipula del contratto.

3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Costituiscono "standard" di qualità del servizio idrico fornito all'utente finale gli indicatori *qualitativi* e *quantitativi* di seguito descritti.

Gli standard si suddividono in *generali*, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese da ASPEM, e *specifici*, ossia riferibili alla singola prestazione resa e verificabili dall'utente finale.

Gli standard inseriti nella Carta predisposta da ASPEM si riferiscono ai livelli specifici di qualità contrattuale del servizio idrico come previsti dalle discipline regolatorie.

ASPEM è costantemente impegnata a rispettare gli standard sia qualitativi sia quantitativi.

3.1. TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON L'UTENTE FINALE

I tempi di prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario (determinando dunque una sospensione della loro decorrenza) per:

- il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi;
- la predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente finale;
- la consegna della documentazione necessaria come previsto dal Regolamento di fornitura e dalle discipline regolatorie, qualora nella richiesta iniziale la stessa fosse stata omessa.

Ove non diversamente specificato per "giorno lavorativo" si intende tutti quelli feriali con esclusione della giornata di sabato che si intende come non lavorativa.

La derogabilità alle tempistiche standard è possibile quindi a seguito di:

- specifici accordi con l'utente finale;
- cause di forza maggiore ed eventi di carattere eccezionale non dipendenti dalla volontà e capacità di ASPEM (quali eventi climatici particolari come gelo etc.);
- interventi per la realizzazione/implementazione/manutenzione delle infrastrutture del servizio acquedotto e attività di realizzazione di infrastrutture a servizio della collettività, o ristrutturazioni straordinarie delle stesse;
- ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi (per l'ottenimento dei quali ASPEM garantisce il massimo impegno e diligenza) e nella predisposizione delle opere edili di spettanza dell'utente finale.

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate all'utente finale per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, ASPEM comunicherà tempestivamente all'utente finale il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

3.1.1 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e lavori

E', per le diverse tipologie di fornitura, il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di ASPEM della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso.

In rapporto alle diverse tipologie di intervento i tempi sono i seguenti:

Preventivazione per allacciamento idrico o lavori senza necessità di sopralluogo	10 giorni lavorativi
--	----------------------

Preventivazione per allacciamento idrico o lavori con necessità di sopralluogo	20 giorni lavorativi
--	----------------------

3.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico

E' il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale, laddove applicabile, messa a disposizione del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte di ASPEM. Tale tempo può essere differenziato a seconda della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso. Viene considerato un *lavoro semplice* quella prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o non implichi la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti. Viene, invece, considerato *lavoro complesso* la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

In rapporto alle diverse tipologie di intervento i tempi sono i seguenti:

Allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici con messa a disposizione del contratto di fornitura	15 giorni lavorativi
---	----------------------

Allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi
---	----------------------

Allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi	≤ 30 gg lavorativi
--	--------------------

3.1.3 Tempi per l'attivazione e la riattivazione della fornitura

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.

Il tempo di riattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa. Nel caso di riattivazione della fornitura in seguito a morosità il tempo decorre a seguito del pagamento da parte dell'utente moroso delle somme dovute e non dalla richiesta.

Attivazione della fornitura in caso di nuovo allaccio con lavori completati	5 giorni lavorativi
Riattivazione o subentro nella fornitura	5 giorni lavorativi
Riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	10 giorni lavorativi
Riattivazione della fornitura a seguito di disattivazione per morosità dalla data del pagamento delle somme dovute.	2 giorni feriali

Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

E' in facoltà dell'utente finale richiedere che l'attivazione della fornitura avvenga in un tempo successivo rispetto a quello di completamento dei lavori di allacciamento. In tale caso, tale data coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dall'utente stesso.

3.1.4 Tempo per la disattivazione della fornitura

E' il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione. Essa comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di riconsegna e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione da cui conseguirà anche l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale

Disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale con misuratore posizionato in luogo accessibile	7 giorni lavorativi
--	---------------------

Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile, ASPEM concorderà un appuntamento con l'utente finale applicando quanto previsto in tema di appuntamenti concordati.

3.1.5 Tempo per la voltura della fornitura

E' il tempo intercorrente tra la data di richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale. Nel caso in cui la voltura abbia ad oggetto un punto di consegna in cui la fornitura è stata disattivata per morosità o nel caso in cui l'utente uscente risulti moroso, il tempo decorrerà dalla data in cui il richiedente la voltura attesti l'estraneità al precedente debito o proceda al pagamento delle somme dovute nel caso in cui occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare servita dal punto di consegna interessato dalla voltura

Esecuzione della voltura

5 giorni lavorativi

3.2. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

Per consentire l'accesso alle informazioni e lo svolgimento delle pratiche (come attivazione della fornitura, riattivazione/subentro, riattivazione da distacco per morosità, voltura, preventivo, verifica pressione), ASPEM S.p.A. garantisce le seguenti modalità:

Servizio	Accesso
Sportello fisico	Zona 1* - Varese – via San Giusto 6 Zona 2** - Luino – via Cavallotti 26
Sito internet	www.aspem.it
Indirizzo e-mail	comunicazioni@aspem.it
Numero verde	800 960011
Numero verde pronto intervento	800 508740
Numero fax	0332 290220

ZONA 1*: Varese, Arcisate, Azzate, Barasso, Besnate, Bodio Lomnago, Buguggiate, Cantello, Caravate, Carnago, Caronno Varesino, Casciago, Castronno, Cazzago Brabbia, Cittiglio, Comerio, Cunardo, Daverio, Galliate Lombardo, Gazzada Schianno, Inarzo, Induno Olona, Jerago con Orago, Lozza, Luvinate, Malnate, Marzio, Monvalle, Morazzone e Sangiano.

ZONA 2:** Brezzo di Bedero, Germignaga, Luino e Maccagno con Pino e Veddasca.

3.2.1 Orario di apertura al pubblico degli sportelli

Gli sportelli sono aperti al pubblico:

ZONA 1: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8,30 alle 14,00
martedì e giovedì dalle ore 8,30 alle ore 16,00
Ufficio Clienti Acquedotto, Via S. Giusto 6, Varese.

ZONA 2: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30
Ufficio Clienti Nord Verbano Via Cavallotti 26, Luino

Nei Comuni serviti tramite convenzione, concessione o contratto l'orario di sportello ivi eseguito viene concordato con il Comune e da questo reso noto alla propria Cittadinanza.

3.2.2 Sportello telefonico

E' possibile svolgere per via telefonica (tel. 800960011) le seguenti pratiche e adempimenti:

- domanda di spostamento contatore;
- richiesta di aumento o diminuzione della portata contatore;
- domanda di nuovo allacciamento con successivo inoltro dei documenti richiesti;
- comunicazione dei dati relativi alla lettura del contatore
- informazione sulla stipula dei contratti

Le operazioni con l'intervento dell'operazione saranno possibili dalle ore 13.45 alle ore 17,00 nei giorni lavorativi.

Tali operazioni automatiche possono essere attivate anche via fax al 0332 290 257 o via e-mail a: richiesteacquedotto@aspem.it, entrambi collegati 24 ore su 24.

Altri canali

E' possibile attraverso il sito internet www.aspem.it rinvenire tutte le informazioni necessarie e effettuare le operazioni di inserimento della lettura del proprio misuratore.

Gli utenti possono richiedere informazioni anche in forma scritta. In tal caso è possibile inoltrare richieste di nuove forniture, inoltrare il modello di variazione recapito, segnalare eventuali disservizi, comunicare l'autolettura del proprio contatore.

3.2.3 Definizione degli appuntamenti

Nel caso in cui la prestazione da effettuare necessiti la presenza dell'utente finale o della persona da lui incaricata, ASPEM provvede a fissare l'appuntamento, contattando i recapiti indicati nella richiesta di prestazione.

3.2.4 Rispetto degli appuntamenti concordati

ASPEM si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente finale.

Gli appuntamenti con gli Utenti finali sono concordati entro il tempo di 7 giorni lavorativi a partire dal giorno della richiesta aumentabile per espressa richiesta dell'utente finale.

La fascia massima di disponibilità richiesta all'utente finale non supererà le 3 ore e sarà fissata tra le 8,00 e le 12,30 per gli appuntamenti del mattino, e tra le 13,30 e le 17,30 per gli appuntamenti pomeridiani.

La percentuale annua degli appuntamenti rispettati sul totale di quelli concordati, ad esclusione di quelli non rispettati dall'utente finale, viene indicata a consuntivo nell'ambito della relazione annuale sulla qualità del servizio.

Nel caso in cui ASPEM non riuscisse a mettersi in contatto con il richiedente ai riferimenti forniti o qualora non fosse possibile concordare l'appuntamento, ASPEM ha facoltà di annullare l'appuntamento, dandone informazione scritta all'utente finale con l'indicazione dei motivi dell'annullamento operato e conseguente annullamento della richiesta.

ASPEM ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente finale, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere l'incaricato di ASPEM per tutta la fascia di puntualità concordata con ASPEM stessa.

Nel caso in cui per motivazioni organizzative ASPEM abbia necessità di disdettare l'appuntamento concordato, la disdetta verrà comunicata entro le precedenti 24 ore.

3.2.5 Appuntamenti personalizzati

ASPEM è tenuta a fissare, qualora l'utente finale lo richieda, un appuntamento personalizzato per l'effettuazione dell'intervento di esecuzione delle seguenti prestazioni: lavori semplici, attivazione della fornitura, disattivazione della fornitura o riattivazione per morosità.

Al momento di fissare un appuntamento personalizzato ASPEM comunica all'utente finale che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità in sostituzione di quello dovuto in caso di mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione della prestazione.

3.2.6 Facilitazioni per utenti particolari

Presso la Sede Aziendale sono a disposizione facilitazioni di accesso agli uffici (rampe, porte automatiche, servizi igienici) per portatori di handicap. Per questi ultimi e per le persone con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese, sono a disposizione percorsi preferenziali agli sportelli.

Per gli utenti che si trovino in condizioni tali da richiedere maggiore attenzione, come persone anziane con gravi difficoltà motorie o portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza ove non sia possibile il ricorso all'utilizzo del telefono per la stipulazione dei contratti di fornitura è previsto che il personale aziendale si rechi direttamente presso questi utenti per ritirare la documentazione richiesta, far apporre le firme sui contratti o per altre operazioni connesse in modo da evitare loro di recarsi presso la Sede Aziendale.

3.2.7 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Possibilità di pagamento fatture e lavori:

- a) addebito in conto corrente (domiciliazione);
- b) presso lo sportello della Banca Popolare di Sondrio nella filiale di Varese via San Giusto-ang. Via Malta e in quella di Luino Via XXV Aprile 31 dal lunedì al venerdì ore 8,30 - 12,30, tramite pagamento in contanti, assegni circolari o bancari, carta bancaria (con modalità di pagamento gratuito);
- c) presso sportelli delle banche indicate sulle fatture nei giorni e orari di apertura, tramite pagamento in contanti, assegni circolari o bancari;
- d) presso gli Uffici PP.TT. (con pagamento spese postali) nei giorni e orari di apertura;
- e) presso i punti vendita di Lottomatica (tabaccherie, ricevitorie, edicole e bar) distribuiti in tutt'Italia (con pagamento spese di incasso);

3.2.8 Tempo di attesa agli sportelli

E' il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti

3.2.9 Tempo di risposta motivata di ASPEM a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte

E' il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta motivata all'utente finale, quale risultante dal protocollo o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

richiesta di informazioni	30 giorni lavorativi
reclami	30 giorni lavorativi

La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta di informazioni scritta, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata per fornire all'utente finale, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Nel caso di reclami scritti, la risposta motivata contiene l'indicazione delle cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere da ASPEM.

In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste di informazioni scritte, l'utente finale può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, alle informazioni e ai dati concernenti sia le richieste di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia l'esecuzione delle prestazioni medesime.

ASPEM rende disponibile sul proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale.

L'utente finale può inviare ad ASPEM il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- a. nome e cognome;
- b. l'indirizzo di fornitura;
- c. l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d. il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

3.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.3.1 Fatturazione

La fatturazione è realizzata con processi informatici ed è sottoposta a controlli e verifiche. Essa avviene sulla base delle tariffe rese pubbliche attraverso gli strumenti di informazione all'utente finale elencati nel capitolo 4.

ASPEM emette un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

Consumi < 100 mc	Semestrale
Consumi 101 < 1000 mc	Quadrimestrale
Consumi 1001 < 3000 mc	Trimestrale
Consumi > 3000 mc	Bimestrale

Il tempo massimo per l'emissione di una fattura è di 45 giorni solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura medesima.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo come da tabella sopra riportata, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

3.3.2 Comunicazione lettura da parte dell'utente finale

In caso di inaccessibilità del contatore, l'utente finale può comunicare i propri consumi secondo le seguenti modalità:

- mediante apposita cartolina di auto lettura lasciata dall'addetto di ASPEM;
- a mezzo fax al 0332 290 220;
- con e-mail a: letture@aspem.it
- mediante lettera;
- mediante comunicazione telefonica 800960011.

- mediante comunicazione verbale all'ufficio Clienti.

3.3.3 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto sull'importo fatturato, l'individuazione e la correzione degli stessi avvengono d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'utente finale e riscontrato tale da ASPEM, la rettifica della fatturazione riconosciuta errata e la restituzione del maggior importo versato avvengono entro 60 giorni decorrenti dalla data della comunicazione dell'utente finale (fa fede il timbro postale di arrivo o, in caso di presentazione diretta agli uffici di ASPEM, la data di ricezione della comunicazione), salvo situazioni richiedenti verifiche tecniche particolari che non consentono il rispetto del predetto termine. In tal caso ASPEM provvederà a comunicare all'utente finale il nuovo termine.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, ASPEM accredita lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto di 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

In deroga a quanto sopra previsto, ASPEM può accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

3.3.4 Morosità: riattivazione in seguito a disattivazione per morosità

In caso di morosità è in facoltà di ASPEM posare una lente di riduzione del flusso dell'acqua presso l'utenza o procedere alla sospensione del servizio.

Prima di procedere alla sospensione del servizio vengono adottate le seguenti procedure:

- 1) trasmissione all'utente finale moroso di lettera avviso di mancato pagamento, con indicazione dell'importo scoperto e invito al pagamento entro il termine indicato;
- 2) invio all'utente finale moroso di lettera raccomandata con avviso di ricevimento con diffida ad adempiere al pagamento dell'importo scoperto entro un termine perentorio.
- 3) comunicazione dell'eventuale sospensione, laddove applicabile, all'ATS e al Comune.

ASPEM potrà procedere alla sospensione dell'erogazione trascorso il termine perentorio indicato nella raccomandata.

Per evitare la sospensione l'utente finale deve procedere al pagamento nei modi e termini prescritti dalle comunicazioni.

La fornitura verrà riattivata solo a seguito del versamento degli importi che hanno determinato la sospensione del servizio, delle penalità e degli interessi per il ritardato pagamento nonché dell'integrazione del deposito cauzionale.

In caso di erronea azione da parte di ASPEM per morosità, l'Azienda provvederà all'immediata riattivazione della fornitura. Qualora l'azione abbia dato luogo alla sospensione dell'erogazione, ASPEM riconoscerà € 51,64 che verranno detratte dalla fattura successiva.

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

Ai fini della verifica del rispetto dei tempi di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità (2 giorni feriali), le richieste di riattivazione della fornitura pervenute ad ASPEM oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate da ASPEM come pervenute il giorno successivo.

ASPEM è tenuta alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato ad ASPEM tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

La comunicazione di avvenuto pagamento può essere anche autocertificata.

ASPEM può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

3.3.5 Verifica del misuratore

L'utente finale può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore, una verifica finalizzata ad un controllo del corretto funzionamento del misuratore.

Dalla data di ricevimento della richiesta per la verifica del misuratore dell'utente finale, ASPEM interviene entro 10 giorni lavorativi.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile, se non in presenza dell'utente finale e nei casi in cui l'utente richieda un controllo in contraddittorio, ASPEM procederà a concordare con quest'ultimo un appuntamento per l'effettuazione della verifica e quindi ad applicare quanto previsto in tema di appuntamenti concordati (10 giorni lavorativi).

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, ASPEM può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento di fornitura dell'Acqua. ASPEM, inoltre, rammenta tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, ASPEM invia l'esito della verifica del misuratore entro 10 giorni lavorativi dalla data di effettuazione della verifica.

Qualora vi sia la necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio, ASPEM invia l'esito della verifica entro 30 giorni lavorativi dalla data di effettuazione della verifica.

A richiesta dell'utente finale si possono effettuare controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013, che verranno processati con tempi e comunicazioni particolari.

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, ASPEM procede a titolo gratuito alla sostituzione dello stesso dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa, e laddove applicabile unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore ASPEM indica un appuntamento preciso, con data e ora.

Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con ASPEM un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di ASPEM.

ASPEM procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

3.3.6 Verifica delle pressioni

L'utente finale può richiedere la verifica della pressione della rete nei pressi del punto di consegna mediante richiesta con l'indicazione dei mal funzionamenti lamentati.

La verifica, alla quale l'utente finale ha facoltà di presenziare personalmente o tramite suo delegato, viene effettuata, in caso di accessibilità del punto di consegna e prescindendo dalla presenza dell'utente finale, entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

Qualora sia necessaria la presenza dell'utente finale, la verifica viene effettuata dopo aver concordato un appuntamento con l'utente stesso secondo quanto disciplinato per gli appuntamenti concordati.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte di ASPEM la data di inizio della verifica stessa.

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, ASPEM può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento e sul sito internet; ASPEM rammenta tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

Il tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è di 10 giorni lavorativi.

3.4 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO E SOSPENSIONI PROGRAMMATE

3.4.1 Continuità e servizio di emergenza

ASPEM fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio potrà essere causata da eventi eccezionali o accidentali.

In caso di sospensioni di erogazione per manutenzioni programmate per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, ASPEM preavvisa gli utenti finali con le modalità previste nel successivo capitolo.

ASPEM si impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo maggiore di 48 ore, ASPEM attiva un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni delle competenti Autorità.

In caso di sciopero, in ottemperanza alle disposizioni vigenti, sono assicurati i servizi essenziali, di controllo e pronto intervento per la sicurezza degli impianti e degli utenti finali, fermo restando il rispetto degli obblighi di comunicazione ed informazione previsto dalla Legge in materia.

3.4.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

Qualora occorra eseguire lavori programmati sulla rete che implichino necessariamente la sospensione dell'erogazione del servizio, l'Azienda provvederà a preavvertire gli utenti finali con almeno 2 giorni di anticipo mediante le seguenti modalità in funzione al numero di utenti finali interessati dalla sospensione:

- 1) appositi avvisi presso gli utenti finali;
- 2) appositi avvisi negli esercizi commerciali della zona interessata;
- 3) eventuale informazione sul quotidiano locale o televideo di emittente locale.
- 4) sito internet: www.aspem.it.

3.4.3 Durata della sospensione

Le interruzioni programmate per lavori sugli impianti non sono superiori a 24 ore.

3.5 SICUREZZA DEL SERVIZIO

3.5.1 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (al numero diretto 0332336010 con telefonata registrata ai sensi delle disposizioni normative vigenti) è misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto in-

intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato da ASPEM per il pronto intervento.

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale pari a 3 ore calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento, che trova applicazione per le segnalazioni relative situazioni di pericolo.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, ASPEM fornisce agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali.

3.5.2 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, ASPEM, con adeguato preavviso, informa le Amministrazioni Comunali proponendo le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- informazione ed invito all'utente finale al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di fonti di approvvigionamento idrico destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzioni della pressione in rete o mediante riduzione oraria di utilizzo;
- turnazione delle forniture.

3.5.3 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

ASPEM, sulla base di piani di intervento, svolge un servizio di ricerca delle perdite sulle reti di acqua potabile attuato anche tramite ditte esterne specializzate dotate di apparecchiature elettroniche che, operando lungo il tracciato delle tubazioni interrate, sono in grado di rilevare da fuori terra eventuali perdite non manifeste in superficie.

3.5.4 Servizio di analisi dell'acqua potabile distribuita

Oltre alle verifiche effettuate per legge l'Azienda effettua sull'acqua erogata analisi qualitative aggiuntive, sia chimico – fisiche sia batteriologiche.

4. INFORMAZIONE ALL'UTENTE FINALE

Per garantire all'utente finale la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo e sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari e loro modificazioni, ASPEM utilizza i seguenti strumenti:

- comunicazioni sulla fattura;
- comunicazioni sul sito Internet www.aspem.it;
- eventuali comunicazioni mediante organi di stampa;
- eventuale comunicazione diretta all'utente finale

Gli utenti possono telefonare per avere informazioni relativamente a tutto ciò che riguarda il rapporto commerciale, ASPEM accerta periodicamente l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni effettuate per recepire eventuali ulteriori esigenze degli utenti in questo campo. I contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio vengono resi noti agli utenti finali attraverso uno o più dei canali indicati nel presente capitolo.

ASPEM eroga acqua potabile conforme ai vigenti standard di legge.

ASPEM rende disponibile sul sito internet o eventualmente su richiesta dell'utente finale i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei, con periodicità semestrale:

Ammonio
Arsenico
Cadmio
Calcio
Cloruro
Conduttività
Cromo Totale
Disinfettante residuo (cloro)
Durezza °F
Durezza °T
Ferro
Fluoruri
Idrogeno carbonato
Magnesio
Manganese
Nitrato
Nitrito
Ossidabilità
PH
Piombo
Potassio
Residuo secco
Sodio
Solfato

Come già indicato nei "Principi fondamentali – Condizioni principali di fornitura", oltre a quanto contenuto nel "Regolamento per la fornitura dell'acqua", ASPEM informa sulle procedure di pagamento delle fatture, le modalità di lettura dei contatori, il corretto utilizzo della risorsa acqua, il necessario controllo degli impianti interni e le agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale.

ASPEM nel momento in cui rileva anomalie sui dati dei consumi degli utenti finali, provvede ad evidenziarle all'interessato tramite comunicazione scritta.

L'utente finale può accedere agli atti aziendali in conformità a quanto previsto dalla legge nonché dal Regolamento aziendale applicativo.

5. TUTELA

5.1 La gestione dei reclami

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati da questa Carta può essere segnalata dal diretto interessato in forma scritta o di persona, secondo le seguenti modalità:

- mediante posta ordinaria all'indirizzo ASPEM S.p.A. – Via San Giusto n.6, 21100 Varese
- mediante posta elettronica all'indirizzo e-mail: comunicazioni@aspem.it
- mediante Fax 0332 290220
- mediante telefono al numero verde 800960011

Nel caso di reclamo fatto di persona, l'utente finale può redigere direttamente o far redigere all'addetto il verbale di reclamo che dovrà essere sottoscritto dall'utente finale stesso. Entro il termine di trenta giorni lavorativi decorrenti dalla **data di ricevimento in ASPEM** del reclamo sulla presunta violazione, ASPEM riferisce all'utente finale l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Una volta all'anno ASPEM predispose un resoconto a disposizione degli utenti finali che dovessero farne richiesta contenente il numero dei reclami ed il seguito dato ad essi, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati.

6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE FINALE

Al fine di recepire le opinioni degli utenti finali in merito alla qualità del servizio erogato, ASPEM effettua apposite rilevazioni annuali consistenti in indagini a campione mediante metodologie appropriate; ciò al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

Gli utenti finali possono far pervenire propri suggerimenti mediante lettere, telefonate, colloqui.

ASPEM si impegna, sulla base delle rilevazioni effettuate, a pubblicare un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente finale.

Tale rapporto viene trasmesso alle Autorità competenti e reso disponibile agli utenti finali ed alle Associazioni dei consumatori.

7. SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI FINALI

ASPEM consegna agli utenti finali il regolamento di fornitura dell'acqua con alcuni consigli utili circa il corretto utilizzo di tale bene; consigli in merito vengono riportati anche sulle fatture e sugli altri mezzi comunicazionali indicati nella presente carta.

8. INDENNIZZI AUTOMATICI

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità riportati nella presente carta, ASPEM corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

8.1 Casi di esclusione e di sospensione del diritto all'indennizzo automatico

ASPEM non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a. qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:
 - 1) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
 - 2) cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- b. nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c. in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.

ASPEM, nei casi in cui l'utente finale risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

8.2 Modalità di corresponsione all'utente finale dell'indennizzo automatico

ASPEM accredita all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo ad ASPEM di erogare la prestazione oggetto di standard specifico (ai sensi del presente RQSII), quindi dal giorno in

cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di morosità dell'utente finale, dal giorno in cui questo provvede al pagamento delle somme dovute. Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

9. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

Gli utenti finali sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente Carta del Servizio tramite gli strumenti informativi indicati nella stessa.

TABELLA RIEPILOGATIVA
DEI TEMPI RELATIVI AGLI STANDARD DI QUALITÀ

Standard specifici di qualità contrattuale del SII

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'art. 5 Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'art. 5 Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all'art. 19 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui all'art. 19 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'art. 8 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'art. 23 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'art. 10 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'art. 11 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all'art. 11 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura a seguito di disattivazione per morosità di cui all'art. 12 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'art. 14 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'art. 17 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'art. 46 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'art. 47 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	30 giorni lavorativi

Carta del Servizio Acquedotto

data 01/07/2016 pag.25/27

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO
CONSUMI mc/anno	Periodicità Fatturazione
Consumi < 100 mc	Semestrale
Consumi 101 < 1000 mc	Quadrimestrale
Consumi 1001<3000 mc	Trimestrale
Consumi > 3000 mc	Bimestrale
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'art. 28 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all'art. 29 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio cui all'art. 29 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'art. 30 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'art. 31 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione di cui all'art. 32 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura cui all'art. 36 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	45 giorni solari

Standard generali di qualità contrattuale del SII

INDICATORE	LIVELLO GENERALE
Percentuale minima di allacci idrici complessi di cui all'articolo 8 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR., realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta.	90%
Percentuale minima di lavori complessi di cui all'articolo 23 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR. , realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta.	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati di cui all'articolo 24 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR., per una data che non supera i (sette) 7 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore.	90%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all'articolo 25 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR., comunicate entro le precedenti 24 ore.	95%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento di cui all'articolo 33 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR., in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore.	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all'articolo 48 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR., inviate entro trenta (30) giorni lavorativi.	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello di cui all'articolo 53 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR., per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessante (60) minuti per essere ricevuto.	95%
Tempo medio di attesa di cui all'articolo 53 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR., tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.	≤ 20 minuti
Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'articolo 66 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR., inviate entro dieci (10) giorni lavorativi.	90%

Allegato D PV.5 del 28/06/2017

D) Schema per Comune scadenze gestioni salvaguardate

Allegato D	1	2	4	6	7	8
n°	Codice Istat	Comune	Delibera C.C. del Comune di affidamento del servizio acquedotto	Data Stipula	Inizio entrata in vigore	Scadenza contratto
1	012133	Varese	n. 82 del 15/11/1999	15/11/1999	01/01/2000	31/12/2034
2	012004	Arcisate	n. 8 del 21/02/2002	26/06/2002	01/07/2002	31/12/2031
3	012006	Azzate	n. 46 del 02/09/1994	19/06/1995	01/12/1995	31/12/2024
4	012008	Barasso	n. 58 del 17/12/1991	21/10/1992	01/04/1993	31/12/2023
5	012012	Besnate	n. 31 del 28/09/2001	20/12/2001	01/01/2002	31/12/2031
6	012016	Bodio Lomnago	n. 28 del 19/07/2006	19/12/2006	01/01/2007	31/12/2035
7	012020	Brezzo di Bedero	n. 43 del 24/10/2007	20/12/2007	01/01/2008	31/12/2036
8	012025	Buguggiate	n. 18 del 13/03/1995	17/06/1996	01/01/1997	31/12/2026
9	012030	Cantello	n. 61 del 29/11/1996	07/05/1997	01/09/1997	31/12/2026
10	012031	Caravate	n. 58 del 20/12/1999	30/12/1999	01/09/2000	31/12/2029
11	012033	Carnago	n. 15 del 13/07/2001	20/12/2001	01/01/2002	31/12/2031
12	012035	Caronno Varesino	n. 15 del 11/03/1995	06/12/1995	01/10/1996	31/12/2025
13	012038	Casciago	n. 47 del 27/10/1989	14/05/1991	14/05/1991	31/12/2019
14	012047	Castronno	n. 99 del 05/12/1994	02/10/1995	01/04/1996	31/12/2026
15	012049	Cazzago Brabbia	n. 15 del 08/06/2001	15/11/2001	01/01/2002	31/12/2031
16	012051	Cittiglio	n. 45 del 19/10/1999	30/12/1999	01/05/2000	31/12/2029
17	012055	Comerio	n. 10 del 28/04/1995	10/04/1996	01/01/1997	31/12/2026
18	012060	Cunardo	n. 63 del 21/12/2005	22/12/2005	01/07/2006	31/12/2035
19	012064	Daverio	n. 13 del 27/05/2004	21/12/2004	01/01/2005	31/12/2034
20	012071	Galliate Lombardo	n. 44 del 22/11/1994	12/03/1996	01/11/1996	31/12/2025
21	012073	Gazzada Schianno	n. 36 del 17/07/1997	24/11/1997	01/01/1998	31/12/2027
22	012076	Germignaga	n. 29 del 27/05/2002	20/12/2002	01/01/2003	31/12/2031
23	012082	Inarzo	n. 31 del 25/11/1998	23/12/1998	01/01/1999	31/12/2028
24	012083	Induno Olona	n. 35 del 05/06/2006	19/12/2006	01/01/2007	31/12/2036
25	012085	Jerago con Orago	n. 40 del 27/07/2000	21/12/2000	01/01/2001	31/12/2030
26	012091	Lozza	n. 17 del 13/03/1995	27/02/1997	01/09/1997	31/12/2026
27	012092	Luino	n. 57 del 27/11/1998	10/06/1999	01/01/2000	31/12/2028
28	012093	Luvinate	n. 62 del 06/11/1989	02/07/1991	01/04/1991	31/12/2019
29	012094	Maccagno	n. 42 del 20/10/2003	01/03/2004	01/03/2004	31/12/2033
30	012096	Malnate	n. 67 del 05/12/1996	05/03/1997	01/07/1997	31/12/2010
30 bis	012096	Malnate	n. 76 del 19/12/2006	18/06/2007	01/01/2007	31/12/2035
31	012099	Marzio	n. 20 del 21/11/2003	24/12/2003	01/01/2004	31/12/2033
32	012104	Monvalle	n. 47 del 13/12/1999	30/12/1999	01/01/2001	31/12/2029
33	012105	Morazzone	n. 47 del 24/10/2006	19/12/2006	01/01/2007	31/12/2035
34	012141	Sangiano	n. 29 del 27/09/2005	22/12/2005	01/01/2006	31/12/2035