



**Disciplinare tecnico per la gestione
del Servizio Idrico Integrato
nell'Ambito Territoriale Ottimale
della Provincia di Varese**

Sommario

SEZIONE A - Premesse	3
ART. 1. Oggetto	3
ART. 2. Responsabilità del Gestore	4
ART. 3. Documenti connessi.....	4
ART. 4. Studi, piani e strumenti informativi da predisporre	5
ART. 5. Autorizzazioni, concessioni e permessi	5
ART. 6. Piano di subentro nelle gestioni esistenti.....	5
ART. 7. Piano di verifica e monitoraggio della pressione in rete	5
SEZIONE B - Programma degli interventi.....	5
ART. 8. Modalità di realizzazione degli interventi.....	5
ART. 9. Redazione e aggiornamento periodico del piano operativo degli interventi.....	6
ART. 10. Modalità di attuazione degli interventi di manutenzione straordinaria e di adeguamento	6
ART. 11. Modalità di attuazione di opere urgenti non previste.....	6
ART. 12. Monitoraggio degli interventi	7
ART. 13. Gestione delle aree di salvaguardia.....	7
ART. 14. Contenuti e aggiornamento del sistema informativo territoriale (SIT)	7
SEZIONE C - Esecuzione e controllo della gestione, livelli di servizio obiettivo e relativi indicatori	7
ART. 15. Modalità di esecuzione della gestione	7
ART. 16. Sistemi di controllo della gestione.....	8
ART. 17. Indicatori di performance, di livello di servizio obiettivo e di livello di servizio	8
ART. 18. Monitoraggio del Gestore e informazione periodica	8
ART. 19. Struttura della Relazione annuale sulla Gestione (RsG)	8
ART. 20. Customer Satisfaction.....	10
SEZIONE D - Rapporti tra il Gestore e l'Ufficio d'Ambito per il rilascio di pareri per autorizzazioni allo scarico e attività di controllo sugli insediamenti produttivi	10
ART. 21. Rilascio di pareri per autorizzazioni allo scarico in fognatura e in ambiente	10
ART. 22. Attività di controllo su insediamenti produttivi in convenzione con l'Ufficio d'Ambito ai sensi dell'articolo 128 c. 1 del D.Lgs. 152/2006.....	10
SEZIONE E - Standard di conservazione e funzionalità delle opere del Servizio Idrico Integrato e modalità degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria	10
ART. 23. Criteri e principi generali	10
ART. 24. Standard di conservazione e funzionalità delle opere del SII.....	11
ART. 25. Manutenzione ordinaria, programmata e a rottura.....	11
ART. 26. Manutenzione straordinaria e manutenzione straordinaria programmata.....	12
ART. 27. Controllo della funzionalità delle opere del SII.....	12
ART. 28. Oneri a carico del gestore.....	12
ART. 29. Gestione sovrambito – gestore Grossista.....	12
ART. 30. Criteri e disposizioni generali per l'applicazione di penali.....	13
SEZIONE G - Disposizioni finali.....	14
ART. 31. Vigenza.....	14
ART. 32. Revisioni e aggiornamenti	14

SEZIONE A - Premesse**ART. 1. Oggetto**

1. Il presente disciplinare tecnico concorre con gli altri documenti previsti dalla normativa vigente a regolare il rapporto tra le seguenti parti costituite:
 - Azienda Speciale "Ufficio d'Ambito di Varese" (di seguito "Ufficio d'Ambito"), con sede operativa in via Daverio 10, 21100 Varese;
 - Alfa S.r.l. (di seguito "Gestore"), con sede in via Carrobbio 3, 21100 Varese.
2. Il presente disciplinare tecnico costituisce parte integrante della Convenzione (di seguito "Convenzione") di affidamento del Servizio Idrico Integrato sottoscritta tra l'Ufficio d'Ambito e il Gestore del Servizio Idrico Integrato per la regolazione dei rapporti.
3. Il disciplinare ha per oggetto il Servizio Idrico Integrato (di seguito "SII"), così come definito dalla Convenzione e dalla normativa vigente in materia, svolto dal Gestore all'interno dell'ambito territoriale ottimale di Varese. Si intendono comprese nel servizio, in via esemplificativa e non esaustiva:
 - a) la captazione e l'adduzione delle acque destinate a consumo domestico e in genere civile e industriale, l'eventuale accumulo di dette acque in serbatoi, nonché la potabilizzazione e distribuzione tramite acquedotto di interesse pubblico fino al contatore compreso;
 - b) la raccolta, il collettamento e la depurazione delle acque reflue urbane provenienti dagli usi civili ed eventualmente da scarichi industriali, pretrattati ed autorizzati secondo le norme vigenti, ad eccezione di quanto specificato dal seguente comma 5;
 - c) la presentazione delle istanze funzionali all'avvio delle procedure autorizzatorie e concessorie, con relativi oneri, per l'individuazione e l'utilizzo di fonti di approvvigionamento idrico (anche nuove) da collegare ad acquedotti pubblici;
 - d) gli studi e le opere per la protezione delle fonti di approvvigionamento idrico, per la riduzione delle perdite di rete e per la migliore gestione della risorsa;
 - e) la manutenzione ordinaria e straordinaria delle opere affidate o nel tempo realizzate;
 - f) l'allestimento e il mantenimento dei sistemi di monitoraggio, misura, controllo e telecontrollo dei servizi;
 - g) il rapporto con l'utenza e la riscossione della tariffa;
 - h) in generale, la gestione del SII fino al contatore;
 - i) la sottoscrizione di apposite convenzioni di coordinamento con enti salvaguardati e soggetti operativi indicati nel paragrafo 7.5 - fase 1 del Piano d'Ambito;
 - j) la collaborazione e l'assistenza tecnica/amministrativa necessaria all'Ufficio d'Ambito per lo svolgimento delle attività di competenza, tra cui quelle previste dal D.Lgs. n. 31/2001, dalla Direttiva Europea n. 91/271/CEE, dall'ARERA e dalla Regione Lombardia;
 - k) la sottoscrizione di apposite convenzioni per regolare i rapporti con i Gestori interessati dalle aree di interambito;
 - l) il rilascio dei permessi di allaccio all'acquedotto e alla fognatura nei casi previsti dal regolamento;
 - m) la predisposizione degli elaborati progettuali e amministrativi eventualmente necessari a richiedere gli opportuni pareri di competenza, funzionali all'attuazione degli interventi inseriti nel Piano d'Ambito;
 - n) la verifica della funzionalità e l'installazione dei contatori installati presso le utenze;
 - o) la gestione e gli oneri per tutti i necessari espropri, servitù, permessi, autorizzazioni e concessioni;

- p) Ogni altro obbligo/ attività che la normativa europea o nazionale, la regolamentazione ARERA o altre fonti pongono in capo al Gestore del Servizio Idrico Integrato.

4. Sono altresì affidate al Gestore, nei modi descritti dal presente disciplinare:

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

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

5. Non si intendono ad oggi ricadenti nel SII le reti bianche e i relativi manufatti che colleghino le acque meteoriche e di dilavamento urbano recapitanti in ambiente, comprese le relative attività manutentive ordinarie e straordinarie. Tali manufatti e i relativi costi di manutenzione e di investimento sono in capo all'effettivo proprietario, che potrà eventualmente convenzionarsi col Gestore per la loro manutenzione e realizzazione.
6. Si dà atto che il Gestore si occupa della pulizia delle Caditoie stradali in quanto attività compiuta per alcuni enti prima del 2012 ed estesa a tutto l'ambito ottimale giusta delibera n. 30 del 26 maggio 2021 della Autorità d'Ambito (cfr. All. A P.V. 30/2021).
7. Il Gestore intende valutare, a seguito di approfondita istruttoria, la possibilità di allargare la propria attività anche alla gestione delle acque meteoriche e delle acque bianche se ed in quanto strettamente funzionali al Servizio Idrico Integrato. Il Gestore è in attesa del parere richiesto a Regione Lombardia ed ARERA.

ART. 2. Responsabilità del Gestore

1. Dalla data di affidamento, il Gestore è responsabile del buon funzionamento del SII secondo le disposizioni della Convenzione e degli allegati che ne costituiscono parte integrante.
2. Il Gestore, nell'espletamento del Servizio, è tenuto a adempiere a tutti gli obblighi previsti dal presente disciplinare e dalla Convenzione nonché da ogni altra disposizione di legge vigente in materia, incluso gli adempimenti posti a carico dello stesso dalla regolamentazione ARERA.
3. Resta inteso che il Gestore è, altresì, vincolato alle eventuali modifiche legislative che potranno intervenire in materia.
4. Grava sul Gestore la responsabilità derivante dalla conduzione delle opere al medesimo affidate, anche se restano di proprietà degli enti locali, e di quelle successivamente affidate o realizzate direttamente dal medesimo.

ART. 3. Documenti connessi

1. Il presente disciplinare concorre a regolamentare ruoli e competenze conseguenti all'affidamento del SII al Gestore. Pertanto, è da ritenersi come parte di un corpo unitario, in quanto strettamente correlato e legato ai seguenti documenti:
 - Piano d'Ambito;
 - Convenzione di regolazione dei rapporti tra l'Ufficio d'Ambito di Varese e il Gestore del Servizio Idrico Integrato;
 - Carta del servizio idrico integrato;
 - Regolamento del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione).

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

1. Al fine di garantire un servizio adeguato e di predisporre un'ottimale programmazione degli investimenti e allo scopo di garantire un flusso informativo adeguato, il Gestore dovrà approntare opportuni strumenti informatici nonché attivare gli studi e i piani indicati nella Convenzione di affidamento, entro le tempistiche indicate e ogni altro documento o piano richiesto dalla Autorità. Tali documenti dovranno essere trasmessi all'Ufficio d'Ambito e sottoposti all'approvazione dell'Ente Responsabile dell'ATO laddove previsto dalla legge.
2. Gli elaborati prodotti ai sensi del comma 1 sono di proprietà del Gestore e messi a disposizione in qualsiasi momento e gratuitamente su supporto informatico a favore dei Comuni, dell'Ufficio d'Ambito e dell'Ente di Governo dell'ATO.
3. L'Ufficio d'Ambito potrà chiedere al Gestore di fornire tutte le necessarie informazioni funzionali a adempiere a disposizioni normative e a dare riscontro a istanze inoltrate da soggetti terzi (ARERA, Regione, Ministero, Comuni, Utenti, ...), secondo le tempistiche di volta in volta necessarie e motivate.

ART. 5. Autorizzazioni, concessioni e permessi

1. Il Gestore ha attivato le procedure al fine di acquisire e/o di subentrare in tutte le autorizzazioni, concessioni e i permessi necessari alla gestione e all'esercizio delle opere e impianti.

ART. 6. Piano di subentro nelle gestioni esistenti

1. Si dà atto che alla data odierna il Gestore è subentrato nelle gestioni esistenti conformemente a quanto previsto dalla Delibera del Consiglio Provinciale n. 40 del 15/10/2020.

ART. 7. Piano di verifica e monitoraggio della pressione in rete

1. Al fine di un corretto monitoraggio delle pressioni in rete, il Gestore provvederà a dotare gli impianti di captazione di idonei sistemi di rilevamento delle pressioni.
2. Il Gestore, per fronteggiare le situazioni di emergenza, si dota di idonee apparecchiature mobili per il monitoraggio delle pressioni presso i contatori di utenza e per la rilevazione delle pressioni in punti specifici delle reti di distribuzione.

SEZIONE B - Programma degli interventi

ART. 8. Modalità di realizzazione degli interventi

1. La realizzazione del programma degli interventi, con le sue modifiche e aggiornamenti, è alla base della strategia d'intervento che informa tutta l'azione della gestione per il periodo di affidamento. Esso si pone come documento fondamentale sulla base del quale operare per il raggiungimento della efficienza, efficacia ed economicità che rimane l'obiettivo fondamentale del servizio.
2. Il Gestore è obbligato a realizzare il programma degli interventi adottato con il Piano d'Ambito nel rispetto delle modalità contenute nel piano stesso, nel presente documento e nella Convenzione.
3. Gli affidamenti per l'esecuzione degli interventi dovranno effettuarsi nel rispetto della Convenzione e delle normative vigenti in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture.
4. I costi di investimento sono comprensivi di tutte le voci di costo necessarie alla progettazione e realizzazione delle opere e degli studi previsti dal Piano d'Ambito ad esclusione dell'IVA o di altri oneri deducibili/recuperabili dal Gestore. Fatte salve successive modifiche alla normativa vigente in materia di appalti pubblici, a titolo esemplificativo e non esaustivo nei costi di investimento sono comprese le seguenti voci: importo lavori a base d'asta, oneri per la sicurezza e per la manodopera, progettazione, rilievi, consulenze, direzione lavori, collaudi, acquisizione aree e pertinenti indennizzi, interferenze, oneri di gara, manodopera interna, ecc.

5. Fatte salve diverse indicazioni dell'ARERA e di subentrate disposizioni normative, generalmente non sono riconducibili al SII i costi dovuti a opere di mero arredo urbano interferenti con gli interventi previsti dal Piano d'Ambito. Tali costi non potranno essere sostenuti dalla tariffa, se non quelli funzionali al ripristino delle condizioni antecedenti all'attuazione delle opere.
6. La tempistica di attivazione degli interventi deve essere coerente con le strategie definite nel Piano d'Ambito. In particolare, si dovrà dare particolare priorità all'esecuzione delle opere funzionali all'attuazione della Direttiva n. 91/271/CEE e al rispetto del D.lgs. n. 31/2001.
7. Prima dell'attivazione di tutti gli interventi di nuova costruzione, ampliamento e manutenzione straordinaria di reti fognarie e acquedottistiche, il Gestore dovrà comunque coordinarsi col Comune territorialmente interessato dalla cantierizzazione delle opere, nonché valutare gli eventuali costi di opere accessorie non riconducibili al SII e determinarne le modalità di realizzazione e finanziamento. L'esito del suddetto confronto dovrà avvenire formalmente e, se necessario, messo a disposizione dell'Ufficio d'Ambito.
8. Gli interventi inseriti nella pianificazione d'ambito sono soggetti ai disposti dell'art. 158 bis del D.lgs. n. 152/2006 e s.m.i. nonché alle conseguenti disposizioni dell'Ufficio d'Ambito. Il Gestore è, pertanto, tenuto a predisporre tutta la documentazione tecnico/amministrativa funzionale all'attuazione del citato articolo 158 bis.
9. Qualora in sede di programmazione e/o di esecuzione di opere fognarie il Gestore ritenga opportuno segnalare all'Ufficio d'Ambito un aggiornamento della perimetrazione grafica di un agglomerato (come definito dalla lettera n, art.74 del D.lgs. 152/2006) o del carico in esso generato, questi dovrà provvedere a formulare e motivare apposite osservazioni.
10. In caso di opere eseguite da terzi (es. a scomputo di oneri, convenzioni, ...), si rimanda a quanto previsto nel Regolamento del SII e nella normativa vigente, che qui si intendono integralmente riportati e trascritti.
11. Le eventuali varianti al programma degli interventi sono assoggettate alle modalità descritte nella Convenzione.

ART. 9. Redazione e aggiornamento periodico del piano operativo degli interventi

1. La programmazione operativa dei singoli interventi contenuti nel Piano d'Ambito è proposta dal Gestore e successivamente approvata dall'Ufficio d'Ambito. Il Gestore inoltre è tenuto a trasmettere all'Ufficio d'Ambito, entro il 31 maggio di ogni anno, il consuntivo dei lavori relativo all'esercizio precedente, dal quale risultino i livelli di servizio, gli interventi realizzati e le spese totali sostenute con le modalità previste dal disciplinare.
2. Nell'attuare il Piano Investimenti, il Gestore progetta e realizza gli interventi nel rispetto della disciplina in materia di lavori pubblici, della normativa nazionale, regionale e di eventuali "Linee guida" approvate dall'Ufficio d'Ambito.

ART. 10. Modalità di attuazione degli interventi di manutenzione straordinaria e di adeguamento

1. I costi relativi ad interventi di manutenzione straordinaria e adeguamento, come definiti dalla successiva Sezione E, sono riconoscibili dalla tariffa solo se previsti nel programma degli interventi allegato al Piano d'Ambito.
2. In sede di Relazione sulla Gestione (RsG), di cui al successivo art. 18, il Gestore dovrà fornire adeguata evidenza degli interventi di adeguamento e di manutenzione straordinaria, di cui ai precedenti commi, attivati nell'anno di gestione di riferimento, riportando sinteticamente le informazioni disponibili e il livello di attuazione delle opere (in progettazione, in esecuzione, in collaudo) alla data di riferimento della RsG.

ART. 11. Modalità di attuazione di opere urgenti non previste

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

ART. 12. Monitoraggio degli interventi

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

ART. 13. Gestione delle aree di salvaguardia

1. Fatte salve diverse indicazioni dell'ARERA e della vigente normativa, gli investimenti e gli interventi ricadenti all'interno delle aree di salvaguardia, come definite dall'art. 94 del D.lgs. n. 152/2006, atti ad assicurare la tutela delle fonti di approvvigionamento idrico, sono di competenza del Gestore solo se riconducibili al SII (opere acquedottistiche, opere fognarie e depurazione). Le restanti attività e procedure sono in capo agli Enti competenti territorialmente e/o definiti per legge.
2. In attuazione ai principi generali di gestione, tutela e controllo delle fonti approvvigionamento idrico e delle aree di salvaguardia delle captazioni idropotabili, il Gestore dovrà:
 - proporre all'Ufficio d'Ambito eventuali ridelimitazioni delle aree di salvaguardia, attraverso la presentazione di apposita documentazione nelle modalità condivise e/o stabilite in seguito con l'Ufficio d'Ambito;
 - censire i centri di pericolo esistenti riconducibili al SII (come definiti dalla normativa vigente) e proporre gli interventi funzionali al loro allontanamento e/o messa in sicurezza;
 - segnalare ai soggetti competenti eventuali centri di pericolo non riconducibili al SII, affinché possano provvedere ad attivare i procedimenti necessari al rispetto dei vincoli previsti nelle aree di salvaguardia.

ART. 14. Contenuti e aggiornamento del sistema informativo territoriale (SIT)

1. Il SIT, oltre ad essere strutturato in conformità con la normativa vigente, deve contenere le informazioni necessarie al monitoraggio degli investimenti e alla realizzazione delle opere di rete nonché essere compatibile con gli applicativi in uso presso l'Ufficio d'Ambito.

SEZIONE C - Esecuzione e controllo della gestione, livelli di servizio obiettivo e relativi indicatori

ART. 15. Modalità di esecuzione della gestione

1. La gestione deve essere eseguita con un'adeguata organizzazione per far fronte alle esigenze del sistema nel suo complesso. Il Gestore mette in atto tutti gli interventi che fanno parte della buona prassi operativa per assicurare che il sistema abbia funzionamento di regime regolare, in modo da ottenere i previsti risultati di soddisfazione dell'utenza e di qualità dell'acqua erogata e scaricata.
2. Il Gestore sottoporrà all'approvazione dell'Ufficio d'Ambito quanto segue:
 - Regolamento per il Servizio Idrico,
 - Carta del Servizio secondo disposizioni di ARERA,
 - Piano di emergenza in caso di crisi idrica,
 - Piano di emergenza per il servizio di fognatura.
3. Il Gestore trasmetterà all'Ufficio d'Ambito:

- Manuale della sicurezza delle reti e degli impianti,
 - Manuale della qualità,
 - Piano di ricerca, recupero e controllo perdite idriche e fognarie.
4. Il tipo e la frequenza delle analisi sull'acqua potabile e sulle acque reflue, determinate dalla normativa di riferimento, vanno intese come un minimo obbligatorio indispensabile per il controllo del corretto funzionamento dei servizi, qualora, per circostanze e situazioni particolari, si rendesse necessario intensificare il tipo e il numero delle analisi, il Gestore deve tempestivamente provvedervi rientrando ciò nelle sue ordinarie mansioni.

ART. 16. Sistemi di controllo della gestione

1. Il gestore deve implementare una serie di sistemi di controllo della gestione (es. data base gestionali per l'utenza, sistemi per la raccolta e l'elaborazione dei dati analitici, data base degli scarichi industriali monitorati, etc. etc.), anche attraverso opportune dotazioni informatiche, ove riportare tutti gli elementi di conoscenza sulla consistenza delle risorse idriche disponibili, degli impianti e dell'utenza, del personale e delle attrezzature, sui parametri caratteristici che definiscono compiutamente il servizio sotto il profilo qualitativo e quantitativo.
2. I dati raccolti dal Gestore devono essere opportunamente consultabili dall'Ufficio d'Ambito dietro semplice richiesta.
3. I dati cartografici e di consistenza delle reti saranno sviluppati nel sistema SIT previsto dall'art. 14 del presente disciplinare.

ART. 17. Indicatori di performance, di livello di servizio obiettivo e di livello di servizio

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

ART. 18. Monitoraggio del Gestore e informazione periodica

1. L'Ufficio d'Ambito per espletare le sue funzioni di controllo deve essere informato periodicamente sulla gestione del SII al fine di monitorarne l'andamento e l'evoluzione nel tempo. Tali dati devono essere forniti entro un tempo congruo di 30 giorni prima della scadenza imposta da ARERA per la formale comunicazione alla medesima.
2. A tale scopo il Gestore fornirà copia della Relazione sulla Gestione contenente tutte le informazioni relative a ciascun anno solare chiuso e funzionali a monitorare l'equilibrio economico/finanziario della gestione, la qualità dei servizi, gli indicatori e gli standard registrati, come richiesti dalla normativa regolatoria pro tempore vigente dall'ARERA e relativi alle seguenti aree:
 - tecnico ingegneristica;
 - economico finanziaria e tariffaria;
 - soddisfazione dell'utenza;
 - gestionale interna;
 - ambientale.

ART. 19. Struttura della Relazione annuale sulla Gestione (RsG)

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

2. Gli indicatori e gli standard contenuti nella Relazione della Gestione saranno mutuati, ove previsti, dalle specifiche raccolte dati definite dalla regolazione ARERA pro tempore vigente. In particolare, le aree da indagare sono quelle di seguito riportate:

Area tecnica – settore acquedotto

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

Area tecnica – acque reflue e depurazione

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

Area tecnica – laboratori

- da regolazione ARERA qualità tecnica RQTI;

Area tecnica – controllo utenze industriali

- da regolazione ARERA su corrispettivi tariffari dei reflui industriali (TICSI) e programma Ufficio d'Ambito;

Area tecnica – consumi energetici

- Consumi diretti e indiretti di energia elettrica suddivisi per servizio (espressi in kWh);
- Consumi energetici unitari per acqua trattata (kWh/mc), per acqua immessa in rete (KWh/mc) per impianto fognatura e per impianto di depurazione;
- Consumi da fonti rinnovabili e percentuale sul totale;
- Energia prodotta da impianti di depurazione;
- Resa energetica degli impianti di sollevamento acqua potabile;

Area tecnica – emissione rifiuti

- Rifiuti proveniente dalle attività di trattamento delle acque (ton);
- Rifiuti prodotti suddivisi per tipologia e modalità di smaltimento (ton);

Area economico finanziaria

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

Area sviluppo della conoscenza

- Numero investimenti inseriti su WEB GIS;
- Numero scarichi rete fognaria inseriti su WEB GIS;
- Numero scarichi industriali inseriti su WEB GIS;
- Numero interventi di manutenzione straordinaria inseriti su WEB GIS;
- Numero interventi di manutenzione a rottura inseriti su WEB GIS;
- Numero di as build da terzi inseriti su WEB GIS;
- Numero km di rete di acquedotto e fognatura inseriti su WEB GIS;
- Numero video ispezioni inseriti su WEB GIS;
- Servizio manutenzione caditorie inserito su WEB GIS;
- Numero autorizzazioni allo scarico inserite su WEB GIS;
- Numero monografie camerette rete fognaria interrogabili su WEB GIS;

Area utenti e tariffe

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

Area gestione interna – risorse umane

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

Area soddisfazione dell'utenza – rispetto standard Carta dei Servizi

- Da regolazione ARERA qualità contrattuale (RQSII), misura (TIMSI) e qualità tecnica (RQTI).

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

ART. 20. Customer Satisfaction

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

SEZIONE D - Rapporti tra il Gestore e l'Ufficio d'Ambito per il rilascio di pareri per autorizzazioni allo scarico e attività di controllo sugli insediamenti produttivi

ART. 21. Rilascio di pareri per autorizzazioni allo scarico in fognatura e in ambiente

1. In attuazione delle disposizioni normative vigenti e del regolamento del SII, il Gestore esprime i pareri di competenza nell'ambito dei procedimenti autorizzatori, attivati dall'Autorità Competente, per gli scarichi in fognatura di acque reflue e di dilavamento derivanti da utenze non domestiche.
2. Il Gestore è tenuto a esprimersi circa la fattibilità tecnico/economica delle opere funzionali all'allacciamento alla rete fognaria di utenze domestiche ricadenti in un agglomerato, secondo quanto indicato nel vigente Regolamento del servizio idrico in applicazione della normativa vigente.

ART. 22. Attività di controllo su insediamenti produttivi in convenzione con l'Ufficio d'Ambito ai sensi dell'articolo 128 c. 1 del D.Lgs. 152/2006

1. Nel rispetto della Convenzione, l'Ufficio d'Ambito in attuazione del programma di controllo di competenza in materia di scarichi in pubblica fognatura, ha individuato il Gestore quale soggetto esecutore del programma di cui sopra.
2. I rapporti inerenti il tema dei controlli delle utenze con scarichi produttivi sono disciplinati da apposita convenzione, approvata con Deliberazione del C.d.A. dell'Ufficio d'Ambito PV 67 del 25/11/2019, avente ad oggetto: Modifica della convenzione tra ATO, ALFA s.r.l. e Prealpi Servizi s.r.l. per il controllo degli scarichi ai sensi del D. Lgs. 3 aprile 2006 n. 152". Tale convenzione aggiorna la precedente convenzione approvata con Delibera del CdA n.40 del 31/07/2019 di oggetto "Approvazione della convenzione tra ATO, ALFA S.r.l. e Prealpi Servizi S.r.l. per il controllo degli scarichi ai sensi del D. Lgs. 3 aprile 2006 n. 152".

SEZIONE E - Standard di conservazione e funzionalità delle opere del Servizio Idrico Integrato e modalità degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria

ART. 23. Criteri e principi generali

1. La gestione comprende tutte le operazioni da svolgere per assicurare il corretto e regolare funzionamento dei sistemi di alimentazione, adduzione, distribuzione idrica, collettamento,

depurazione e smaltimento delle acque reflue, la conservazione di tutte le opere civili, i macchinari e le apparecchiature costituenti il complesso delle opere del SII.

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

ART. 24. Standard di conservazione e funzionalità delle opere del SII

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

ART. 25. Manutenzione ordinaria, programmata e a rottura

1. Su tutte le opere e dotazioni del SII, il Gestore deve effettuare la manutenzione ordinaria e la manutenzione programmata.
2. La manutenzione programmata riguarda, oltre le opere meccaniche ed elettriche, anche tutte le strutture civili quali fabbricati, serbatoi, condotte e tubazioni, recinzioni, vasche, opere a verde, etc. Il Gestore deve programmare ed effettuare anche tutte le operazioni indicate nei manuali di uso e manutenzione forniti dalle case costruttrici delle apparecchiature.

ART. 26. Manutenzione straordinaria e manutenzione straordinaria programmata

1. La manutenzione straordinaria e la manutenzione straordinaria programmata riguardano l'insieme degli interventi genericamente definiti dagli articoli 10 e 23 del presente disciplinare.
2. A titolo meramente esemplificativo, sono riconducibili alla manutenzione straordinaria anche le seguenti attività:
 - la sostituzione di parti di opere giunte al termine della loro vita utile, per le quali gli interventi hanno raggiunto una frequenza e una onerosità giudicate antieconomiche e che producano un significativo prolungamento della vita utile;
 - la sostituzione di opere non più in commercio, per le quali non sono più disponibili le parti di ricambio;
 - le modifiche e gli adeguamenti funzionali ad immobilizzazione materiali esistenti che si rendono necessari per risolvere problemi ricorrenti che causano riduzioni nell'efficiente funzionamento delle opere e comportano elevati costi di esercizio e manutenzione;
 - le modifiche e gli adeguamenti funzionali e strutturali che si rendono necessari per rispettare e migliorare le condizioni di salute e sicurezza sul lavoro e il rispetto delle norme in materia ambientale;
 - le modifiche e gli adeguamenti per adeguare gli impianti e le opere a nuovi standard legislativi.
3. Le modalità di esecuzione degli interventi di manutenzione straordinaria sono normate dall'art. 10 del presente disciplinare.

ART. 27. Controllo della funzionalità delle opere del SII

1. Il Gestore deve disporre di adeguati laboratori di analisi e conseguentemente implementare un sistema di monitoraggio e controllo della qualità delle fonti di approvvigionamento idrico, della qualità dell'acqua captata ed erogata tramite la rete acquedottistica e dell'acqua scaricata in ambiente dai manufatti fognari e dagli impianti di depurazione. Tale monitoraggio è funzionale anche alla verifica della corretta gestione degli impianti e di tutte le fasi del ciclo del SII, nonché ad ottemperare alle varie prescrizioni impartite dalle Autorità Competenti.
2. Gli esiti delle analisi effettuate dovranno essere su richiesta messi a disposizione dell'Ufficio d'Ambito.
3. Il Gestore provvederà a mantenere costantemente aggiornato il sistema informativo S.I.Re. Acque predisposto dalla Regione, in ottemperanza dei disposti normativi regionali vigenti.
4. Qualora si rilevassero situazioni d'emergenza o di non conformità alla normativa, il Gestore è tenuto a darne pronta comunicazione all'Ufficio d'Ambito e agli altri Enti eventualmente competenti e ad approntare le soluzioni di competenza per risolvere e/o limitare l'emergenza.

ART. 28. Oneri a carico del gestore

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

ART. 29. Gestione sovrambito – gestore Grossista

1. L'Ufficio d'Ambito di Varese, in caso di comprovata opportunità e di dimostrata vantaggiosità tramite il confronto con soluzioni di gestione circoscritte all'ambito, potrà promuovere **accordi interambito** con Uffici d'Ambito volti a disciplinare politiche, interventi e gestioni comuni. Ove i contenuti di un accordo interambito abbiano effetti sulla gestione o postulino attività condivise con altri gestori d'ambito, l'accordo, anche tramite atti applicativi, definirà in maniera dettagliata i riflessi sulla gestione e la struttura dei rapporti tra ALFA ed altri Gestori.
2. Resta ferma la possibilità per il Gestore ALFA di perseguire, previa comunicazione all'Ufficio d'Ambito, **collaborazioni** con altri Gestori su specifiche iniziative che non comportino forme di raccordo

strutturale permanente di cui al comma 1, ove ciò non incida sulla capacità di autonoma gestione del servizio nel rispettivo ambito e non contrasti con i programmi definiti da ATO e con i contenuti degli atti di affidamento diretto.

SEZIONE F - Penali

ART. 30. Criteri e disposizioni generali per l'applicazione di penali

1. Al Gestore saranno applicate, in coerenza con quanto previsto dal contratto di servizi sottoscritto tra ALFA e ATO VA, le seguenti penalità che dovranno essere corrisposte a favore dell'Ufficio d'Ambito ove non diversamente previsto:
 - a) in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi strutturali entro i tempi previsti dal Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente, una sanzione per ogni mese di ritardo pari ad euro 5 (cinque) per ogni euro 1.000 (mille) di valore programmato degli interventi per i quali non è stato presentato all'Ufficio d'Ambito e validato dallo stesso, il certificato di regolare esecuzione, fatti salvi i casi di caso fortuito e forza maggiore; la penalizzazione di cui alla presente lettera non si applica per i primi tre mesi di ritardo calcolati a decorrere dal 31 dicembre dell'anno in cui l'intervento è previsto in Piano d'Ambito, oppure per i primi tre mesi a decorrere dalla data di prevista consegna del certificato di regolare esecuzione dell'opera ove il crono programma della stessa implichi a priori un termine di consegna successivo al 31 dicembre dell'annualità di riferimento;
 - b) in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità entro i tempi previsti dal Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente, una sanzione compresa fra 10.000 (diecimila) e 100.000 (centomila) euro per ogni evento, determinata in base alla gravità dell'inadempimento imputabile al Gestore medesimo, fatti salvi i casi di caso fortuito e forza maggiore;
 - c) in caso di mancato rispetto degli impegni assunti dal Gestore con la Carta, una sanzione compresa fra 5.000 (cinquemila) e 10.000 (diecimila) euro per ciascun evento, determinata in base alla gravità dell'inadempimento imputabile al Gestore medesimo, ai sensi dell'articolo 54, comma 1, lettera a), della Legge Regionale 26/2003 e s.m.i.
2. In caso di mancata, tardiva, mendace o incompleta trasmissione di dati ed informazioni all'Osservatorio regionale risorse e servizi, l'Ufficio d'Ambito applica al Gestore una sanzione compresa fra 5.000 (cinquemila) e 10.000 (diecimila) euro per ciascun evento, determinata in base alla gravità dell'inadempimento imputabile al Gestore medesimo, ai sensi dell'articolo 54, comma 1, lettera b), della Legge Regionale. L'Ufficio d'Ambito devolve le somme incassate alla Regione ai sensi dell'articolo 54, comma 3, lettera a), della Legge Regionale 26/2003 e s.m.i.
3. In caso di mancata, tardiva, mendace o incompleta comunicazione dei dati, l'Ufficio d'Ambito applica al Gestore medesimo una sanzione compresa fra 5.000 (cinquemila) e 10.000 (diecimila) euro per ciascun evento, determinata in base alla gravità dell'inadempimento imputabile al Gestore, fatti salvi i casi di caso fortuito o forza maggiore.
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 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 "Regolamento di accettazione degli scarichi di acque reflue e Catasto degli scarichi" 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 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 e fognarie verrà applicata una sanzione pari ad euro 15.000 (quindicimila) per ogni mese di ritardo, fatti salvi i casi di forza maggiore;

- d) in caso di mancata reintegrazione della fideiussione entro il termine di 30 (trenta) giorni verrà applicata una sanzione pari ad euro 2.000 (duemila) per ogni giorno di ritardo;
 - e) in caso di mancata trasmissione, da parte del Gestore, delle polizze assicurative verrà applicata una sanzione pari ad euro 2.000 (duemila) per ogni giorno di ritardo;
 - f) in caso di mancato rispetto del termine in tema di tutela da Class Action verrà applicata una sanzione pari a euro 1.000 per ogni giorno di ritardo.
- 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.

SEZIONE G - Disposizioni finali

ART. 31. Vigenza

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

ART. 32. Revisioni e aggiornamenti

- 1. Il Gestore può proporre all'Ufficio d'Ambito eventuali revisioni e aggiornamenti del presente disciplinare. Entro 60 giorni dalla ricezione di tale proposta, l'Ufficio d'Ambito provvederà a valutarne i contenuti e fornirà al Gestore riscontro scritto, fatta salva l'eventualità di sospensione dei termini per la necessità di integrazioni e approfondimenti funzionali alla valutazione della suddetta istanza.
- 2. Il presente disciplinare si intende automaticamente modificato e integrato per effetto di norme, regolamenti e disposizioni entrate in vigore successivamente al disciplinare stesso e con esso in contrasto.