

DISCIPLINARE TECNICO

Milano, 20 dicembre 2013

SOMMARIO

SEZIONE A – PREMESSE.....	4
ART. 1. Oggetto	4
ART. 2. Collegamento tra i documenti allegati alla convenzione	5
ART. 3. Piani e Sistema Informativo Territoriale.....	6
SEZIONE B – PROGRAMMA INVESTIMENTI	8
ART. 4. REALIZZAZIONE OPERE ED INTERVENTI.....	8
ART. 5. Modalità di realizzazione degli interventi	8
SEZIONE C FATTURAZIONE, RISCOSSIONE DELLA TARIFFA, SERVIZIO CLIENTI E SERVIZIO PRONTO INTERVENTO	10
ART. 6. Organizzazione del Gestore	11
ART. 7. Fornitura del servizio e misurazione dei volumi erogati	11
ART. 8. Tariffa e modalità di aggiornamento	12
ART. 9. Tipologie di fornitura ed applicazione della tariffa	13
ART. 10. Tariffe dei servizi di fognatura e depurazione per utenze industriali o che prelevano da fonte autonoma	15
ART. 11. Prezziario per altre attività del Servizio Idrico Integrato.....	17
ART. 12. Servizio Clienti e sportelli.....	17
ART. 13. Servizio di Pronto Intervento.....	17
ART. 14. Modalità di pagamento	18
ART. 15. Deposito cauzionale.....	18
ART. 16. Gestione dei rapporti contrattuali.....	19
SEZIONE D RAPPORTI TRA IL GESTORE E L’AUTORITA’ D’AMBITO PER IL RILASCIO DI PARERI PER AUTORIZZAZIONI ALLO SCARICO E ATTIVITA’ DI CONTROLLO SUGLI INSEDIAMENTI PRODUTTIVI	20
ART. 17. Rilascio di pareri per autorizzazioni allo scarico.....	20
ART. 18. Attività di controllo su insediamenti produttivi per conto dell’Autorità d’Ambito	20
SEZIONE E STANDARD DI CONSERVAZIONE E FUNZIONALITA’ DELLE OPERE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E MODALITA’ DEGLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE ORDINARIA E PROGRAMMATA	21

ART. 19. Principi generali	21
ART. 20. Standard di conservazione delle opere del Servizio Idrico Integrato.....	22
ART. 21. Standard di funzionalità delle opere del Servizio Idrico Integrato.....	22
ART. 22. Manutenzione ordinaria programmata e a caduta	22
ART. 23. Controllo della funzionalità delle opere del Servizio Idrico Integrato.....	25
ART. 24. Oneri a carico del Gestore	25
SEZIONE F OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI E RELATIVI INDICATORI	27
ART. 25. Informazione periodica.....	27
ART. 26. Struttura del rapporto annuale	27
SEZIONE G – DISPOSIZIONI FINALI	33
ART. 27. Penali e fideiussione	33

SEZIONE A – PREMESSE

ART. 1.Oggetto

1. Il presente Disciplinare ha per oggetto il rapporto tra Ufficio d’Ambito della Provincia di Milano e il Gestore affidatario del Servizio Idrico Integrato.
2. Il disciplinare concorre con gli altri documenti contrattuali a regolare, infatti, il rapporto tra le parti costituite:
 - A. Ufficio d’Ambito della Provincia di Milano, con sede in Viale Piceno n. 60 MILANO
 - B. Gestore: CAP Holding S.p.A. con sede in via del Mulino n.2 ASSAGO (MI) in qualità anche di società Capogruppo del GRUPPO CAP in quanto proprietaria di Amiacque s.r.l., società operativa, con sede in via Rimini 34/36 MILANO
3. Il disciplinare ha per oggetto il Servizio idrico integrato svolto dal Gestore unitario all’interno della Provincia di Milano come meglio specificato in prosieguo. In particolare, s'intende compreso nel servizio, in via esemplificativa:
 - a) la captazione, l'emungimento, la derivazione e in generale la raccolta delle acque destinate a consumo domestico e in genere civile e industriale;
 - b) studi e opere per la protezione delle fonti di approvvigionamento;
 - c) la adduzione di dette acque, il loro accumulo in serbatoi coperti o scoperti, naturali o artificiali;
 - d) la distribuzione fino al contatore compreso;
 - e) la raccolta, collettamento, depurazione, recapito finale delle acque reflue provenienti dagli usi civili ed eventualmente da scarichi industriali, pretrattati ed autorizzati secondo le norme vigenti;
 - f) il segmento e) si estende alle acque bianche convogliate attraverso sistemi di fognatura mista/separata provenienti da superfici sia private che pubbliche, comprendendo in tal caso anche i sistemi per lo scarico intermedio e l'accumulo delle acque di piena con esclusione, come meglio chiarito dal comma 6 del presente articolo, del sistema drenante superficiale (cunette, ecc);
 - g) le procedure per l'individuazione di fonti idriche alternative e loro introduzione integrativa o sostitutiva nel perseguimento della razionalizzazione tesa all'economia e alla conservazione del patrimonio idrico sotterraneo;
 - h) la manutenzione ordinaria e straordinaria delle opere affidate;
 - i) l'allestimento e il mantenimento dei sistemi di monitoraggio, misure, controllo e telecontrollo dei servizi;
 - j) l'allestimento e mantenimento del sistema informativo territoriale per quanto attiene il servizio idrico integrato;
 - k) l'attuazione di quanto contenuto a carico del Gestore nelle convenzioni e accordi di programma relativi alle interferenze interambito e interregionali;
 - l) la collaborazione necessaria, alla Autorità d'Ambito, per le attività di cui al decreto

legislativo n. 31 del 2001,;

- m) in generale la gestione del S.I.I. fino al contatore dei servizi comuni (antincendio, fontane, bocche di lavaggio stradale, campi nomadi, pubblici servizi di decenza, etc.);
- n) la stesura e la sottoscrizione di apposite convenzioni di coordinamento con enti salvaguardati e soggetti tutelati;
- o) il rapporto con l'utenza e la riscossione della tariffa;
- p) l'assistenza tecnica necessaria all'Ufficio d'Ambito per le attività di competenza dell'Autorità;
- q) il rapporto l'Ufficio d'Ambito, eventualmente anche attraverso una apposita struttura organizzativa del Gestore;
- r) la stesura e la sottoscrizione di apposite convenzioni per regolare le interferenze con altri ambiti;
- s) il rilascio delle autorizzazioni di allaccio in fognatura;
- t) la gestione e gli oneri per tutti i necessari permessi, autorizzazioni e concessioni.

4. Sono altresì affidate al Gestore:

- la programmazione, pianificazione, progettazione, esecuzione degli interventi;
- l'esercizio e la manutenzione delle infrastrutture;
- il servizio di pronto intervento;
- la gestione tecnica e commerciale dell'utenza;
- l'attività 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. Sono esclusi dal presente atto la depurazione e la gestione degli scarichi non collegati alla pubblica fognatura, nonché la gestione degli impianti per il trattamento esclusivo di "acque reflue industriali".

6. Sono parimenti esclusi dal presente atto la gestioni di reti bianche per il drenaggio urbano che non sono state affidate/conferite dal Comune con specifico formale elenco inventariale, la periodica pulizia delle griglie nonché lo smaltimento dei conseguenti materiali di risulta in conformità alla vigente legislazione. Eventuali diverse disposizioni da parte dell'Ufficio d'Ambito, tendenti ad includere attività poste a carico del Gestore, dovranno essere disciplinate in conformità di quanto deliberato da AEEG e/o comunque nel pieno rispetto dell'art. 149 comma 4 del D.lgs 152/2006.

ART. 2. Collegamento tra i documenti allegati alla convenzione

1. Al presente Disciplinare sono annessi e ne formano parte integrate, i seguenti documenti:

- Mutui pregressi a carico dei comuni /enti locali e convenzioni regolanti la presa in carico delle gestioni dei beni e dei finanziamenti del servizio idrico integrato con ex gestori e che definiscono canoni d'uso delle infrastrutture ad essi rimaste in proprietà riconosciuti in

- tariffa alla data di stipula della convenzione;
- Piano Investimenti 2013 - 2019
 - Articolazione della tariffa vigente
2. Vanno inoltre considerati come strettamente connessi con il presente Disciplinare i seguenti documenti, anch'essi allegati alla Convenzione, che dettagliano numerosi aspetti in coerenza con i principi generali esposti ed altri ne aggiungono:
- Piano d'Ambito 2014-2033
 - Carta del servizio idrico integrato
 - Regolamento del Servizio Idrico Integrato
 - Prezziario lavori e servizi svolti dal Gestore
3. Le disposizioni dei suddetti documenti integrano, insieme ai documenti del Piano d'Ambito, quelle del presente Disciplinare, formando un corpo unitario.

ART. 3. Piani e Sistema Informativo Territoriale

1. Tra le attività di pianificazione e informazione che il Gestore dovrà svolgere vengono ricordate, se non già indicate in Convenzione, in particolare:
- a) collaborazione con la Regione Lombardia e l'Autorità d'Ambito per il continuo **aggiornamento del PTUA**, compresi gli studi e le ricerche per la determinazione di nuove fonti, la razionalizzazione e protezione di quelle esistenti (compresa l'individuazione delle aree di salvaguardia), lo studio degli schemi di utilizzazione atti a garantire l'elevata affidabilità del sistema acquedottistico, che dovrà tendere all'unitarietà, tramite idonei collegamenti di scambio e riserva;
 - b) predisposizione di piani di sviluppo e riabilitazione dei sistemi di distribuzione idrica, indipendenti dai confini comunali.
 - c) predisposizione di **piani per lo sviluppo di un uso consapevole della risorsa idrica** da parte dell'utenza (case dell'acqua, comunicazione agli istituti scolastici, etc).
 - d) predisposizione di **piani di recupero delle dispersioni idriche e di risparmio idrico**; limitatamente a ciò che attiene il SII. nell'ambito di riferimento;
 - e) predisposizione di **piani di sviluppo e riabilitazione dei sistemi di fognatura e depurazione** che prevedano tra l'altro, la progressiva riduzione delle perdite e delle infiltrazioni;
 - f) predisposizione di un **Sistema Informativo Territoriale (SIT)**
 - g) predisposizione di **piani per il riuso di acque reflue e per l'uso di acque di prima falda per usi irrigui** (pozzi di prima falda, etc), ;
 - h) predisposizione per quanto di competenza per il gestore del servizio idrico integrato di **piani di emergenza** (per crisi idriche, per emergenze ambientali) da concertare con l'Ufficio d'Ambito e le Autorità interessate;

- i) proposta di **individuazione delle aree di salvaguardia** distinte in zone di tutela assoluta e zone di rispetto;
- 2. Il Gestore, in attuazione dell'articolo 49, secondo comma del D. Lgs. n. 152/99, predispone ed attua un servizio di controllo come disciplinato dalla Convenzione adottata dall'Ufficio d'Ambito n. 0165483/2.10/2013/1 del 27 giugno 2013 che si intende integralmente riportata.
- 3. Il Gestore è obbligato alla esecuzione delle attività di cui sopra nella misura in cui i relativi costi siano ammessi nella tariffa del s.i.i.
- 4. I prodotti dell'attività di pianificazione ed informatizzazione, quali i piani approvati e le banche dati, sono di proprietà del Gestore e messi a disposizione gratuita a favore dei Comuni e dell'Ufficio d'Ambito.

SEZIONE B – PROGRAMMA INVESTIMENTI

1. In questa sezione sono indicati gli obiettivi strutturali connessi alla realizzazione del Programma degli Interventi contenuto nei documenti di pianificazione e nel Piano d'Ambito.

ART. 4. REALIZZAZIONE OPERE ED INTERVENTI

1. La realizzazione del Piano 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'obbiettivo fondamentale del servizio.
2. All'Ufficio d'Ambito sarà garantita la possibilità di accedere al sistema informativo territoriale (GIS) con profilo e credenziali proprie entro il primo trimestre del 2014.
3. Il Gestore trasmetterà le informazioni sull'andamento del Piano di Investimenti tramite PEC attraverso la Relazione semestrale di cui all'art. 30 comma 3 dello Statuto Sociale.
4. Si rimanda all'art. 17 della Convenzione per la definizione di variante al Piano e per la procedura di approvazione delle stesse ad opera dell'Ufficio d'Ambito.

ART. 5. Modalità di realizzazione degli interventi

1. Il gestore è obbligato a realizzare il Piano di Investimenti adottato con il Piano d'Ambito secondo le regole meglio specificate nella convenzione di gestione.
2. Il piano degli investimenti 2013 (pre affidamento) e 2014-2033 (affidamento) si distingue nei seguenti periodi

PERIODO	ANNI	CARATTERISTICHE	INVESTIMENTI	VERIFICA
TRANSITORIO	2013	PRE AFFIDAMENTO	PUNTUALI	PRELIMINARE AD AFFIDAMENTO
	2014-2015	AFFIDAMENTO	PUNTUALI	TERMINE INDAGINE RILIEVI E SCARICHI
ORDINARIO	2016-2019	AFFIDAMENTO	PUNTUALI E PARAMETRICI	REVISIONE TRIENNALE
	2020-2033	AFFIDAMENTO	PARAMETRICI	REVISIONI TRIENNALI

3. Ciò premesso si ravvisano le seguenti modalità d'intervento per le quali sono indicate le procedure:

a) Interventi operati direttamente dal Gestore: il Gestore impegna i capitali necessari agli interventi previsti dal Piano degli Investimenti. Tali capitali possono essere reperiti dal Gestore con qualsiasi mezzo finanziario, nel rispetto delle procedure di legge. Se richiesto dall'Istituto di Credito, l'Ufficio d'Ambito potrà controfirmare il contratto di mutuo, a titolo di garanzia sui flussi di cassa futuri. E' fatto salvo quanto previsto dall'art. 31 della Convenzione.

Le procedure per la realizzazione dei lavori e il loro affidamento sono quelle previste dalla normativa vigente;

b) Interventi con fondi pubblici: le procedure sono le medesime citate al punto precedente;

c) Esecuzione diretta da parte degli enti locali interessati: vige quanto stabilito dall'articolo 157 del D. Lgs. 152/06. Il Gestore avrà diritto a esprimere il suo parere vincolante sugli atti progettuali e a esprimersi in sede di collaudo.

4. Le varianti al Piano di Investimenti sono descritte all'articolo 17 della Convenzione di Gestione.

5. In caso di opere eseguite da terzi (es. a scomputo di oneri), si rimanda a quanto previsto nel Regolamento del Servizio Idrico integrato, che qui si intende integralmente riportato e trascritto.

6. Nell'intervallo di tempo che va dall'inizio della gestione del Servizio Idrico Integrato alla stesura della prima revisione straordinaria del Piano d'Ambito al 30 giugno 2016, si realizzeranno gli investimenti di cui al Piano Investimenti adottato con particolare priorità alle opere necessarie alla risoluzione della Infrazione Comunitaria come meglio descritte nella delibera di Conferenza d'Ambito dell'11 ottobre 2012.

7. In attesa della revisione del Piano d'Ambito al 30 giugno 2016, sono obiettivi strutturali connessi alla realizzazione del "Programma degli interventi" contenuto nel Piano d'Ambito i seguenti:

OBIETTIVO	INDICATORE
PREDISPOSIZIONE PIANO PERDITE IDRICHE E FOGNARIE	ENTRO IL 30 GIUGNO 2014
NUMERO MEDIO CONTATORI ANNUI SOSTITUITI	N. 13.000 MEDIO ANNUO
CONCLUSIONE PIANO DI RICERCA E CENSIMENTO SARICHI	ENTRO IL 31 DICEMBRE 2015
CONCLUSIONE RILIEVO RETI FOGNARIE	ENTRO IL 31 DICEMBRE 2015
CONCLUSIONE INTERVENTI DI CUI ALLA PROCEDURA DI INFRAZIONE 2009/2034	ENTRO il 31 DICEMBRE 2015
ANDAMENTO PIANO DI INTERVENTI*:	

• IMPORTO PROGETTATO	VEDI PIANO
• IMPORTO ESEGUITO (LORDO GARA)	VEDI PIANO
CONCLUSIONE PIANO INFRASTRUTTURALE ACQUEDOTTI	ENTRO IL 31 DICEMBRE 2017
CONCLUSIONE PIANO CENSIMENTO MACCHINE	ENTRO IL 31 DICEMBRE 2017
COMPLETARE DATA BASE INFORMATICO	ENTRO IL 31 DICEMBRE 2016
INVENTARIO FISICO BENI	ENTRO IL 31 DICEMBRE 2016
PIANO DI PREVENZIONE DELLE EMERGENZE IDRICHE	ENTRO 30 GIUGNO 2014
MANUALE DI MANUTENZIONE DELLE OPERE	ENTRO IL 30 GIUGNO 2014
CATASTO SCARICHI	ENTRO IL 31 DICEMBRE 2014
NORME TECNICHE E PRESCRIZIONI REGOLAMENTARI RELATIVE ALLE ACQUE REFLUE CIVILI ED INDUSTRIALI	ENTRO IL 30 GIUGNO 2014

* la realizzazione del Piano di Investimenti deve intendersi condizionata – per gli interventi finanziati attraverso il ricorso al mercato del credito, all’ottenimento dei prestiti. A tal fine si applica quanto previsto all’art. 31 della Convenzione.

SEZIONE C FATTURAZIONE, RISCOSSIONE DELLA TARIFFA, SERVIZIO CLIENTI E SERVIZIO PRONTO INTERVENTO

ART. 6. Organizzazione del Gestore

1. In conformità a quanto previsto dalla Convenzione, il Gestore può far svolgere l'attività commerciale, inclusa la stipula dei contratti di somministrazione, per conto dello stesso, a società controllate ai sensi ed agli effetti dell'art. 218 del codice dei contratti.
2. Il contratto di somministrazione, nel caso il Gestore utilizzi la facoltà di cui al comma precedente, dovrà contenere, oltre al logo del Gestore, il logo della società operativa, gli estremi del contratto di mandato e l'indicazione che quest'ultima opera in nome proprio, ma per conto del Gestore.

ART. 7. Fornitura del servizio e misurazione dei volumi erogati

1. Nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato sono dettagliatamente descritte tutte le modalità e le condizioni tecniche, contrattuali ed economiche alle quali il Gestore è impegnato a fornire il servizio ai Clienti che ne facciano richiesta.
2. La misurazione dei volumi erogati avviene al punto di consegna tramite contatore fornito in uso dal Gestore, che risponderà ai requisiti previsti dalle normative vigenti.
3. Ogni immobile verrà servito da una sola derivazione dalla rete pubblica, ancorché siano installati diversi contatori.
4. I contatori verranno collocati in sedimi di proprietà privata in prossimità del confine con quelli pubblici, con le modalità e criteri di installazione previsti dal Regolamento del Servizio, privilegiando, ove possibile, l'accessibilità al contatore anche in assenza del Cliente. Lo spostamento e la rimozione del contatore potranno essere effettuate solo dal Gestore, su richiesta scritta del Cliente.
5. Laddove non sia esistente il contatore ovvero in presenza di bocche antincendio prive di contatore, il Gestore provvederà progressivamente ad installare i contatori, modificando le condizioni contrattuali vigenti, nel rispetto del piano di investimenti previsto dal Piano d'Ambito.
6. Nel caso di più unità immobiliari con rete distributiva privata unica, ove risulti impossibile una misurazione individuale del prelievo, a meno di costose trasformazioni della rete interna, la misurazione dei volumi erogati sarà cumulativa e la ripartizione interna dei consumi sarà a cura e spese del Cliente.
7. La lettura del contatore è programmata ed effettuata almeno due volte all'anno, salvo impossibilità di accedere al contatore per cause indipendenti dalla volontà del Gestore. In caso di assenza del Cliente il Gestore deve offrire la possibilità di effettuare l'autolettura

lasciando presso il punto di fornitura una apposita cartolina già affrancata. Prima di ogni fatturazione il Gestore deve offrire al Cliente la possibilità di comunicare l'autolettura con oneri a carico del Gestore stesso attraverso un sistema telefonico automatico, una casella di posta elettronica oppure il sito internet.

8. Di norma le forniture sono fatturate alternando l'addebito di consumi presunti e consumi a saldo, con conguaglio in base al consumo registrato tra due letture effettive.
9. In sede di fatturazione, contestualmente agli importi per consumo, potranno essere addebitati altri importi quali quote fisse, tariffe per servizio di fognatura e depurazione, canoni annui riferiti al numero e al diametro delle bocche antincendio, corrispettivi per servizi accessori forniti dal Gestore, rimborsi spesa, deposito cauzionale, imposta di bollo, arrotondamenti degli importi fatturati, indennità di mora per ritardati pagamenti, altri importi dovuti dal Cliente. La fatturazione avrà periodicità almeno semestrale.

ART. 8. Tariffa e modalità di aggiornamento

1. La tariffa costituisce il corrispettivo per il servizio ed è riscossa dal Gestore, il quale incassa dagli utenti serviti l'intera tariffa fissata dal vigente Piano d'Ambito per lo svolgimento del Servizio e/o per lo svolgimento di prestazioni ad esso accessorie.
2. E' riconosciuto al Gestore, pur mantenendo la responsabilità nella gestione del Servizio nei confronti dell'Ufficio d'Ambito, degli Enti e delle Autorità competenti, il diritto di far svolgere attività, per conto dello stesso, a società controllate ai sensi ed agli effetti dell'art. 218 del codice dei contratti. Ivi compresa (cfr.art.6 che precede) la stipula dei contratti di somministrazione, per conto del Gestore, la misura dei consumi, la fatturazione e riscossione all'utenza purché sia chiaro, in bolletta, che tale società non agisce in nome proprio, ma per conto del Gestore.
3. Ai sensi dell'art. 156 del D.Lgs. n°152/06, per la riscossione dei corrispettivi per fognatura e depurazione vale quanto segue:
 - la tariffa è riscossa dal soggetto che gestisce il servizio di acquedotto.
 - qualora il Servizio idrico sia gestito in via transitoria separatamente da più soggetti, la tariffa è riscossa dal soggetto che gestisce il servizio di acquedotto.
4. La tariffa e le relative variazioni sono determinate ed approvate dall'Autorità competente, secondo le normative vigenti.
5. Qualunque imposta o tassa stabilita da legge vigente a carico dell'intestatario del contratto deve essere corrisposta al Gestore, che provvederà ad addebitarla in bolletta.
6. Fatta salva la pubblicazione del provvedimento amministrativo di approvazione delle tariffe ai sensi del TUEL e/o di altra disposizione legislativa applicabile al momento, il Gestore è tenuto a pubblicare – ai soli fini di darne massima pubblicità - a proprie spese, le tariffe applicate agli utenti sul Bollettino Regionale della Lombardia e sul proprio sito internet ogni volta che intervengano variazioni nelle stesse e prima della loro applicazione.

7. Il Gestore garantisce la pubblicità e la possibilità di scaricare dal proprio sito internet le tariffe in vigore per ogni Comune dell'ambito territoriale.

1. Tipologie di fornitura ed applicazione della tariffa

L'articolazione della tariffa è determinata e modificata dall'Autorità competente. Nel momento di avvio del Piano d'Ambito, sono previste le seguenti tipologie di fornitura e di articolazione tariffaria.

A. Forniture continuative

- Uso domestico: si qualifica come uso domestico, ferme restando le determinazioni contenute nei provvedimenti tariffari in materia, qualsiasi utilizzazione effettuata in locali adibiti ad abitazione, a carattere familiare o collettivo, e pertinenze;

Gli addebiti per il servizio idrico integrato sono i seguenti:

- quota fissa annua per singolo appartamento;
- tariffa agevolata per il servizio acquedotto per consumi fino al minimo impegnato pari a 25 metri cubi trimestre per appartamento;
- tariffa base per uso domestico per il servizio acquedotto per consumi superiori a 25 metri cubi trimestre per appartamento
- tariffa per il servizio di fognatura e tariffa per il servizio depurazione applicate al 100% dei metri cubi di acqua consumata.

- Altri usi non domestici: rientrano in questa categoria gli usi finalizzati all'esecuzione delle attività imprenditoriali, commerciali o professionali, le forniture per ospedali, case di cura, scuole e altri istituti di istruzione privati, convitti e carceri, alberghi, sedi di enti ed associazioni e simili, impianti sportivi ecc ...;

Gli addebiti per il servizio idrico integrato sono i seguenti:

- quota fissa annua in funzione del diametro del contatore;
- tariffa base per altri usi per il servizio acquedotto per consumi fino al minimo impegnato determinato in base al diametro del contatore. L'importo determinato dalla tariffa base applicata al minimo impegnato viene addebitato anche in assenza di consumi;
- tariffa eccedenza per il servizio acquedotto per consumi superiori al minimo impegnato;
- per scarichi di acque reflue domestiche ed assimilate, tariffa per il servizio di fognatura e tariffa per il servizio depurazione applicate al 100% dei metri cubi di acqua consumata. Nel caso di scarichi di acque reflue industriali e di altri scarichi ammessi, la tariffa è determinata in base alla qualità e quantità delle acque scaricate. Si rimanda all'articolo relativo alle tariffe per le utenze industriali.

- Uso agrozootecnico: si considera ad uso agrozootecnico l'acqua destinata esclusivamente

all'attività di allevamento di animali;

Gli addebiti per il servizio idrico integrato sono i seguenti:

- quota fissa annua in funzione del diametro del contatore;
 - tariffa base corrispondente al 50% della tariffa base altri usi per il servizio acquedotto. L'importo determinato dalla tariffa base applicata al minimo impegnato viene addebitato anche in assenza di consumi.
 - nessun addebito per i servizi di fognatura e depurazione
- Uso florovivaistico: rientrano in questa categoria le forniture per fini irrigui, esclusivamente per aziende frutticole, orticole, floricole, florovivaistiche e cerealicole.

Gli addebiti per il servizio idrico integrato sono i seguenti:

- quota fissa annua in funzione del diametro del contatore;
 - tariffa base altri usi per il servizio acquedotto. L'importo determinato dalla tariffa base applicata al minimo impegnato viene addebitato anche in assenza di consumi.
 - nessun addebito per i servizi di fognatura e depurazione
- Uso comunale: sono forniture per uso pubblico, relative a sedi e pertinenze comunali/provinciali quali appartamenti, case di riposo, uffici e sedi di biblioteche, polizia municipale, scuole, centri per anziani, centri di aggregazione, centri polifunzionali, caserme, cimiteri, strutture ricreative comunali non affidate a terzi, parrocchie e oratori; irrigazione parchi, giardini, rotonde e orti, campi, centri sportivi comunali, fontane pubbliche, palestre comunali uso spogliatoi, strutture ricreative comunali (bocciodromi, aree spettacoli), piscine comunali, lavaggio strade, aree mercato, parcheggi comunali, ecc...;

Gli addebiti per il servizio idrico integrato sono i seguenti:

1. comunali uso civile: si applica quanto previsto per le utenze uso domestico
 2. comuni altri usi: si applica quanto previsto per le utenze altri usi, senza vincolo di addebito del minimo impegnato in assenza di consumo e con l'applicazione della tariffa base per tutti i quantitativi di acqua prelevata.
 3. comunali uso irriguo: si applica una quota fissa in funzione del diametro del contatore e tariffa agevolata uso domestico per il consumo di acqua prelevata. Nessun addebito di fognatura e depurazione.
 4. comunali sedi e pertinenze: si applica una quota fissa in funzione del diametro del contatore e tariffa agevolata fino al minimo impegnato determinato in funzione del diametro contatore e tariffa base uso domestico per i consumi superiori al minimo impegnato, tariffa di fognatura e tariffa di depurazione applicate al 100% dei metri cubi di acqua consumata.
- Uso antincendio ovvero forniture per alimentazione di impianti e bocche antincendio

Gli addebiti per il servizio idrico integrato sono i seguenti:

1. antincendio con contatore: si applica un canone annuo in funzione del diametro del contatore. In caso di uso improprio, è previsto l'addebito di una penale proporzionale al consumo e tariffa base altri usi per servizio acquedotto, tariffa fognatura e tariffa depurazione applicata ai metri cubi di acqua prelevata.
2. antincendio senza contatore: si applica un canone annuo in funzione del diametro della presa e delle singole derivazioni. In caso di manomissione dei sigilli, si applica una penale fissa, ripetibile nell'anno solare a ogni mancanza rilevata.

B. Forniture provvisorie

- Uso temporaneo senza contatore (a forfait) per erogazione fino a 30 giorni per fiere, mostre, circhi, giostre e simili

E' previsto l'addebito di una quota fissa giornaliera moltiplicata per i giorni di utilizzo e una quota fissa di apertura e chiusura contratto.

- Uso temporaneo con contatore per erogazione oltre 30 giorni e fino a 180 giorni per fiere, mostre, circhi, giostre e simili.

Si applica quanto previsto per le forniture altri usi.

- Uso cantiere per attività cantieristica finalizzata alla costruzione di nuove unità immobiliari o alla realizzazione di altre opere pubbliche.

Gli addebiti per il servizio idrico integrato sono i seguenti:

- quota fissa annua in funzione del diametro del contatore;
- tariffa base altri usi per il servizio acquedotto.
- nessun addebito per i servizi di fognatura e depurazione.

2. Le tariffe per tipologia di fornitura e per singolo Comune gestito sono quelle vigenti alla data di entrata in vigore del presente Disciplinare e potranno variare a seguito di provvedimento dell'Autorità competente.

ART. 9. Tariffe dei servizi di fognatura e depurazione per utenze industriali o che prelevano da fonte autonoma

1. Tutti i titolari di scarichi di acque reflue industriali nonché i titolari di acque reflue domestiche che provvedono in tutto o in parte ad approvvigionarsi da fonte autonoma sono tenuti alla denuncia annuale degli elementi necessari per la determinazione della tariffa del servizio di raccolta allontanamento depurazione e scarico.
2. La denuncia deve essere presentata al Gestore entro il 31 Gennaio di ogni anno relativamente agli scarichi esercitati nell'anno precedente, secondo quanto previsto dal Regolamento del Servizio.
3. La riscossione della quota di tariffa per i servizi di fognatura e depurazione per i Clienti tenuti all'autodenuncia annuale, verrà effettuata con le modalità previste dalle norme in materia,

compresa la facoltà di richiedere acconti nel corso dell'anno.

4. La mancata presentazione della denuncia o la presentazione di denunce incomplete comporta automaticamente l'applicazione della tariffa massima prevista per la tipologia di scarico esercitata riferita ad un volume di scarico corrispondente alle acque complessivamente prelevate.
5. Ai sensi del D.p.r. 24.05.1977 e della Legge Regionale della Lombardia n. 25/1981 e successive deliberazioni applicative, è prevista l'applicazione di:
 - A. Corrispettivo per il servizio di fognatura: $U \times C + f' \cdot 2 \times V$ dove:
 - U = costo fisso unitario di riferimento, in €
 - C = coefficiente moltiplicativo in relazione alla classe di attività dell'insediamento e ai mc scaricati
 - $f' \cdot 2$ = costo del servizio di fognatura, in €/mc
 - V = volume annuo scaricato
 - B. Corrispettivo per il servizio di convogliamento intercomunale: $f'' \cdot 2 \times L \times V$ dove:
 - $f'' \cdot 2$ = costo del servizio di convogliamento intercomunale, in €/mc*km
 - L = lunghezza media dei collettori intercomunali più lunghezza dello scarico dell'impianto centralizzato, in km
 - V = volume annuo scaricato
 - C. Corrispettivo per il servizio di depurazione: $\{dv + K2 \times [(Oi/Of \times db) + (Si/Sf \times df)] + M \times (db + df)/100 + (da)2 + (da)N\} \times V$ dove:
 - dv = costo medio dei trattamenti primari e preliminari in €/mc
 - $K2$ = coefficiente moltiplicativo in relazione al rapporto COD/BOD dello scarico industriale. Se il rapporto COD/BOD non è noto, è calcolato in relazione alla classe di attività dell'insediamento. $K2$ è attribuito uguale a zero se lo scarico industriale rientra, per i valori di COD, BOD e materiali in sospensione totali, nei limiti di accettabilità stabiliti per lo scarico dell'impianto di depurazione centralizzato;
 - Oi = COD dopo un'ora di sedimentazione dello scarico industriale, in mg/l
 - Of = COD medio dei reflui all'ingresso del trattamento secondario dell'impianto centralizzato, in mg/l
 - db = costo medio del trattamento secondario biologico in €/mc
 - Si = materiali in sospensione totali medi dello scarico industriale, in mg/l
 - Sf = materiali in sospensione totali medi all'ingresso dell'impianto centralizzato, in mg/l
 - df = costo medio del trattamento e smaltimento fanghi in €/mc
 - M = coefficiente moltiplicativo in relazione alla classe di attività dell'insediamento. Il coefficiente M è attribuito uguale a zero se lo scarico industriale rientra, per i parametri diversi da COD, BOD e materiali in sospensione totali, nei limiti di accettabilità stabiliti per lo scarico dell'impianto di depurazione centralizzato;
 - $(da)2$ = costo medio del trattamento di defosfatazione in €/mc

- (da)N = costo medio del trattamento di denitrificazione in €/mc
- V = volume annuo scaricato in mc

Per i soli utenti dell'impianto di depurazione di Turbigo che svolgono attività conciarie si applica anche il costo di trattamento specifico per i relativi reflui: (da)3 = costo di trattamento chimico dei reflui da attività conciarie, in €/mc.

I valori di Oi e/o di Si, nel caso non siano dichiarati e non siano desumibili da analisi di controllo dello scarico, sono attribuiti pari al limite di accettabilità dello scarico in fognatura, relativo all'impianto di depurazione centralizzato o pari al limite particolare stabilito da contratto in deroga.

ART. 10. Prezziario per altre attività del Servizio Idrico Integrato

1. Le attività di competenza del gestore (estensioni reti, allacciamenti, pareri, collaudi, etc) come meglio descritti nel Regolamento del Servizio idrico, sono retribuite dal Prezziario che, allegato al presente Disciplinare Tecnico, è valido per tutti i Comuni dell'ambito territoriale.
2. Il Prezziario è in vigore con decorrenza dal 1 gennaio 2014.
3. L'Ufficio d'Ambito, su proposta del Gestore, procede all'adeguamento del Prezziario vigente.
4. Il gestore è tenuto a pubblicare sul proprio sito web ogni volta che intervengano variazioni nello stesso e comunque prima che entrino in vigore.

ART. 11. Servizio Clienti e sportelli

1. Il Gestore è tenuto ad assicurare una ampia accessibilità ai servizi da parte dei Clienti attraverso:
 - sportelli al pubblico presso le sedi aziendali ubicate sul territorio provinciale;
 - Servizio Clienti telefonico disponibile gratuitamente con numero verde e gestito da personale interno;
 - portale internet con area dedicata ai Clienti per la gestione del rapporto contrattuale;
 - linee telefoniche, fax e indirizzi mail dedicati.
2. La Carta del Servizio Idrico Integrato individua gli standard di qualità che il Gestore si impegna a rispettare nell'esercizio delle proprie attività nei confronti dei Clienti e costituisce lo strumento per verificare il livello di soddisfazione dei Clienti.

ART. 12. Servizio di Pronto Intervento

1. Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, con le modalità indicate nel Regolamento e nella Carta del Servizio Idrico Integrato.
2. L'interruzione del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti, o a manutenzioni programmate necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Gestore si impegna a fornire

tempestiva informazione ai Clienti interessati, secondo le modalità previste dal Regolamento e dalla Carta del Servizio Idrico Integrato.

3. Il Gestore è tenuto ad assicurare un servizio telefonico gratuito operativo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 per segnalazioni di disfunzioni sulle reti e sugli impianti, quali ad esempio perdite stradali, mancanza d'acqua, perdita al gruppo di misura, difficoltà di scarico, reflussi, malfunzionamenti o quant'altro interessi l'acquedotto, la fognatura o la depurazione.
4. Il Gestore dovrà organizzare un Servizio di Pronto Intervento e Reperibilità, disponibile tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24, adeguatamente organizzato per intervenire in modo celere per la risoluzione delle problematiche evidenziate. Il Gestore deve garantire una prima verifica sul luogo entro 4 ore dalla segnalazione ricevuta dal Cliente.
5. Il Gestore è tenuto a garantire una durata massima delle interruzione programmate di 8 ore, salvo eventi o circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative.
6. Qualora non sia possibile garantire il ripristino della erogazione della fornitura di acqua potabile trascorse le 8 ore dall'inizio dell'interruzione, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.
7. Al fine di garantire continuità nella erogazione del servizio, il Gestore deve dotarsi di sistemi di telecontrollo e teleallarme per monitorare costantemente il funzionamento delle reti e degli impianti del Servizio Idrico Integrato.

ART. 13. Modalità di pagamento

1. Il Gestore garantisce un tempo minimo intercorrente tra la data di emissione della bolletta e/o della fattura in caso di utenze industriali e la data di scadenza del pagamento di almeno 30 giorni.
2. Il Gestore garantisce la possibilità di pagare le bollette con almeno un metodo di pagamento che non preveda addebiti di costo per l'utente.
3. I preventivi di allacciamento e di estensione rete idrica o fognaria devono essere pagati secondo le modalità indicate nel documento stesso.
4. Per alcune prestazioni indicate nel Prezziario è previsto il pagamento anticipato.

ART. 14. Deposito cauzionale

1. Per ciascuna utenza, il Gestore potrà richiedere al Cliente un deposito cauzionale, a garanzia delle obbligazioni relative al contratto, la cui determinazione è definita dall'Autorità competente.
2. Le regole di addebito, gestione e restituzione del deposito cauzionale sono definite

dall'Autorità competente.

ART. 15. Gestione dei rapporti contrattuali

1. Per tutto quanto attiene alla gestione dei rapporti contrattuali con i Clienti, si rimanda a quanto previsto dal Regolamento e dalla Carta del Servizio Idrico Integrato.

SEZIONE D RAPPORTI TRA IL GESTORE E L'AUTORITA' D'AMBITO PER IL RILASCIO DI PARERI PER AUTORIZZAZIONI ALLO SCARICO E ATTIVITA' DI CONTROLLO SUGLI INSEDIMENTI PRODUTTIVI

ART. 16. Rilascio di pareri per autorizzazioni allo scarico

1. Ai sensi del D.Lgs. n°152/06 (art. 124), gli scarichi in rete fognaria di reflui industriali e di acque di prima pioggia individuate ai sensi del Regolamento Regionale n° 4/06 art. 3, sono soggetti a preventiva autorizzazione secondo le disposizioni in materia (DPR 59/2013; D.Lgs. 152/06 art. 208; D.Lgs. 152/06 art. 29bis; D.Lgs. 387/03), previo assenso dell'Ufficio d'Ambito, acquisito il parere del Gestore.
2. Ai sensi della normativa vigente, il Gestore è tenuto ad esprimere un proprio parere su richiesta dell'Autorità d'Ambito sulla documentazione tecnica presentata dal Cliente al fine di ottenere una nuova autorizzazione o un rinnovo dell'autorizzazione allo scarico in rete fognaria.
3. Il Gestore procederà al rilascio del parere entro 45 giorni dalla data di richiesta dello stesso da parte dell'Autorità d'Ambito corredata di tutta la documentazione tecnica prevista e fatte salve le sospensioni per eventuali necessarie integrazioni di documentazione e/o l'eventuale effettuazione di rilievi, accertamenti, controlli e sopralluoghi necessari per l'istruttoria.
4. Le procedure che regolano l'istruttoria tecnica per il rilascio dei pareri e delle autorizzazioni allo scarico sono definite nello specifico Regolamento adottato dall'Ufficio d'Ambito.

ART. 17. Attività di controllo su insediamenti produttivi per conto dell'Autorità d'Ambito

1. Con stipula di apposita convenzione, il Gestore si impegna su incarico dell'Ufficio d'Ambito ad effettuare i controlli tecnici sugli scarichi in rete fognaria e i prelievi previsti nel Programma di Controllo predisposto dall'Autorità competente.
2. La richiamata Convenzione regolerà i rapporti tra Gestore ed Autorità d'Ambito definendo il numero complessivo dei controlli da effettuare sulla base del Programma che dovrà comprendere i controlli di verifica conseguenti a emergenza e superamento dei valori limite di emissione ed i controlli su segnalazione/richiesta di altre autorità/soggetti.
3. La convenzione dovrà regolare le modalità di esercizio e di rendicontazione dell'attività tra il Gestore e l'Autorità d'Ambito, nonché i costi riconosciuti al Gestore per lo svolgimento delle attività previste.

SEZIONE E STANDARD DI CONSERVAZIONE E FUNZIONALITA' DELLE OPERE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E MODALITA' DEGLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE ORDINARIA E PROGRAMMATA

ART. 18. 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 Servizio Idrico Integrato.
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 e programmata e straordinaria necessari per la conservazione, il corretto esercizio e la funzionalità delle opere.
3. La consistenza delle opere da gestire risulta specificata nel Piano d'Ambito, a tali opere vanno aggiunte tutte quelle che si realizzeranno nel corso della gestione. Si definisce:
 - a) conservazione delle opere: l'insieme delle operazioni e degli interventi necessari per mantenere le opere funzionali all'espletamento del servizio;
 - b) funzionalità delle opere: l'insieme delle operazioni e degli interventi necessari per garantire i livelli ottimali di funzionamento delle opere;
 - c) manutenzione ordinaria, programmata od a rottura: l'insieme delle attività e degli interventi programmabili e non che devono essere effettuati per mantenere nella normale efficienza le reti e gli impianti del servizio idrico integrato;
 - d) manutenzione straordinaria, programmata od a rottura: 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, quali, a titolo d'esempio:
 - 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;
 - 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, se producono gli effetti di cui al principio OIC 13 luglio 2005.

- 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 interventi per adeguare le reti, gli impianti e le altre infrastrutture del servizio a nuovi standard legislativi.

ART. 19. Standard di conservazione delle opere del Servizio Idrico Integrato.

1. 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. Il Gestore si obbliga ad apportarvi le migliorie, nonché le sostituzioni che si rendessero necessarie, al fine di consegnare all'Ufficio Ambito della Provincia di Milano, al termine del periodo di affidamento, reti, impianti e infrastrutture funzionali all'espletamento del servizio.
3. Quale standard di conservazione garantito dal Gestore si intende appunto il funzionamento di reti, impianti e altre dotazioni patrimoniali tali da assicurare il Servizio Idrico Integrato, secondo le normative vigenti.

ART. 20. Standard di funzionalità delle opere del Servizio Idrico Integrato

1. 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 Servizio Idrico Integrato. Tale funzionalità ed efficienza si configura con:
 - il razionale utilizzo delle risorse idriche;
 - il razionale utilizzo dei corpi idrici ricettori;
 - 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 scaricata.

ART. 21. Manutenzione ordinaria programmata e a rottura

1. Su tutte le opere e dotazioni del Servizio Idrico Integrato, 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 e effettuare anche tutte le operazioni indicate nei manuali di uso e manutenzione forniti dalle case costruttrici delle apparecchiature. Ogni volta

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

3. Il Gestore entro i termine di 6 (mesi) dalla sottoscrizione della Convenzione, sottopone all'approvazione dell'Ufficio d'Ambito, un Manuale di manutenzione delle opere del Servizio Idrico Integrato con puntuale indicazione degli interventi individuati come "manutenzione programma di durata pluriennale" e quelli individuati come "manutenzione a caduta". Il Manuale dovrà contenere la documentazione tecnica delle opere, le modalità di esecuzione delle operazioni di esercizio, di manutenzione e delle analisi di laboratorio.
4. Tutti gli interventi effettuati, tutte le operazioni eseguite e tutti i controlli analitici dovranno essere immessi in apposita banca dati tecnica.
5. Di seguito si descrivono, in via indicativa e non esaustiva, i principali interventi compresi nella manutenzione ordinaria e programmata per macro tipologia di impianti

A. Impianti di captazione delle acque potabili

- pulizia delle zone di tutela assoluta;
- pulizia delle aree di pertinenza degli impianti compresa l'eventuale disotturazione di tubi e pozzetti per lo smaltimento delle acque meteoriche;
- manutenzione alle aree degli impianti, compreso il taglio e l'allontanamento di erbe e arbusti che investono le reti metalliche, sfalcio dell'erba e cura delle essenze arboree;
- pulizia dei locali e delle apparecchiature in dotazione all'impianto;
- verniciature delle parti metalliche;
- cambio olio motori delle macchine secondo un programma suggerito dalle case costruttrici e secondo il piano di manutenzione programmata;
- lubrificazione e ingrassaggio delle parti meccaniche che, per indicazione del costruttore, hanno necessità di periodico intervento e secondo il piano di manutenzione programmata;
- sostituzione e controllo delle parti meccaniche ed elettriche secondo l'indicazione del costruttore e secondo il piano di manutenzione programmata;
- sgombero della neve sulla viabilità e i camminamenti interni agli impianti;
- manutenzione degli impianti elettrici con sostituzione dei fusibili, lampade spia, piccole manutenzioni ai componenti e controllo continuo del rifasatore del cos (Ψ) e degli impianti di messa a terra e protezione dalle scariche atmosferiche;
- manutenzione e pulizia dei fabbricati compresa la manutenzione alle tubazioni;
- pulizia, controllo e taratura di tutte le attrezzature secondo quanto previsto dalle istruzioni operative previste dal Gestore.

B. Impianti di adduzione e distribuzione delle acque potabili

- pulizia delle aree di pertinenza dei serbatoi di accumulo compreso l'eventuale disotturazione di tubi e pozzetti per lo smaltimento delle acque meteoriche;
- manutenzione alle aree dei serbatoi di accumulo, compreso il taglio e l'allontanamento di erbe e arbusti che investono le reti metalliche, sfalcio dell'erba e cura delle essenze

arboree;

- pulizia dei locali e delle apparecchiature in dotazione;
- derattizzazione e disinfezione dei locali e degli impianti;
- verniciature delle parti metalliche;
- cambio olio motori delle macchine secondo un programma suggerito dalle case costruttrici e secondo il piano di manutenzione programmata;
- lubrificazione e ingrassaggio delle parti meccaniche che, per indicazione del costruttore, hanno necessità di periodico intervento e secondo il piano di manutenzione programmata;
- sostituzione e controllo delle parti meccaniche ed elettriche secondo l'indicazione del costruttore e secondo il piano di manutenzione programmata;
- sgombero della neve sulla viabilità e i camminamenti interni agli impianti;
- manutenzione degli impianti elettrici con sostituzione dei fusibili, lampade spia, piccole manutenzioni ai componenti e controllo continuo del rifasatore del cos (Ψ) e degli impianti di messa a terra e protezione dalle scariche atmosferiche;
- manutenzione e pulizia dei fabbricati compresa la manutenzione alle tubazioni;
- pulizia, controllo e taratura di tutte le attrezzature secondo quanto previsto dalle istruzioni operative previste dal Gestore.

C. Reti di collettamento e impianti di sollevamento delle acque reflue

- accurato controllo annuale dei collettori, con periodica ispezione dei pozzetti;
- manutenzione delle aree asservite ai collettori fognari e agli impianti di sollevamento, compreso il taglio e l'allontanamento di erbe e arbusti, sfalcio dell'erba;
- pulizia dei collettori e dei pozzetti con l'ausilio di autospurgo per garantire il regolare deflusso della fognatura;
- manutenzione delle vasche volano;
- sostituzione di cornici e chiusini danneggiati o asportati;
- manutenzione e pulizia dei fabbricati e delle apparecchiature;
- derattizzazione e disinfezione;
- verniciature delle parti metalliche;
- cambio olio motori delle macchine secondo un programma suggerito dalle case costruttrici e secondo il piano di manutenzione programmata;
- lubrificazione e ingrassaggio delle parti meccaniche che, per indicazione del costruttore, hanno necessità di periodico intervento e secondo il piano di manutenzione programmata;
- sostituzione e controllo delle parti meccaniche ed elettriche secondo l'indicazione del costruttore e secondo il piano di manutenzione programmata;
- manutenzione degli impianti elettrici con sostituzione dei fusibili, lampade spia, piccole manutenzioni ai componenti e controllo continuo del rifasatore del cos (Ψ) e degli impianti di messa a terra e protezione dalle scariche atmosferiche;
- pulizia, controllo e taratura di tutte le attrezzature secondo quanto previsto dalle istruzioni operative previste dal Gestore.

D. Impianti di depurazione delle acque

- pulizia delle aree di pertinenza degli impianti compreso l'eventuale disotturazione di tubi e pozzetti per lo smaltimento delle acque meteoriche;
- manutenzione alle aree verdi degli impianti, compreso il taglio e l'allontanamento di erbe e arbusti, sfalcio dell'erba e cura delle essenze arboree;
- pulizia delle griglie di raccolta e smaltimento del grigliato;
- smaltimento della sabbia e dei fanghi;
- pulizia dei complessi costituenti l'impianto, con intervento per asportare pellicole e corpi flottanti;
- pulizia e asporto delle schiume o altri materiali galleggianti e loro smaltimento nel rispetto della normativa vigente;
- pulizia dei locali e delle apparecchiature in dotazione all'impianto;
- verniciature delle parti metalliche;
- cambio olio motori delle macchine secondo un programma suggerito dalle case costruttrici e secondo il piano di manutenzione programmata;
- lubrificazione e ingrassaggio delle parti meccaniche che, per indicazione del costruttore, hanno necessità di periodico intervento e secondo il piano di manutenzione programmata;
- sostituzione e controllo delle parti meccaniche ed elettriche secondo l'indicazione del costruttore e secondo il piano di manutenzione programmata;
- sgombero della neve sulla viabilità e i camminamenti interni agli impianti;
- manutenzione degli impianti elettrici con sostituzione dei fusibili, lampade spia, piccole manutenzioni ai componenti e controllo continuo del rifasatore del cos (Ψ) e degli impianti di messa a terra e protezione dalle scariche atmosferiche;
- derattizzazione e disinfezione;
- manutenzione e pulizia dei fabbricati;
- pulizia, controllo e taratura di tutte le attrezzature secondo quanto previsto dalle istruzioni operative previste dal Gestore.

ART. 22. Controllo della funzionalità delle opere del Servizio Idrico Integrato

1. Il Gestore deve disporre di adeguati laboratori di analisi, per controllare il rispetto dei limiti imposti alla qualità dell'acqua potabile erogata e dell'acqua scaricata dagli impianti di depurazione e la corretta gestione degli impianti e di tutte le fasi del ciclo del Servizio Idrico Integrato.
2. Per quanto riguarda le analisi delle acque reflue, il Gestore provvederà a mantenere costantemente aggiornato con l'esito dei controlli effettuati, il sistema informativo S.I.Re. Acque della Regione Lombardia.

ART. 23. 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 degli Interventi sono a carico del Gestore e i relativi oneri si intendono interamente compensati con la tariffa del Servizio Idrico Integrato, senza che il Gestore possa pretendere alcun maggiore compenso per le spese per qualsiasi motivo sostenute, fatto salvo quanto previsto all'art.27 della Convenzione.

SEZIONE F OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI E RELATIVI INDICATORI

ART. 24. Informazione periodica

1. L'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano per espletare le sue funzioni di controllo deve essere informata periodicamente sulla gestione del Servizio Idrico Integrato al fine di monitorarne l'andamento e l'evoluzione nel tempo.
2. A tale scopo il Gestore fornirà un Rapporto Informativo annuale (R.I.) contenente tutte le informazioni relative alla qualità dei servizi ed indicatori e standard relativi alle seguenti aree:
 - tecnico ingegneristica
 - economico finanziaria e tariffaria
 - soddisfazione dell'utenza
 - gestionale interna
 - ambientale
3. Tale rapporto deve essere trasmesso all'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano entro il 30 giugno di ogni anno.

ART. 25. Struttura del Rapporto Informativo Annuale

1. Il Gestore è tenuto a presentare una relazione illustrativa nella forma del Bilancio di Sostenibilità integrando in modo accurato e trasparente, in un unico documento, informazioni ed indicatori che relazioni sulle attività e sulle prestazioni in ambito economico, sociale ed ambientale del Gestore.
2. Il documento dovrà porsi anche un obiettivo di rendicontazione nei confronti di tutti gli stakeholder del Gestore al fine di favorire una diffusa conoscenza di tutti gli aspetti più significativi che possono avere un'influenza sulle valutazioni e sulle decisioni delle diverse categorie di stakeholder: Ufficio d'Ambito, Comuni soci, Clienti, Pubbliche Amministrazioni, Associazioni di categoria, Fornitori di beni e servizi, Risorse Umane.
3. Il Bilancio di Sostenibilità dovrà essere sviluppato almeno nei seguenti ambiti :
 - gestione del patrimonio ed investimenti con relazione dettagliata dello stato di avanzamento delle opere in corso e dei progetti di analisi e conoscenza, con particolare dettaglio sulle grandi opere infrastrutturali previste dal Piano degli Investimenti
 - gestione del servizio acquedotto e indicatori di prestazione;
 - gestione del servizio fognatura e indicatori di prestazione;
 - gestione del servizio depurazione e indicatori di prestazione;
 - gestione del clienti e indicatori di qualità e livello di servizio;

- principali risultati ed indicatori economico finanziari;
- gestione delle risorse umane con particolare riguardo alle attività di formazione e di salute e sicurezza sul lavoro;

4. Il Gestore è tenuto a presentare una relazione illustrativa nella forma del Bilancio di Sostenibilità integrando in modo accurato e trasparente, in un unico documento, informazioni ed indicatori che relazioni sulle attività e sulle prestazioni in ambito economico, sociale ed ambientale del Gestore:

Area tecnica – settore acquedotto

- Investimenti progettati (numero ed importo)
- Investimenti realizzati (numero e importo)
- Numero comuni inseriti nel Piano Infrastrutturale Acquedotti
- Impianti in esercizio per tipologia
- Lunghezza della rete gestita in esercizio (km)
- Lunghezza rete rilevata
- Rete di acquedotto protetta da protezione catodica (Km)
- Rete di acquedotto sottoposta a ricerca perdite (km)
- Interventi di manutenzione straordinaria programmata effettuati sulla rete di acquedotto (numero) e tipologia
- Interventi di manutenzione a rottura effettuati sulla rete di acquedotto (numero) e tipologia
- Volume di acqua immessa in rete (metri cubi)
- Volume di acqua trattata e non trattata (metri cubi)
- Resa energetica impianti di acquedotto (metri cubi/kwh)
- Volumi di acqua erogata per tipologia di utenza (metri cubi)
- Rendimento primario (volume consegnato e misurato/volume immesso)
- Quota perdite idriche (%)
- Perdite idriche per km di rete in esercizio (mc/km)
- Ricerca programmata perdite effettuata sul totale rete in esercizio (%)

Area tecnica – acque reflue e depurazione

- Investimenti progettati (numero ed importo)
- Investimenti realizzati (numero e importo)
- Lunghezza rete rilevata
- Numero scarichi censiti
- Impianti di depurazione in esercizio (numero) e tipologia
- Sollevamenti fognari in esercizio (numero) e tipologia
- Vasche volano (numero) e tipologia
- Rete di fognatura in esercizio (km)

- Collettori in esercizio (km)
- Interventi di manutenzione straordinaria programmata effettuati sulla rete di acquedotto (numero) e tipologia
- Interventi di manutenzione a rottura effettuati sulla rete di acquedotto (numero) e tipologia
- Interventi effettuati di pulizia caditoie (numero)
- Interventi effettuati per messa in quota/sostituzione chiusini
- Interventi effettuati di spurgo rete fognaria (numero)
- Acqua trattata (metri cubi)
- COD rimosso (ton.)
- N-NH₄⁺ rimosso (ton.)
- Materie prime e reagenti utilizzati per il trattamento delle acque (kg)

Area tecnica – Laboratori

- Campioni analizzati laboratorio acque potabili (numero)
- Determinazioni analitiche effettuate dal laboratorio acque potabili (numero)
- Campioni analizzati dai laboratori acque reflue (numero)
- Determinazioni analitiche effettuate dai laboratori acque reflue (numero)
- Parametri di qualità dell'acqua per singolo comune (cosiddetta "Etichetta") (massimi e minimi riscontrati nel corso dell'anno per ciascun parametro per ciascun Comune)

Area tecnica – Controllo utenze industriali

- Aziende controllate (numero) e percentuale sul totale
- Aziende controllate per conto ATO (numero) e percentuale rispetto al programma ATO
- Portata scaricata delle aziende controllate (metri cubi anno) e percentuale su totale
- Numero campioni prelevati
- Numero determinazioni analitiche

Area tecnica – Consumi energetici

- Consumi diretti e indiretti di energia suddivisi per servizio (espressi in MJ)
- Consumi energetici unitari per acqua trattata (MJ/mc), per acqua immessa in rete (MJ/mc) per impianto di 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 – Emissioni e rifiuti

- Emissioni dirette e indirette di gas ad effetto serra (ton Co₂)
- Rifiuti provenienti dalle attività di trattamento delle acque (ton)
- Rifiuti prodotti suddivisi per tipologia e modalità di smaltimento (ton)

Area economico finanziaria

- Indicatori reddituali
 - Valore aggiunto
 - margine operativo
 - risultato operativo
 - risultato ordinario della gestione produttiva
 - risultato della gestione produttiva
 - risultato lordo
- Indicatori di redditività:
 - ROE netto (Risultato netto/mezzi propri)
 - ROE Lordo (risultato lordo/mezzi propri)
 - ROI (risultato operativo/(capitale investito operativo-passività operative)
 - ROS (risultato operativo/ricavi di vendita)
- Indicatori di finanziamento delle immobilizzazioni
 - Margine primario di struttura (mezzi propri / attivo fisso)
 - Quoziente primario di struttura (mezzi propri / attivo fisso)
 - Margine secondario di struttura (mezzi propri + passività consolidate) – attivo fisso
 - Quoziente secondario di struttura (mezzi propri + passività consolidate)/ attivo fisso
- Indici sulla struttura dei finanziamenti
 - Margini di disponibilità (attivo corrente – passività correnti)
 - Quoziente disponibilità (attivo corrente/passività correnti)
 - Margine di tesoreria (liquidità differite + liquidità immediate) – passività correnti
 - Quoziente di tesoreria (liquidità differite + liquidità immediate)/passività correnti

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 *as built* da terzi inseriti su WEB GIS
- Numero km di rete inseriti su WEB GIS
- Numero monografie pozzi inseriti su WEB GIS
- Numero video ispezioni inseriti su WEB GIS
- Servizio manutenzione caditoie 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

- Clienti serviti
- Abitanti serviti
- Clienti per tipologia
- Tariffe applicate per Comune e tipologia di utenza
- Volumi fatturati per Comune e tipologia di utenza
- Utenze industriali
- Numero letture effettuate e percentuale sul totale utenti attivi
- Numero di autoletture ricevute
- Anzianità media dei contatori posati
- Numero di contatori sostituiti

Area gestione interna – risorse umane

- Organico complessivo
- Organico per categoria professionale, genere e tipologia contrattuale, età, sesso
- Dipendenti appartenenti alle categorie protette per sesso e categorie
- Movimentazione personale durante l'anno
- Incidenza del costo del personale sul valore della produzione
- 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

- Emissione preventivi allacciamento rete idrica e rete fognaria
- Emissione preventivi allacciamenti con estensione rete idrica e rete fognaria
- Emissione preventivi estensioni rete idrica e rete fognaria
- Esecuzione lavori di allacciamento alla rete idrica e alla rete fognaria
- Esecuzione lavori di allacciamento con estensione rete idrica e rete fognaria
- Esecuzione lavori estensioni rete idrica e rete fognaria
- Cessazione fornitura con rimozione contatore
- Restituzione depositi cauzionali
- Sospensione fornitura a seguito ordinanza di chiusura
- Interruzioni programmate del servizio
- Pronto intervento (numero interventi)
- Pronto intervento (tempo medio impiegato per intervenire)
- Verifica lettura contatore su richiesta cliente
- Verifica metrica contatore su richiesta cliente
- Verifica livello pressione rete su richiesta cliente
- Rettifiche di fatturazione effettuate
- Rispetto appuntamenti concordati con clienti
- Risposta ai reclami scritti

- Tempo medio di attesa agli sportelli
 - Tempi media di risposta con operatore al Servizio Clienti telefonico
5. Ad integrazione delle statistiche relative al rispetto degli standard previsti dalla Carta del Servizio, 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
6. L'analisi di Customer Satisfaction dovrà riguardare:
- 1) un campione di Clienti e di cittadini fruitori del servizio, suddivisi tra privati ed operatori economici, residenti o operanti nei Comuni serviti, scelti in base a regole e metodiche tipiche di una analisi statistica;
 - 2) i Clienti che nei dodici mesi precedenti l'indagine hanno presentato un reclamo.
7. Si intende per percezione complessiva del servizio da parte dei Clienti, l'insieme delle:
- **valutazioni quantitative**, determinate da una serie di evidenze oggettive e misurabili quali ad esempio numero di reclami e tempi di risposta, tempi medi di attesa agli sportelli aziendali, tempi di preventivazione ed esecuzione dei lavori richiesti, ed in generale gli indicatori quantitativi previsti dalla Carta dei Servizi;
 - **valutazione qualitative** conseguenti alla indagine di Customer Satisfaction.
8. Fatto salvo disposizioni diverse emanate dall'Autorità competente, a partire dal primo anno di affidamento verrà elaborato dal Gestore e proposto all'Ufficio d'Ambito un indice di percezione complessiva del servizio su cui, a decorrere dagli anni successivi, si calcoleranno le varianze ai fini dell'applicazione delle penali di cui al successivo articolo 26, ferme restando le penali per il mancato raggiungimento degli obiettivi della Carta del Servizio.

SEZIONE G – DISPOSIZIONI FINALI

ART. 26. Penali e fideiussione

Per tutti gli obblighi non ottemperati previsti nel presente Disciplinare, nella Convenzione e nei suoi allegati si applicano le penalità appresso elencate a far data dal 30° giorno successivo al termine indicato nella diffida ad adempiere.

L'importo delle penalità, come determinato ai punti successivi, sarà corrisposto attraverso la escussione parziale o totale della/e fidejussione/i:

- 1) mancato rispetto degli indicatori di uno degli obiettivi strutturali elencati all'articolo 5, settimo comma del presente Disciplinare entro i termini fissati, comporterà una penale di euro 1.000,00= per ogni giorno di ritardo in caso di indicatore temporale e, in caso di indicatore numerico¹, di euro 20.000 per ciascun obiettivo non raggiunto per una percentuale uguale o inferiore all'80%.
- 2) Mancato raggiungimento di almeno il 95% nella rilevazione del raggiungimento di ogni indicatore di cui alla Carta dei Servizi: € 5.000,00
- 3) mancato rispetto dell'indicatore di percezione complessiva del servizio di cui all'articolo 26, settimo comma.
- 4) Si intende per mancato rispetto una riduzione del 10% rispetto all'anno precedente. In tal caso, si applicherà una penale di euro 5.000.
- 5) mancata effettuazione delle analisi di laboratorio. Qualora venga accertata la mancata effettuazione delle analisi chimico-fisico-biologiche di controllo in una percentuale superiore al 5% del totale previsto verrà applicata una penale di 40.000,00 euro. Verrà inoltre addebitato il costo delle analisi secondo le tariffe di mercato.
- 6) mancata trasmissione all'Ufficio d'Ambito delle informazioni obbligatorie previste dal presente Disciplinare. La mancata trasmissione all'Ufficio d'Ambito delle informazioni obbligatorie previste dal presente Disciplinare comporterà, previa contestazione e diffida ad adempiere da inviare al Direttore Generale, l'applicazione di una penale pari a € 10 al giorno per ogni giorno di ritardo.

Le penali sono dovute tutte in favore dell'Autorità d'Ambito e non sono liberatorie di eventuali danni e spese arrecati.

¹ L'indicatore numerico del realizzato deve intendersi condizionato – per gli interventi finanziati attraverso il ricorso al mercato del credito - all'ottenimento dei connessi prestiti. A tal fine si applica quanto previsto all'art. 31 della Convenzione.

La somma delle penali pagate nel corso di un biennio anno non potrà essere superiore al valore delle fidejussioni prestate in forza del presente atto.

Il Gestore è tenuto a rilasciare la fideiussione di cui all'art. 28 della Convenzione di Gestione. La Fideiussione garantisce la corretta gestione del servizio idrico ed opera anche a favore dei comuni gestiti che, a tale scopo, non richiederanno l'emissione di ulteriore titolo a garanzia per le attività che il Gestore esegue sui territori.

Milano, 20 dicembre 2013

Per CAP HOLDING SPA
C.F. 13187590156
Il Presidente
Dott. Alessandro Ramazzotti

Per l'UFFICIO D'AMBITO
della PROVINCIA DI MILANO
C.F. 08342040964
Il Presidente
Dott. Graziano Musella