Allegato D alla Delib. 3 CdC del 30/10/2018

Allegato 1.3 alla Convenzione

DISCIPLINARE TECNICO

SOMMARIO

SEZIONE A – PREMESSE **3**

ART. 1. Oggetto 3
ART. 2. Collegamento tra i documenti allegati alla convenzione 4
ART. 3. Piani e Sistema Informativo Territoriale 5

SEZIONE B – PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI **6**

ART. 4. REALIZZAZIONE OPERE ED INTERVENTI 6
ART. 5. Modalità di realizzazione degli interventi 7

SEZIONE C - FATTURAZIONE, RISCOSSIONE DELLA TARIFFA, SERVIZIO CLIENTI E SERVIZIO PRONTO INTERVENTO **10**

ART. 6. Organizzazione del Gestore 10
ART. 7. Fornitura del servizio e misurazione dei volumi erogati 10
ART. 8. Tariffa e modalità di aggiornamento 11
ART. 9. Tariffe dei servizi di fognatura e depurazione per utenze industriali o che prelevano da fonte autonoma 12
ART. 10. Prezziario per altre attività del Servizio Idrico Integrato 12
ART. 11. Servizio Clienti e sportelli 12
ART. 12. Servizio di Pronto Intervento 13
ART. 13. Modalità di pagamento 13
ART. 14. Deposito cauzionale 13
ART. 15. Gestione dei rapporti contrattuali 14

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 **14**

ART. 16. Rilascio di pareri per autorizzazioni allo scarico 14
ART. 17. Attività di controllo su insediamenti produttivi per conto dell'Ufficio d'Ambito 14

SEZIONE E - STANDARD DI CONSERVAZIONE E FUNZIONALITA' DELLE OPERE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E MODALITA' DEGLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE ORDINARIA E PROGRAMMATA **15**

ART. 18. Principi generali 15
ART. 19. Standard di conservazione delle opere del Servizio Idrico Integrato 16
ART. 20. Standard di funzionalità delle opere del Servizio Idrico Integrato 16
ART. 21. Manutenzione ordinaria programmata e a rottura 16
ART. 22. Disciplina delle asfaltature 19
ART. 23. Controllo della funzionalità delle opere del Servizio Idrico Integrato 20
ART. 24. Oneri a carico del Gestore 20

SEZIONE F - OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI E RELATIVI INDICATORI **20**

ART. 25. Monitoraggio del Gestore e informazione periodica 20
ART. 26. Struttura del Rapporto Informativo Annuale 21

SEZIONE G – DISPOSIZIONI FINALI **25**

ART. 27. Penali e fideiussione 25

SEZIONE A – PREMESSE

ART. 1. Oggetto

1. Il presente Disciplinare ha per oggetto il rapporto tra Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano ed 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 Città Metropolitana 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 dell'ATO della Città Metropolitana di Milano (ex ATO Provincia di Milano) come meglio specificato in prosieguo. In particolare, s'intende compreso nel servizio, in via esemplificativa e non esaustiva:
   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 attività di raccolta e allontanamento delle acque meteoriche e di drenaggio urbano per mezzo di reti unitarie, nonché per mezzo di reti separate dedicate (fognatura bianca) la cui gestione risulta in inclusa nel Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) secondo quanto previsto dalla deliberazione AEEGSI (oggi ARERA) 27.12.2013 n. 643 (cfr. definizione S.I.I.), mediante la realizzazione, gestione e manutenzione di infrastrutture dedicate, incluse la pulizia e la manutenzione delle caditoie stradali, a condizione che tali infrastrutture siano direttamente funzionali alla corretta erogazione del S.I.I. (in particolare vasche di 1^ pioggia a servizio di sfioratori, vasche di volanizzazione, emissari, canalizzazioni di by pass e similari) ;
   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, all'Ufficio 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 con 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. Per la puntuale individuazione del perimetro delle attività in carico al Gestore si rimanda all'art. 4 della Convenzione di Affidamento.

6. 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".

7. Sono parimenti esclusi dal presente atto la gestione 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 ARERA 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. I seguenti documenti, che risultano strettamente correlati al presente Disciplinare e comunque

disciplinati da ARERA attraverso le proprie disposizioni regolatorie, saranno di volta in volta aggiornati secondo le disposizioni dell'Autorità:

- Piano d'Ambito
- Programma degli Interventi
- 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;
- Articolazione della tariffa
- Carta del servizio idrico integrato
- Regolamento del Servizio Idrico Integrato
- Prezziario lavori e servizi svolti dal Gestore
- Metodologia raccolta dati.

2. L'Ufficio d'ambito pertanto provvederà ad adeguare i suddetti documenti alla regolazione ARERA attraverso proprio specifico provvedimento approvativo emanato a conclusione di procedura partecipata dal Gestore; i documenti di volta in volta aggiornati ed i conseguenti obblighi per il Gestore si intendono validi dal momento dell'approvazione dell'Ufficio d'Ambito e fino al successivo aggiornamento.

ART. 3. Piani e Sistema Informativo Territoriale

1. Tra le attività di pianificazione e informazione che il Gestore dovrà predisporre e sottoporre ad approvazione dell'Ufficio d'Ambito sono individuate in particolare:

   a) collaborazione con la Regione Lombardia e l'Ufficio 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 nonché politiche di sviluppo dell'economia circolare;

   f) predisposizione di un **Sistema Informativo Territoriale (SIT)**;

   g) predisposizione di **piani per il riuso di acque reflue e per la promozione dell'uso di acqua**

non potabile (pozzi di prima falda e reti di acqua non potabile, 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 128, secondo comma del D. Lgs. n. 152/2006, 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 DEGLI INTERVENTI

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 Programma degli Interventi (PdI), 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 è stata garantita la possibilità di accedere al sistema informativo territoriale (GIS) con profilo e credenziali proprie a partire dal primo trimestre del 2014.

3. Il Gestore trasmetterà le informazioni sull'andamento del Programma degli Interventi tramite PEC attraverso la Relazione semestrale, di cui al successivo co.2 art.25, ed i tracciati su supporto informatico definiti nel documento "*Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai gestori affidatari del SII*" (Metodologia raccolta dati) approvato con delibera CdA Ufficio d'ambito Città Metropolitana di Milano n.6 del 30/05/2017 e armonizzati via via con la regolazione ARERA *pro tempore* vigente.

4. Si rimanda all'art. 10 della Convenzione ed al successivo art.5 per la definizione di variante e aggiornamento al Programma degli Interventi 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 Programma degli Interventi (PdI), adottato con il Piano d'Ambito e successivamente aggiornato secondo la regolazione ARERA, secondo le regole meglio specificate nella convenzione di gestione.

2. L'aggiornamento del Programma degli Interventi, redatto con le modalità e nelle tempistiche stabilite dalla regolazione ARERA, prevedrà anche la predisposizione del tracciato dati contenuto nel documento "*Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai gestori affidatari del SII*" approvato con delibera CdA Ufficio d'ambito Città Metropolitana di Milano n.6 del 30/05/2017 e armonizzati via via con la regolazione ARERA *pro tempore* vigente, garantendo che gli importi ivi riportati per ciascun intervento comprendano tutti i costi che contribuiranno alla formazione del cespite (importi lavori e somme a disposizione al netto dell'IVA); inoltre la programmazione dovrà tenere conto della entrata in esercizio del bene realizzato e quindi nel cronoprogramma dovranno essere esplicitate, per ogni annualità, la quota che costituirà cespite nell'anno e quella che costituirà lavori in corso (LIC) che verrà rilasciata solo alla successiva entrata in esercizio dell'opera realizzata.

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

   a) <u>Interventi operati direttamente dal Gestore</u>: il Gestore impegna i capitali necessari agli interventi previsti dal Programma degli Interventi. 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. È fatto salvo quanto previsto dall'art. 32 della Convenzione.

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

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

   c) <u>Esecuzione diretta da parte degli enti locali interessati</u>: 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. Vengono definite "varianti" al PdI approvato le revisioni che determinino la variazione in aumento dell'importo annuo complessivo programmato degli interventi; in tal caso il Gestore presenta domanda di variante al programma ai fini della relativa autorizzazione preventiva da parte dell'Ufficio d'Ambito come descritto all'articolo 10 della Convenzione di Gestione.

5. Sono definiti "aggiornamenti" – e dunque non riferibili alla categoria varianti da sottoporre preventivamente all'autorizzazione della Conferenza dei Comuni – le rimodulazioni in itinere che non comportino un aumento dell'importo complessivo programmato di interventi dell'anno di riferimento. Il totale degli aggiornamenti non può comunque eccedere il 20% dell'importo pianificato dell'anno; superata tale soglia si deve procedere a richiesta di

variante. Il confronto con il valore soglia si intende calcolato come semisomma delle variazioni assolute (sia positive che negative) nell'anno. Nel conteggio del totale degli aggiornamenti sono considerati esclusivamente i nuovi interventi non programmati, ovvero sono escluse le nuove commesse originate dallo scorporo da commesse parametriche già pianificate nel PdI.

Il Gestore procede autonomamente nelle rimodulazioni degli aggiornamenti fino alla soglia del 5% dell'importo pianificato di interventi dell'anno; ecceduto tale valore e fino al 20% dell'importo pianificato dell'anno, deve preventivamente presentare all'Ufficio d'Ambito Città Metropolitana di Milano specifica istanza corredata della documentazione relativa ai nuovi elaborati progettuali e di una sintetica relazione che illustri le motivazioni dell'aggiornamento richiesto.

6. Le economie di spesa previste e generate nel periodo potranno pertanto essere destinate al finanziamento di:

   a) *nuove opere e/o interventi di manutenzione straordinaria* quali interventi individuati come necessari e con esigenza di realizzazione nel periodo medesimo;

   b) *anticipi di opere previste in periodi successivi* e quindi generando disponibilità per nuove opere da pianificare nel periodo successivo;

   c) *maggiori costi evidenziatisi su opere previste in realizzazione/completamento nel periodo.*

   Il venire meno dell'esigenza di realizzazione di opere previste in esecuzione nel periodo, comunicate per mezzo dell'inoltro all'Ufficio d'Ambito di una relazione che dettagli le motivazioni del venir meno della sopracitata esigenza di realizzazione, costituiranno altresì economie disponibili ed utilizzabili nei termini già indicati per le economie di spesa.

7. 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.

8. Sono obiettivi strutturali connessi alla realizzazione del "Programma degli Interventi" contenuto nel Piano d'Ambito, aggiornato secondo la regolazione ARERA i seguenti:

OBIETTIVO	INDICATORE
PIANO PERDITE IDRICHE E FOGNARIE	ENTRO IL 30 GIUGNO 2019
PIANO DI PREVENZIONE DELLE EMERGENZE IDRICHE	ENTRO 30 GIUGNO 2019
DATA BASE INFORMATICO GIS	aggiornamento annuale (visibile in GIS)
RILIEVO RETI ACQUEDOTTO	ENTRO IL 30 GIUGNO 2021 aggiornamento annuale (visibile in GIS)
RILIEVO RETI FOGNARIE	aggiornamento annuale (visibile in GIS)
CATASTO SCARICHI GIS	aggiornamento annuale (visibile in GIS)
INTERVENTI DI CUI ALLE PROCEDURE DI INFRAZIONE 2014/2059, 2018/2181 e precontenziosi	secondo le scadenze previste da Regione/Stato e comunque ENTRO il 30 GIUGNO 2023
ANDAMENTO PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI*:	
• **NUM. INTERVENTI ESEGUITI NELL'ANNO**	VEDI PDI VIGENTE

(ai fini del computo del numero si considerano gli interventi che hanno registrato costi nel corso dell'anno)	
• **IMPORTO ESEGUITO NELL'ANNO** (LORDO GARA DOVE NON GIA' ESPERITA ALLA DATA DELL'APPROVAZIONE DEL PDI)	VEDI PDI VIGENTE
PIANO INFRASTRUTTURALE ACQUEDOTTI	ENTRO IL 30 GIUGNO 2022
PIANO CENSIMENTO MACCHINE	ENTRO IL 30 GIUGNO 2020
INVENTARIO FISICO BENI	ENTRO IL 31 DICEMBRE 2020
MANUALE DI MANUTENZIONE DELLE OPERE	ENTRO IL 30 GIUGNO 2020
NORME TECNICHE E PRESCRIZIONI REGOLAMENTARI RELATIVE ALLE ACQUE REFLUE CIVILI ED INDUSTRIALI	ENTRO IL 30 GIUGNO 2019

* la realizzazione del Programma degli Interventi 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. 32 della Convenzione.

Là dove non diversamente specificato, i documenti correlati agli obiettivi strutturali vengono aggiornati con cadenza almeno triennale successivamente alla prima emissione di cui alla tabella precedente.

9. Gli elaborati progettuali, i verbali di consegna lavori ed i SAL esecutivi dovranno essere trasmessi all'Ufficio d'Ambito se riferiti:
   a) ad opere finanziate da contributi ATO e/o ADPQ
   b) ad opere interessate al superamento di problematiche oggetto delle Infrazioni Comunitarie.

   Per le altre opere dovranno essere altresì trasmessi gli elaborati progettuali ed i verbali di consegna lavori con le medesime modalità descritte al successivo punto 10.

10. Gli elaborati progettuali e tutta la documentazione di cui al punto 9. dovranno essere inoltrati all'Ufficio d'Ambito su supporto informatico con una nota di accompagnamento che dettagli la richiesta che l'Ufficio d'ambito dovrà evadere e che rechi in oggetto
    a) Codice dell'intervento
    b) Denominazione del progetto

    L'inoltro avverrà tramite apposito spazio FTP messo a disposizione dall'Ufficio d'Ambito all'indirizzo ftp://condivisioni.atocittametropolitanadimilano.it, caricando la documentazione progettuale in formato .zip con denominazione "codice progetto-livello di progettazione" (es. *6562_ProgettoDefinitivo.zip*) e compilando quindi il modello "distinta_allegati.doc"; i file così inseriti verranno automaticamente spostati dal sistema in una nuova cartella (di sola lettura) identificata dal nominativo contenente la data e l'ora del caricamento (es. *20170811300_Caricati*); successivamente verrà inviata, a mezzo PEC all'indirizzo atocittametropolitanadimilano@legalmail.it, la nota di accompagnamento che rechi obbligatoriamente in oggetto il nome identificativo della cartella creata dal sistema.

11. Acquisiti e strutturati i dati come indicato al precedente punto, attraverso apposito software verrà implementato un algoritmo di estrazione casuale degli elaborati medesimi finalizzati al controllo che l'Ufficio d'Ambito è tenuto a porre in essere, per mezzo di sopralluoghi secondo i termini e le modalità di cui all'art.19.6 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 effettuati 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 Programma degli Interventi 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 avverrà secondo le tempistiche e le modalità contenute nella normativa regolatoria sulla qualità contrattuale di volta in volta emanata da ARERA.
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 e comunque nel rispetto della disciplina regolatoria sulla qualità contrattuale di volta in volta emanata da ARERA.

9. In sede di fatturazione, contestualmente agli importi per consumo di acqua, 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 e comunque nel rispetto della disciplina regolatoria sulla qualità contrattuale di volta in volta emanata da ARERA.

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 così come aggiornata secondo gli specifici provvedimenti regolatori emanati da ARERA, per lo svolgimento del Servizio e/o per lo svolgimento di prestazioni ad esso accessorie.
2. È 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 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.
8. L'articolazione della tariffa è determinata e modificata dall'Ufficio d'Ambito in attuazione delle specifiche delibere regolatorie in materia emanate dall'ARERA (con riferimento al TICSI e s.m.i.), anche a valere sugli scarichi dei reflui industriali in pubblica fognatura. L'articolazione di volta in

volta vigente è aggiornata sulla Carta dei Servizi e nel documento Articolazione della tariffa.

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

1. La determinazione della tariffa e delle relative modalità di applicazione avverrà sulla base delle metodologie regolatorie emanate di volta in volta da ARERA, attualmente disciplinate con delibera 665/2017/R/IDR *"Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti"*.

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 è valido per tutti i Comuni dell'ambito territoriale.
2. Il prezziario è pubblicato sul sito dell'Ufficio d'Ambito Città Metropolitana di Milano.
3. La struttura del preziario è approvata dalla Conferenza dei Comuni; sono demandate al Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito Città Metropolitana di Milano le modifiche connesse all'adeguamento dei prezzi.
4. L'Ufficio d'Ambito, su proposta del Gestore, procede all'adeguamento del Prezziario vigente.
5. 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 ubicati sul territorio provinciale;
   - Servizio Clienti telefonico disponibile gratuitamente con numero verde e gestito preferibilmente tramite personale interno;
   - portale internet con area dedicata ai Clienti per la gestione del rapporto contrattuale;
   - linee telefoniche, fax e indirizzi mail dedicati;
   - tutte le ulteriori forme prescritte di volta in volta dalla regolazione ARERA.
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.
3. La Carta del Servizio Idrico Integrato è aggiornata alla regolazione ARERA di volta in volta emanata ed attualmente disciplinata nelle delibere 655/2015/R/IDR "Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono – RQSII", 218/2016/R/IDR *"Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale* – TIMSII" e 917/2017/R/IDR *"Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)"*.

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, riflussi e allagamenti fognari, 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. Per le situazioni di pericolo individuate nella Carta del Servizio il Gestore deve garantire l'arrivo di idoneo personale di pronto intervento sul luogo della segnalazione ricevuta dal Cliente entro i termini previsti dalla Carta del Servizio stessa.
5. Il Gestore è tenuto a garantire una durata massima delle interruzioni programmate nel rispetto degli standard fissati nella Carta del Servizio, 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 entro gli standard fissati nella Carta del Servizio, 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 il rispetto delle modalità e delle tempistiche di pagamento secondo quanto contenuto nella Carta dei Servizi, come di volta in volta aggiornata alla regolazione ARERA, e delle disposizioni di legge vigenti.
2. I preventivi di allacciamento e di estensione rete idrica o fognaria devono essere pagati secondo le modalità indicate nel documento stesso.
3. 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 dalla specifica regolazione ARERA.
2. Le regole di addebito, gestione e restituzione del deposito cauzionale sono definite sempre nei provvedimenti regolatori emanati dall'ARERA.

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 di volta in volta aggiornata con i provvedimenti emanati dall'ARERA.

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

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'Ufficio 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'Ufficio 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'Ufficio 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 Ufficio 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'Ufficio 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) <u>conservazione delle opere</u>: l'insieme delle operazioni e degli interventi necessari per mantenere le opere funzionali all'espletamento del servizio;
   b) <u>funzionalità delle opere</u>: l'insieme delle operazioni e degli interventi necessari per garantire i livelli ottimali di funzionamento delle opere;
   c) <u>manutenzione ordinaria, programmata od a rottura</u>: 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) <u>manutenzione straordinaria, programmata od a rottura</u>: 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 ai principi contabili vigenti.

- 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 Città Metropolitana 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 termini fissati all'articolo 5 comma 8, 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 programmata di durata pluriennale" e quelli individuati come "manutenzione a caduta". Il Manuale, che dovrà essere aggiornato alla relativa normativa tecnica e regolatoria via via introdotta dalla legislazione, dovrà contenere la documentazione tecnica aggiornata 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. <u>Impianti di captazione delle acque potabili</u>

- 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. <u>Impianti di adduzione e distribuzione delle acque potabili</u>

- 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. <u>Reti di collettamento e impianti di sollevamento delle acque reflue</u>

- 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. <u>Impianti di depurazione delle acque</u>

- 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. Disciplina delle asfaltature

1. Nel caso in cui il Gestore, nell'effettuare le manomissioni del sedime stradale per interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria sulle reti esistenti nel rispetto della Pianificazione d'Ambito e comunque delle attività manutentive, raggiunga una densità di interventi puntuali pari o maggiore di 30 interventi contigui per Km di lunghezza negli ultimi 4 anni e relativi ad un singolo tratto di strada comunale, lo stesso Gestore specifica tale evenienza nell'ambito della relazione di accompagnamento alla produzione dei dati semestrali prevista dalla *Metodologia raccolta dati* (ex delibera CdA n.6 n.6 del 30/05/2017) indicando specificatamente i tratti interessati. Si intende per intervento puntuale il lavoro che comporta lo scasso del sedime stradale misurabile, ove possibile, in almeno 3 metri di sviluppo lineare.
2. Fermo restando l'obbligo di effettuare immediatamente il ripristino delle pavimentazioni al termine di ciascun singolo intervento, il Gestore procederà ad effettuare in unica soluzione, entro il termine massimo dell'anno successivo all'ultimo intervento effettuato che concorre al calcolo dei 30 interventi per Km, la integrale riasfaltatura definitiva sull'intera larghezza stradale e per l'intero sviluppo lineare tra le manomissioni "estreme" effettuate sul medesimo tratto stradale e per i singoli tratti stradali in cui si è raggiunta/superata la "densità di manomissione" (numerosità di 30 interventi per Km) di cui al comma 1, applicando l'elenco

prezzi approvato dall'Ufficio d'Ambito relativo all'anno in cui deve essere effettuato il ripristino.

3. La copertura del costo degli interventi di asfaltatura di cui al comma 2 sarà assicurata dal SII, nella misura del 35% del costo complessivo di riasfaltatura, mentre il 65% del costo complessivo sarà a carico del comune interessato.
4. È da intendere che, una volta realizzato l'intervento di asfaltatura di cui al comma 2., i corrispondenti interventi puntuali che hanno condotto alla definizione della densità limite per l'intervento stesso (30 interventi per Km) saranno risolti e quindi non più utilizzabili per eventuali conteggi successivi.
5. Ai fini del controllo, da parte dell'Ufficio d'Ambito, delle attività di asfaltatura svolte dal Gestore nonché per la corretta attribuzione in tariffa del SII, in quota parte, dei relativi costi, dovrà essere resa disponibile la documentazione attestante l'entità della "densità di manomissione", il costo complessivo dell'intervento, la chiara esplicitazione cartografica dell'intero tratto interessato dalla riasfaltatura (35% a carico del Gestore e 65% a carico del Comune). Per le riasfaltature non direttamente effettuate dal Gestore, ma realizzate dal Comune, dovrà essere inoltre prodotta idonea documentazione che attesti la presa in carico, da parte del comune, del 65% del costo complessivo. In occasione del monitoraggio semestrale di cui al comma 1 del presente articolo sarà anche trasmessa la soprarichiamata documentazione relativa al consuntivo dei lavori dell'anno precedente, che dovrà essere corredata da apposita dichiarazione di veridicità.

ART. 23. Controllo della funzionalità delle opere del Servizio Idrico Integrato

1. Il Gestore deve disporre di idonei laboratori di analisi adeguati alle vigenti norme, anche relative alla qualità tecnica disciplinata da ARERA, 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. 24. Oneri a carico del Gestore

1. Tutti gli interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria e di rinnovamento di opere, impianti, reti e canalizzazioni, compresi nel Programma 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.18. della Convenzione.

SEZIONE F - OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI E RELATIVI INDICATORI

ART. 25. Monitoraggio del Gestore e informazione periodica

1. L'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano per espletare le sue funzioni di controllo deve essere informato periodicamente sulla gestione del Servizio Idrico Integrato al fine di monitorarne l'andamento e l'evoluzione nel tempo.

2. Ai fini del monitoraggio il Gestore è pertanto tenuto a produrre specifiche raccolte dati definite, in termini di modalità e tempistiche, con il documento "*Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai gestori affidatari del SII*" approvata con deliberazione n.6 del 30/06/2017 del CdA dell'Ufficio e armonizzata alle raccolte dati ARERA previste alla data di approvazione; tale metodologia sarà via via aggiornata per allinearsi ai dispositivi regolatori emanati dall'ARERA nelle materie di riferimento (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: qualità contrattuale e tecnica, unbundling, tariffa e corrispettivi all'utenza).

   Come previsto, in occasione delle comunicazioni semestrali per l'aggiornamento dello stato di avanzamento del PdI definite nella "Metodologia raccolta dati", il Gestore è tenuto a predisporre una dettagliata relazione tecnica di accompagnamento alla trasmissione del consuntivo stesso dei dati, che consenta una immediata visualizzazione del "procedere" del Programma, della sua efficacia in termini di risoluzione delle criticità e dia evidenza dell'effetto delle "sostituzioni" di interventi in corso d'opera che sono consentite all'interno del budget pianificato con il Programma degli Interventi (aggiornamenti del Programma): tale relazione dovrà descrivere l'andamento in generale delle opere in corso di esecuzione, le economie generate per quanto conosciute al momento della trasmissione, riportare le motivazioni in ordine alla necessità di stralciare interventi pianificati e non ritenuti più indispensabili o anticipare/posticipare altri interventi pianificati ovvero circa l'esigenza di introdurre nel PdI nuovi interventi precedentemente non pianificati (sia attraverso gli "aggiornamenti" sia con le procedure in "variante" del PdI, come definitive all'art.5).

3. Il Gestore dovrà inoltre produrre un Rapporto Informativo annuale (R.I.) contenente tutte le informazioni relative alla qualità dei servizi ed indicatori e standard relativi, come aggiornati sulla base della normativa regolatoria pro-tempore vigente, alle seguenti aree:
   - tecnico ingegneristica
   - economico finanziaria e tariffaria
   - soddisfazione dell'utenza
   - gestionale interna
   - ambientale

4. I dati di base per la costruzione del Rapporto Informativo annuale saranno, ove compatibili, quelli prodotti per il monitoraggio ai sensi della "*Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai gestori affidatari del SII*" approvata con deliberazione n.6 del 30/06/2017 del CdA dell'Ufficio d'ambito.

5. Tale rapporto deve essere trasmesso all'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano entro il 30 giugno di ogni anno.

ART. 26. Struttura del Rapporto Informativo Annuale

1. Il Gestore è tenuto a presentare una relazione illustrativa nella forma di Rendicontazione Non

Finanziaria (RNF) strutturata in uno o più documenti (es. Bilancio di Sostenibilità, Bilancio Ambientale) in grado di rendicontare in modo accurato e trasparente informazioni ed indicatori che relazionino 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. La RNF dovrà fornire informazioni almeno nei seguenti ambiti:
   - gestione del patrimonio ed investimenti con relazione dello stato di avanzamento delle opere in corso con particolare dettaglio sulle grandi opere infrastrutturali previste dal Programma degli Interventi
   - 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 dei 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. Gli indicatori e gli standard contenuti nella RNF saranno mutuati, ove previsti, dalle specifiche raccolte dati definite dalla regolazione ARERA *pro tempore* vigente nonché dalla "*Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai gestori affidatari del SII*" (Metodologia raccolta dati) approvata con deliberazione n.6 del 30/06/2017 del CdA dell'Ufficio d'ambito e armonizzata via via con la regolazione ARERA *pro tempore* vigente. In particolare le aree da indagare e gli attuali riferimenti regolatori sono quelle di seguito riportati:

   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 sui corrispettivi tariffari dei reflui industriali (TICSI) e programma Ufficio d'Ambito di cui all'art.17

   Area tecnica – Consumi energetici
   - Consumi diretti e indiretti di energia suddivisi per servizio (espressi in kWh)

- Consumi energetici unitari per acqua trattata (kWh/mc), per acqua immessa in rete (kWh/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 di acquedotto e fognatura 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

- da regolazione ARERA qualità contrattuale (RQSII), misura (TIMSI) e tariffe MTI

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)

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.

SEZIONE G – DISPOSIZIONI FINALI

ART. 27. 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 dal Gestore all'Ufficio d'Ambito entra 60 giorni dalla comunicazione ufficiale da parte dell'Ufficio d'Ambito; decorso inutilmente tale termine l'Ufficio d'Ambito provvederà attraverso la escussione parziale o totale della/e fidejussione/i:

1) Il mancato rispetto degli indicatori di uno degli obiettivi strutturali elencati all'articolo 5, comma 8 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 fino ad un massimo di € 10.000,00. In caso di indicatore numerico[1], di euro 10.000 per ciascun obiettivo raggiunto per una percentuale uguale o inferiore all'80% degli importi previsti per il relativo anno e del 80% della numerosità per gli anni 2018 e 2019; tali percentuali aumenteranno entrambe all'85% dal terzo periodo regolatorio tariffario in poi (dall'anno 2020). A partire dal secondo anno di ciascun periodo regolatorio, il conseguimento della percentuale dell'indicatore numerico relativo agli importi "realizzati" sarà verificato annualmente anche in modo cumulato (all'interno del periodo regolatorio); qualora l'indicatore calcolato sui valori cumulati non raggiungesse le sopraindicate percentuali dell'80% (85% a partire dal terzo periodo regolatorio), verrà applicata un'ulteriore penale di € 10.000. Il raffronto sarà operato con il corrispondente valore pianificato cumulato.

2) Il mancato raggiungimento di almeno il 95% del valore del "livello generale di qualità contrattuale" (come definito all'art.68 del RQSII) di ogni indicatore di qualità contrattuale di cui alla Carta dei Servizi adeguata alla regolazione ARERA (riferimento RQSII) comporterà una penale di € 10.000,00 per ciascun indicatore.

3) Il mancato raggiungimento di almeno il 50% del valore obiettivo di miglioramento annuale di ogni macro-indicatore di qualità tecnica adeguata alla regolazione ARERA (riferimento RQTI) comporterà una penale di € 10.000,00 per ciascun macro-indicatore.

4) Nel caso di indicatore dell'anno in corso inferiore al 97%, la riduzione maggiore o uguale all'1,5% del valore di "livello generale di qualità contrattuale" rispetto a quello conseguito nell'anno precedente, per ciascun indicatore di qualità contrattuale di cui alla Carta dei Servizi, adeguata alla regolazione ARERA (riferimento RQSII), comporterà una penale di € 5.000,00 per ciascun indicatore. Le penalità di cui al presente comma non sono cumulabili con quelle definite al comma 2.

[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. 32 della Convenzione.

5) La mancata effettuazione delle analisi chimico-fisico-biologiche di controllo in una percentuale superiore al 5% del totale annuo previsto nella programmazione concordata con ATS comporterà una penale di 40.000,00 euro. Verrà inoltre addebitato il costo delle analisi non effettuate secondo le tariffe di mercato.

6) La mancata trasmissione all'Ufficio d'Ambito delle informazioni obbligatorie previste dal presente Disciplinare comporterà, previa contestazione e diffida ad adempiere da inviare da parte dell'Ufficio d'Ambito alla Società, l'applicazione di una penale pari a € 1.000,00 al giorno per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 10.000,00.

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

Per il mancato rispetto degli standard specifici della qualità contrattuale e tecnica che, come normato dalla regolazione ARERA (RQSII e RQTI), danno luogo ad un rimborso diretto all'utente interessato, il Gestore dovrà provvedere al rimborso automatico in bolletta degli importi e con le modalità previsti dalla regolazione ARERA stessa.

Eventuali eventi eccezionali o dovuti a causa di forza maggiore che possano comportare il mancato raggiungimento degli obiettivi o dei livelli di investimento, di qualità contrattuale e tecnica come definiti ai precedenti punti da 1 (per i soli investimenti) a 5, potranno essere rappresentati con specifica istanza, corredata di dettagliata relazione, da parte del Gestore all'Ufficio d'Ambito contestualmente alla produzione dei dati di consuntivo da cui emerge il mancato raggiungimento degli obiettivi; l'Ufficio d'Ambito, entro 60 giorni dal ricevimento dell'istanza, accoglierà o respingerà l'istanza provvedendo quindi ad irrogare l'eventuale sanzione.

Nel caso che nella predisposizione della tariffa sia stato fatto ricorso alla componente FNI (anticipazione per gli investimenti), il mancato raggiungimento degli standard strutturali relativi agli investimenti inseriti nel PdI comporterà, in sede di revisione tariffaria regolatoria, la decurtazione con recupero a conguaglio dell'importo relativo al beneficio dell'anticipazione ricevuto in ciascun anno tariffario dal Gestore proprio a seguito al mancato investimento.

La somma delle penali pagate nel corso di un biennio 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. 26 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.