

Delibera N. 8 dell'Assemblea Consortile dell'A.T.O. Umbria 3 del 31.07.2001

**Oggetto:** Affidamento provvisorio S.I.I.

L'anno duemilauno, il giorno trentuno del mese di luglio, in Foligno, presso la sede dell'ATO Umbria 3 posta in via Gramsci, 55, con avvisi notificati a ciascun membro, si è riunita l'Assemblea del Consorzio A.T.O.Umbria 3 in sessione ordinaria e in seduta pubblica di seconda convocazione.

Risultano presenti:

N.	Comp. Ass. ATO Umbria 3	% Quota part.ne	Presente	Assente	Qualifica	Nome	Cognome
1	Bevagna	2,6939%	X		Sindaco	Enrico	Bastioli
2	Campello sul Clitunno	1,6310%		X			
3	Cascia	3,8512%	X		Sindaco	Gino	Emili
4	Castel Ritaldi	1,4175%	X		Sindaco	Francesco	Venturi
5	Cerreto di Spoleto	1,5066%	X		Sindaco	Fabio	Remigi
6	Foligno	25,0106%	X		Sindaco	Maurizio	Salari
7	Giano dell'Umbria	1,9089%	X		Assessore	Antonio	Antonini
8	Gualdo Cattaneo	3,7522%		X			
9	Montefalco	3,2226%	X		Sindaco	Valentino	Valentini
10	Monteleone di Spoleto	1,1262%		X			
11	Nocera Umbra	4,5992%		X			
12	Norcia	5,8057%	X		Assessore	Giacomo	Iucci
13	Poggiodomo	0,6325%	X		Sindaco	Egildo	Spada
14	Preci	1,5230%		X			
15	Sant'Anatolia di Narco	0,8851%	X		Sindaco	Amedeo	Santini
16	Scheggino	0,6808%	X		Sindaco	Roberto	Magna
17	Sellano	1,7108%		X			
18	Spello	4,1042%	X		Assessore	Sandro	Vitali
19	Spoleto	20,0742%	X		Sindaco	Massimo	Brunini
20	Trevi	4,0649%	X		Assessore	Franco	Belli
21	Vallo di Nera	0,6806%	X		V.Sindaco	Fausto	Dominici
22	Valtopina	1,1183%	X		Assessore	Antonio	Bianchini
23	Provincia di Perugia	8,0000%	X		Assessore	Katia	Mariani
	TOTALI A.T.O.3 in %	100,0000%	85,6576	14,3424			
	Totale in n.		17	6			

Presiede il Presidente Giampietro Angelini.

Assiste per l'Ufficio di Direzione ai sensi dell'art.20 dello Statuto Consortile, il Direttore Amministrativo Dott. Avv. Fausto Galilei.

Sono presenti i consiglieri d'Amministrazione Sig.ri Tassi Andreino, Gentili Fabrizio, Mingarelli Pierluigi e Angelini Giampietro.

Il Presidente, riconosciuta legale la seduta essendo presenti n. 17 Enti nel totale di 23 e rappresentanti n. 85,6576 quote percentuali sul totale, dichiara aperta la seduta.

Aprè l'Assemblea il Presidente Giampietro Angelini, il quale fa presente che il processo di attuazione della legge Galli nella fase preliminare verrà attuato dall'Autorità d'Ambito Umbria 3 con le seguenti scadenze temporali:

- 1) 1) Ricognizione entro il 31/12/2001
- 2) 2) Piano d'Ambito entro il 30/6/2001.

Pertanto fa presente che ai sensi della vigente normativa alla data di approvazione del Piano d'Ambito, se vuole essere confermata la scelta contenuta nelle relazioni programmatiche approvate con delibere assembleari n. 2 del 10/10/2000 e n. 1 del 20/2/2001 che prevedevano l'affidamento diretto ad una società a maggioranza pubblica costituita tra i 22 comuni dell'ATO Umbria 3, con un socio privato, individuato con gara di evidenza pubblica, dovrà essere costituita la suddetta società.

Per far questo occorrono adempimenti che richiedono tempi e procedure abbastanza lunghi e complessi rispetto al termine massimo del 30/6/2001. Pertanto si dovrà dare immediato avvio a tutte le azioni e procedure necessarie per raggiungere lo scopo prefissato.

In caso contrario l'Autorità d'Ambito Umbria 3 non potrà che attivare le procedure di gara per l'affidamento del Servizio Idrico Integrato.

Dopo la relazione introduttiva del Presidente intervengono vari rappresentanti per affermare la condivisione di quanto illustrato dal Presidente, e in particolare il rappresentante del Comune di Spello che dichiara il suo voto favorevole a condizione che i costi del Servizio Idrico Integrato si mantengano sopportabili per gli utenti e per i Comuni. Il Comune di Trevi esprime il suo voto favorevole alle stesse condizioni del Comune di Spello.

## **L'ASSEMBLEA CONSORTILE**

- **Udita la relazione del Presidente e gli interventi dei rappresentanti,**
- **Visto il seguente rapporto istruttorio predisposto dal Direttore dell'Ente:**

Con la deliberazione n. 1 del 20/02/2001 (di cui il Coreco ha preso atto con provvedimento n. 890 del 02.03.2001) l'Assemblea consortile dell'Autorità di Ambito Umbria 3, ha provveduto all'approvazione del Bilancio annuale 2001 e Pluriennale 2001/2003 e dell'Allegata relazione previsionale e programmatica.

Contestualmente, e per l'oggettiva connessione con le previsioni programmatiche e di bilancio, al n. 3) del deliberato, l'Assemblea consortile ha stabilito di procedere, in termini di indirizzo politico, entro maggio 2001, all'affidamento provvisorio del servizio idrico integrato ai sensi dell'art. 13, comma 1) della Legge r. n. 43/1997, all'Asm di Foligno e all'Ase di Spoleto (azienda speciale trasformata in SpA ed iscritta al Registro delle Imprese ai sensi dell'art. 115 del T.U.E.L. n. 267/2000).

I predetti due soggetti, in possesso dei requisiti di legge in quanto già preposti alla gestione del servizio idrico integrato alla data di entrata in vigore della Legge r. n. 43/1997, rappresentano infatti di gran lunga la più significativa realtà gestionale sotto il profilo economico-imprenditoriale, nell'ambito territoriale ottimale di riferimento.

Ciò è coerente con il disegno programmatico dell'Autorità d'Ambito Umbria 3 di aggregazione, con le procedure di legge consentite, nei due soggetti più importanti del territorio, di tutte le gestioni comunali in economia, in coerenza con quanto previsto dalla legge quadro n. 36/1994 che, come noto, intende, da una parte sviluppare il processo di imprenditorializzazione della gestione delle risorse idriche e dall'altra di concentrare le gestioni esistenti fino a pervenire ad un unico gestore per ogni ambito territoriale ottimale.

Come impone tuttavia il secondo comma dell'art. 13 della L. r. n. 43/1997, l'Autorità d'Ambito deve previamente verificare, nei confronti dei soggetti preliminarmente individuati, la sussistenza di comprovate condizioni di efficienza, efficacia ed economicità di gestione del servizio, in base a parametri oggettivi di carattere economico, organizzativo e gestionale, tali da garantire gli interessi generali dell'intero ambito assicurando in ogni caso la qualità del servizio e degli investimenti.

Coerentemente quindi con quanto sopra e con quanto indicato al punto 3) della citata delibera assembleare n. 1 del 20.02.2001, l'Autorità di Ambito ha richiesto con la Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 6 del 7/3/2001, ai due soggetti di cui sopra, la dimostrazione della sussistenza delle condizioni citate, attraverso un piano di gestione provvisoria, tenendo anche conto della previsione di canone da corrispondere all'Autorità d'Ambito, di cui all'art. 7 della L. r. n. 43/1997, e contenuta nel Bilancio Annuale 2001 e Pluriennale 2001/2002, pari a L. 800 milioni per l'anno 2001 da ripartire tra i gestori.

Come noto, ai sensi del comma 6) dell'art. 7 della L. r. n. 43/1997 il canone costituisce una componente ai fini della determinazione della tariffa applicata e riscossa dal soggetto gestore nel rispetto della convenzione di cui all'art. 11 della L. 05.01.1994 n. 36.

In particolare, con la Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 6 del 7/3/2001, si è deciso:

- 1) di attuare il punto 3) della Delibera Assembleare n. 1 del 20/02/2001 richiedendo all'Asm di Foligno e all'Asp Spa di Spoleto di fornire all'Autorità di Ambito Umbria 3, entro il termine indicativo del 30/03/2001, la dimostrazione della sussistenza delle condizioni di efficienza, efficacia ed economicità tali da assicurare la qualità del servizio e degli investimenti, attraverso la predisposizione di un piano di gestione provvisorio che ne evidenzi gli aspetti tecnici, economici, finanziari e organizzativi;
- 2) di individuare, a tal fine, i seguenti parametri obiettivi di valutazione in cui dovrà articolarsi il piano di cui al punto n. 1):
  - a) grado di copertura territoriale del servizio evidenziando il processo che si intende attuare per arrivare a coprire l'intero ambito territoriale;
  - b) determinazioni ed articolazioni tariffarie, nei limiti e secondo le indicazioni del Comitato di Vigilanza per le risorse idriche, in grado di assicurare in una prospettiva temporale di medio termine, il pareggio del bilancio con le conseguenti soluzioni organizzativo- gestionali;
  - c) piano degli investimenti (con riferimento a quelli urgenti per garantire la qualità del servizio);
  - d) aspetti salienti di articolazione e verifica della qualità del servizio, nonché le misure atte a garantire il controllo della qualità delle risorse idriche distribuite in rete e degli effluenti restituiti al reticolo idrografico;
  - e) iniziative specifiche di recupero di efficienza;
  - f) sviluppo della professionalità delle risorse addette al servizio.
- 3) di dare atto che, qualora dia esito positivo la verifica delle sussistenze delle condizioni di cui all'art. 13 della L.r. n. 43/1997, provvederà conseguentemente l'Assemblea consortile, ai sensi dell'art. 9 comma 1), lettera r) dello Statuto;

- 4) 4) di dare atto che, ferma l'autonomia dell'Asm e dell'Ase spa nell'elaborazione del Piano di Gestione di cui al punto 1), lo stesso dovrà avere carattere unitario; dovrà indicare il soggetto che svolge il compito di coordinamento del servizio ai sensi dell'art. 9, comma 4) della L. n. 36/1994 inteso anche nel senso di coordinamento ripartito per gruppi di funzioni, comunque finalizzato alla integrazione aziendale; dovrà altresì ripartire il canone, come determinato dal Bilancio Annuale 2001 e Pluriennale 2001/2003 dell'Autorità di Ambito Umbria 3, nei rispettivi bilanci;
- 5) 5) di notificare la presente deliberazione all'Asm e all'Ase spa allegando il Bilancio Annuale e Pluriennale dell'Autorità d'Ambito;
- 6) 6) di dare atto che alla determinazione della durata ed alla disciplina dei rapporti tra Autorità d'Ambito e gestori provvisori si procederà tramite convenzione ai sensi di legge.

A seguito di quanto richiesto con la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 6 del 7/3/2001, ed alle determinazioni assunte dall'Assemblea dei Sindaci dell'Autorità di Ambito Umbria 3, il Presidente ha costituito un gruppo di lavoro (nelle persone dell'Arch. Alfiero Moretti Direttore Generale del Comune di Foligno; Dott. Roberto Americioni Direttore Generale del Comune di Spoleto; Dott. Paolo Ricciarelli Segretario Comunale di Campello sul Clitunno e S. Anatolia di Narco; Ing. Alberto Fittuccia Presidente ASE; Ing. Amleto Di Marco Direttore ASM; Avv. Fausto Galilei Direttore Amministrativo ATO Umbria 3; Ing. Vincenzo Giovannini Consulente ATO Umbria 3), con il duplice compito di supporto tecnico nei confronti dell'ASM e dell'ASE per la redazione del Piano di Gestione Provvisoria, e di relazione istruttoria agli Organi dell'ATO Umbria 3 sui Piani medesimi presentati dalle Aziende.

I predetti Piani, dopo numerose riunioni del Gruppo di lavoro, sono stati formalmente presentati dalle aziende ASM ed ASE in data 15/6/2001.

Rispetto ad essi il Gruppo di lavoro ha rimesso all'ATO Umbria 3, una specifica relazione i cui punti salienti costituiscono parte integrante della parte narrativa e delle motivazioni della presente deliberazione.

In particolare, il gruppo di lavoro ha ritenuto sussistenti nei due piani aziendali le condizioni di efficienza, efficacia, economicità previsti dall'art. 13 della L. r. n. 43/1997, sul presupposto che gli stessi costituiscono un deciso avanzamento e miglioramento della qualità della gestione per l'intero Ambito.

Il Gruppo di lavoro, tra l'altro, fa presente che:

“E' bene osservare che **allo stato delle cose** nel comprensorio Ato Umbria 3, ricadono 22 Comuni, di cui solo una parte, e con servizi parziali, fanno capo alle due aziende e precisamente:

- **l'ASM di Foligno gestisce 12 comuni** (Bevagna, Cascia, Castel Ritaldi, Foligno, Giano dell'Umbria, Gualdo Cattaneo, Montefalco, Norcia, Spello, Trevi, e Valtopina: in alcuni di questi Comuni l'Asm gestisce solo alcuni servizi),
- **l'ASE di Spoleto gestisce i comuni di Spoleto e Campello, S.Anatolia, Scheggino**
- **6 Comuni** sono gestiti in economia.

Con l'affidamento del servizio idrico integrato alle gestioni esistenti si potrà ottenere un primo tangibile risultato e precisamente quello del **passaggio da una pluralità di gestioni a due soltanto**. Dovrà essere creato un coordinamento tra le due gestioni, finalizzato a stabilire in alcuni settori percorsi comuni.

Con questo fondamentale passaggio si potranno creare i presupposti per ottenere future economie di scala e avviare razionalità di comportamenti nella gestione.

D'altra parte dalle proposte presentate si rileva che entrambe le aziende hanno impostato un piano che partendo dall'attuale deficit, **in sei anni le porta al pareggio di Bilancio**, sulla base delle condizioni assunte per la loro formazione.

E' evidente che nel periodo transitorio **le perdite ipotizzate dovranno essere coperte ricorrendo alla sussidiarietà dei Comuni.**

D'altra parte le due aziende, essendo gestori di più servizi, è opportuno che facciano una **attenta valutazione dei costi da attribuire ai singoli servizi** (gas, ciclo integrato acqua, ecc.), anche in relazione ai bilanci 97-98-99, in attuazione del principio della separazione contabile delle gestioni.

Il Gruppo di lavoro, prendendo in esame i piani di gestione presentati da ASM di Foligno e ASE di Spoleto, compilati nel rispetto delle normative vigenti e in particolare delle Direttive emanate dal CIPE), **rileva che ali stessi contengono le previsioni:**

- ➤ **delle entrate** suddivise in (*Incassi da tariffa, Capitalizzazioni, Ricavi diversi e Incassi da allacci ed altro*),
- ➤ **delle uscite** suddivise in (*Acquisti, Servizi, Energia, Canoni di concessione vari, Ammortamenti, Altri accantonamenti, Oneri diversi di gestione, Oneri finanziari netti, Oneri straordinari netti, Variazioni rimanenze e Canone concessione ATO*)

e conseguentemente l'analisi del **flusso di gestione corrente**.

In particolare le proposte, secondo quanto indicato dalle direttive dell'ATO, contengono due ipotesi di Piano Tariffario, articolate su tre bacini o su un unico bacino, formato dall'unione dei tre, che interessano i seguenti comuni:

- ➤ suddivisione del territorio in tre bacini tariffari:

**Bacino n°1** => **Foligno** (Bevagna, Foligno, Giano dell'Umbria, Gualdo Cattaneo, Montefalco, Nocera Umbra, Spello, Trevi e Valtopina), facente capo all'**ASM di Foligno**

**Bacino n°2** => **Spoleto** (Spoleto, CastelRitaldi, Campello) facente capo all'**ASE di Spoleto**.

**Bacino n°3** => **Valnerina** (Cascia, Cerreto di Spoleto, Monteleone di Spoleto, Norcia, Poggiodomo, Preci, S. Anatolia di Narco, Scheggino, Sellano, Vallo di Nera, facente capo all'**ASE di Spoleto**.

- ➤ aggregazione in un unico bacino tariffario dell'intero territorio.

Si precisa che, fermo restando che il periodo di gestione provvisoria non può essere superiore ai tre anni, il gruppo di lavoro ha ipotizzato un arco temporale di sei anni, come indicato dall'ATO, al fine di giungere al pareggio di Bilancio.

Ciò non toglie che, in sede di predisposizione del Piano d'Ambito per l'assegnazione definitiva della Gestione, gli aumenti potranno essere distribuiti in arco temporale più ampio.

Pur non essendo imposto dalla legge n° 36/94, **sarebbe auspicabile che, nel più breve tempo possibile, i valori tariffari fossero convergenti in una tariffa unica** possibilmente contenuta.

Preso atto della differenza che dovrebbe essere applicata al 1° anno ad esempio ai comuni del Bacino n°1 ASM, **si consiglia che venga realizzato un aumento graduale delle tariffe** nel passaggio dalla tariffa media ponderata a quella singola per ogni comune, secondo le seguenti ipotesi:

- ➤ applicazione al 1° anno dell'adeguamento totale previsto.
- ➤ distribuzione degli aumenti (compresi tra il 5% e il 15%) e compensazioni tra comuni nei sei anni previsti dalla proposta di gestione, a parità di gettito previsto per ogni comune.
- ➤ applicazione di una tariffa binomia costituita da una parte crescente gradualmente a carico dell'utente ed una decrescente a carico del singolo comune, sino ad arrivare alla tariffa voluta.

Nella 2° e 3° ipotesi, si potrà attuare nel **processo di armonizzazione delle tariffe** d'Ambito auspicato dalla Commissione di Vigilanza, **una sopportabilità che potrà essere maggiormente tollerata dagli utenti.**

D'altra parte tutto ciò è in linea con quanto contenuto nella Raccomandazione n° 01/2001 - Disposizioni in materia di articolazione territoriale tariffaria, che prevede la possibilità per il gestore preesistente di creare più bacini tariffari all'interno di un Ambito Ottimale in cui tendere all'applicazione di una tariffa unica.

Comunque ai sensi dell'art.11 delle legge regionale 43/97 si sottolinea come l'Autorità d'Ambito abbia competenza esclusiva in materia di determinazione della tariffa.

Si rileva come dalle **proposte di gestione** presentate dalle due aziende, sia necessario analizzare ed approfondire, successivamente all'affidamento, vari settori quali:

- ➤ l'acquisto dei materiali
- ➤ l'energia elettrica utilizzata
- ➤ la manutenzione con appalti esterni
- ➤ il costo del personale
- ➤ la gestione amministrativa dell'utenza
- ➤ l'analisi degli investimenti indicati (pregressi e futuri)

il tutto finalizzato a conseguire economie di costi e razionalizzazione di interventi, con riflessi sulle tariffe, fornendo indirizzi e criteri alle aziende affidatarie, fermo **restando il rispetto delle leggi vigenti in materia di personale.**

Pertanto si dovrà istaurare, **non appena affidata la gestione provvisoria,** un rapporto di costante confronto tra i gestori e l'Autorità d'Ambito, al fine di **stabilire, per le categorie sopra elencate, precisi, specifici e verificabili obiettivi, che da una parte facciano conseguire possibili economie e dall'altra raggiungere effettivi miglioramenti nella qualità del servizio.**

A tal fine è bene che nella convenzione di affidamento siano previsti tempi e metodi di attuazione, verifica e controllo di quanto sopra detto.

**D'altra parte il raggruppare più gestioni farà certamente conseguire economie:**

- ➤ **nel settore amministrativo**, unificando le gestioni, si potrà economizzare l'incidenza del personale, sul costo complessivo (ciascun comune aveva organizzato la sua contabilità inerente il ciclo integrato dell'acqua, occupando parzialmente il tempo del personale addetto). Ciò significa che nella politica di trasferimento del personale alle aziende dovrà essere perseguito l'obiettivo del maggior contenimento possibile.
- ➤ l'unificazione del **sistema delle riscossioni farà altrettanto conseguire evidenti economie.**

Relativamente alla utilizzazione del personale dipendente dai comuni ed assegnato al servizio idrico integrato, in attesa della emananda legge regionale in materia, si ritiene che la soluzione al momento perseguibile sia quella di prevedere la messa a disposizione alle aziende del predetto personale, le quali, previa convenzione, disciplineranno il relativo rapporto con i comuni e ne rimborseranno il costo contrattuale.

Per quanto riguarda l'attività di coordinamento della pluralità di soggetti affidatari, lo stesso **art. 9 comma 4° della legge 36/94**, prevede che vi sia un soggetto incaricato del coordinamento tra i diversi gestori, e che sia inoltre adottata *“ogni altra misura di organizzazione e di integrazione delle funzioni tra la pluralità di soggetti gestori”*, utile a rendere incisivo ed efficace tale coordinamento.

Ferma restando la competenza dell'Assemblea dei Sindaci e dell'ATO, per individuare la forma di coordinamento previsto dalla legge, il gruppo di lavoro auspica che venga trovato un accordo tra le due aziende affinché stabiliscano in alcuni settori del servizio idrico integrato, percorsi comuni finalizzati ad arrivare ad una integrazione delle varie attività gestionali, con la prospettiva di una graduale unificazione delle gestioni.

Un esempio concreto di attività che potrebbero essere intraprese per unificare procedure di interesse comune, può riguardare i seguenti settori:

- ➤ servizi informativi integrati (telecontrolli, sistemi informativi territoriali),
- ➤ servizi commerciali,
- ➤ attività ad essi accessorie (lettura, fatturazione ed esazione, gestione delle utenze),
- ➤ procedure acquisti, gestione laboratori di controllo etc.

Quel che importa è che, alla scadenza del periodo di gestione provvisoria, si siano compiuti e realizzati **concreti processi di integrazione industriale tra le aziende esistenti** a cui è stato affidato il servizio.

Da ultimo il gruppo di lavoro, con particolare riferimento alla Delibera CIPE 8/3/2001 *“Indirizzi per l'utilizzo delle risorse destinate ai Piani Stralcio di cui all'Art. 141 comma 4 legge 388/2000”*, rileva la necessità di accelerare le procedure per la **predisposizione del Piano d'Ambito**, a cui dovrà precedere la necessaria ed indispensabile ricognizione, il tutto quale **condizione essenziale per poter accedere ai finanziamenti comunitari.**

**Tutto ciò premesso,**

- Vista la propria precedente deliberazione n. 1 del 20/2/2001;
- Vista la deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 6 del 7/3/2001;
- Visti i Piani di Gestione Provvisoria presentati all'Autorità d'Ambito Umbria 3 dalle Aziende ASM-Foligno e ASE-Spoleto in data 15/6/2001;
- Vista la relazione tecnico – istruttoria del Gruppo di Lavoro ampiamente riportata nella precedente parte narrativa della presente deliberazione;
- - Considerato che dall'esame dei medesimi, congiuntamente alle indicazioni metodologiche e gestionali formulate dal gruppo di lavoro, possono ritenersi complessivamente sussistenti i requisiti di efficienza, efficacia, economicità per l'intero Ambito, previsti dall'art. 13 della L.r. n. 43/1997, quale condizione indispensabile per procedere all'affidamento della gestione provvisoria;
- - Vista la propria precedente deliberazione n. 5 del 28/6/2001 con la quale si è deciso di sottoporre il testo della Convenzione al confronto con i Comuni e con le aziende ASM – ASE al fine di apportare quei miglioramenti ed adattamenti necessari;
- - Considerato che la predetta fase partecipativa è stata regolarmente espletata e che l'attuale testo della Convenzione e della Carta del servizio è pienamente condiviso dalle due aziende affidatarie del S.I.I.;
- Visto il parere favorevole di legittimità espresso dal Direttore dell'Ente Avv. Fausto Galilei;

Con voti favorevoli pari al 85,6576 % contrari pari al 0 % astenuti pari al 0 %

## **DELIBERA**

di ribadire quanto già statuito con la precedente deliberazione n. 5 del 28/6/2001, e quindi in particolare:

1. 1. di prendere atto dei Piani di Gestione provvisoria presentati dall'ASM e dall'ASE spa in data 15/6/2001, da allegare quale parte integrante della Convenzione;
2. 2. di valutare per quanto detto in precedenza che sussistono le condizioni richieste dall'art. 13 della L.r. n. 43/1997 per procedere all'affidamento provvisorio alle gestioni esistenti del Servizio Idrico Integrato;
3. 3. di affidare all'ASM-Foligno e all'ASE-Spoleto il servizio idrico integrato per l'Ambito n° 3, ripartendo il territorio complessivo nel seguente modo:
  - a) a) Gestione ASM:  
Comuni di : Foligno - Spello - Trevi - Gualdo Cattaneo - Montefalco - Bevagna - Castel Ritaldi - Giano dell'Umbria - Norcia - Cascia - Valtopina - Nocera Umbra;
  - b) b) Gestione ASE spa:  
Comuni di: Spoleto – Campello – Cerreto di Spoleto – Monteleone di Spoleto – Poggiodomo – Preci – S. Anatolia – Scheggino – Sellano – Vallo di Nera;



4. di prendere atto che tra le due Aziende affidatarie saranno stipulati specifici accordi per lo svolgimento operativo del servizio affidato, per quanto riguarda in particolare i Comuni di Norcia e Cascia e Castel Ritaldi tenuto conto di quanto indicato dal Gruppo di lavoro per i tre bacini tariffari. Specifico accordo, anche con soggetto esterno all'Ambito, potrà essere stipulato dall'Asm per la gestione del servizio nel Comune di Nocera Umbra.
5. di approvare lo schema di Convenzione e Carta dei servizi allegate parte integrante della presente deliberazione, dando mandato al Presidente dell'Autorità d'Ambito Umbria 3 di sottoscrivere la medesima ed al Consiglio di Amministrazione di apportare eventuali adeguamenti al testo convenzionale, che si ritenessero ulteriormente necessari. Nel qual caso le modifiche o integrazioni saranno sottoposte alla ratifica dell'Assemblea in occasione della prima riunione utile successiva.
6. Di specificare in particolare i seguenti contenuti e criteri di singoli aspetti dell'affidamento provvisorio del Servizio Idrico Integrato:
  - 6.1) **Affidamento definitivo:** L'Autorità d'Ambito Umbria 3, secondo le procedure di legge vigenti, si riserva di procedere all'affidamento definitivo una volta realizzati i presupposti, (Ricognizione e Piano d'Ambito) anche prima dello scadere del termine triennale di cui all'art. 13 della L.r. n. 43/1997;
  - 6.2) **Investimenti:** La programmazione di nuovi investimenti da parte delle Aziende affidatarie, o dei Comuni, e la conseguente iscrizione nel bilancio aziendale è subordinata a formale autorizzazione da parte dell'Autorità d'Ambito;
  - 6.3) **Personale degli Enti Locali addetto al S.I.I.:** In attesa e fino all'espletamento delle procedure che saranno individuate dalla emanando legge regionale in materia, i Comuni metteranno a disposizione delle Aziende il predetto personale. Le parti previo specifico Contratto di servizio disciplineranno il relativo rapporto, prevedendo il rimborso ai Comuni del relativo costo contrattuale sostenuto dai medesimi;
  - 6.4) **Coordinamento:** Entro 30 gg. dalla firma della Convenzione di affidamento provvisorio del S.I.I. le Aziende affidatarie rimetteranno all'Autorità d'Ambito Umbria 3 una nota a firma congiunta nella quale si definisce le soluzioni immediate e di prospettiva di coordinamento in particolare per quanto riguarda i servizi informativi integrati, i servizi commerciali, le attività accessorie, le procedure per gli acquisti, la gestione di laboratori, la presenza con uffici per l'utente, sul territorio, ecc. Ai sensi dell'art. 9 comma 4 della L. Galli n. 36/1994, l'Autorità d'Ambito dà atto che il coordinamento del S.I.I. può essere espletato anche ripartendolo tra i gestori per gruppi omogenei di funzioni o servizi, tra cui quelli sopraindicati.
  - 6.5) **Tariffe, costi e ricavi del servizio:** Ferma ogni procedura concertativa la determinazione della tariffa è di competenza dell'Autorità d'Ambito nel rispetto delle disposizioni normative in materia. Comunque verrà realizzato un aumento graduale delle tariffe nel passaggio dalla tariffa media ponderata a quella singola per ogni Comune secondo le seguenti indicazioni:
    - ➤ distribuzione degli aumenti (compresi tra il 5% e il 15%) e compensazioni tra comuni nei sei anni previsti dalla proposta di gestione, a parità di gettito previsto per ogni Comune.
    - ➤ applicazione di una tariffa binomia costituita da una parte crescente gradualmente a carico dell'utente ed una decrescente a carico del singolo comune, sino ad arrivare alla tariffa voluta.

Con queste indicazioni si potrà attuare un processo di armonizzazione delle tariffe d'ambito auspicato dalla Commissione di Vigilanza.

E' evidente che nel periodo transitorio eventuali perdite dovranno essere coperte ricorrendo alla sussidiarietà dei Comuni, ai sensi dell'art. 114 comma 6 del T.U.E.L. n. 267/2001 nel caso di Aziende Speciali o esercitando i diritti / doveri dell'azionista nel caso di società per azioni / srl, fermo che l'art. 13 della L. n. 36/1994 troverà piena applicazione con l'affidamento definitivo del S.I.I. una volta completati Ricognizione e Piano d'Ambito.

Nel caso dei Comuni non associati all'ASM o all'ASE ai quali dovrà essere necessariamente esteso il servizio da parte delle gestioni esistenti ai sensi dell'art. 13 della L. r. n. 43/1997 che impone la copertura dell'intero ambito, sarà il contratto di servizio a stabilire il riparto dei costi tra Comuni e Aziende che non fossero coperti dalla tariffa.

6.6) **6.6) Formazione ed aggiornamento professionale:** Si dà atto che la volontà di sviluppare un costante processo di aggiornamento e riqualificazione del personale delle aziende affidatarie quale importante condizione, tra le altre, per il miglioramento della qualità aziendale, già ha portato alla presentazione alla Provincia di Perugia, con il coordinamento tecnico dell'Ufficio di Direzione dell'ATO, di due progetti a valere sul bando dell'Obiettivo 3 – Bando scadenza 14/6/2001 per le annualità 2000 – 2001. Si precisa al riguardo che verrà sviluppato un piano triennale di aggiornamento e riqualificazione del personale in grado quindi anche per le annualità successive, di attingere ai finanziamenti provinciali dell'Obiettivo 3.

7. Di notificare la presente deliberazione ed allegata Convenzione e Carta del servizio all'ASM e all'ASE al fine della stipula relativa.
8. Di dare atto che la materiale assunzione del servizio da parte dei soggetti affidatari, nei confronti dei Comuni dovrà avvenire nell'ambito della più ampia e fattiva collaborazione, entro il mese di settembre del corrente anno, previa sottoscrizione con i medesimi dei relativi contratti di servizio.
9. Di revocare la propria precedente deliberazione n. 5 del 28/6/2001, in quanto integralmente sostituita dalla presente.
10. Di dichiarare il presente atto immediatamente esecutivo ai sensi dell'art. 134 c. 4 del T.U.E.L. n. 267/2000.

[Allegato A\) Convenzione di affidamento del S.I.I.](#)

[Allegato B\) Carta del Servizio](#)

Il Direttore

Avv. Fausto Galilei

Il Presidente

Giampietro Angelini

ALLEGATO A)

-  
-

-  
**CONVENZIONE  
PER L'AFFIDAMENTO  
PROVVISORIO  
DEL S.I.I.  
ALLE GESTIONI ESISTENTI**

AI SENSI DELL'ART. 13  
della L. r. n. 43/1997

**PREMESSE - ELEZIONE DI DOMICILIO**

Con la presente convenzione l'Autorità costituita nell'ambito territoriale ottimale n. 3 delimitato dalla Regione dell'Umbria con L.r. del 5 dicembre 1997, n. 43, rappresentata dal Presidente Giampietro Angelini, C.F. \_\_\_\_\_ d'ora in avanti "Autorità",

**AFFIDA**

All'ASM – Foligno con sede in \_\_\_\_\_ C.F.: \_\_\_\_\_  
rappresentata da \_\_\_\_\_ nella sua qualità di  
\_\_\_\_\_

E

All'ASE SpA – Spoleto con sede in \_\_\_\_\_, C.F.:  
\_\_\_\_\_, rappresentata da \_\_\_\_\_  
nella sua qualità di \_\_\_\_\_  
in seguito denominati “ Gestore”,

### **CHE ACCETTANO**

il diritto esclusivo, salvo le eventuali eccezioni regolate nella presente convenzione , di esercitare la gestione del servizio idrico integrato, costituito dall'insieme dei servizi di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, fognatura e depurazione delle acque reflue, nell'A.T.O. sopraddetto.

Il Gestore provvede all'esercizio del servizio idrico integrato secondo le norme contenute nella presente convenzione ai sensi dell'art. 13 della L. r. n. 43/1997.

La durata dell'affidamento è stabilita all'art. 4, salvo i casi di risoluzione anticipata regolati nella presente convenzione.

La presente convenzione potrà essere modificata – oltre che nell'eventualità di modifica territoriale dell'A.T.O. - ogni qualvolta ciò risulti necessario, a giudizio esclusivo dell'Autorità, per finalità utili al miglioramento del servizio o al migliore uso delle risorse idriche; in tale evenienza saranno stabilite per il Gestore eventuali variazioni di tariffa, in modo che ai sensi dell'art. 13 della Legge n. 36/94 rimanga assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio.

Le parti eleggono domicilio, a tutti gli effetti derivanti dalla sottoscrizione e dalla esecuzione del presente atto, rispettivamente presso le proprie sedi legali.

Eventuali variazioni di domicilio saranno efficaci solo dopo che la parte ne avrà dato comunicazione all'altra mediante raccomandata a.r..

### **DISPOSIZIONI GENERALI**

#### **ART. 1 CONFERMA DELLE PREMESSE**

Le premesse, le prescrizioni e i termini della deliberazione assembleare n. 6 del 31/7/2001, in particolare i punti da 1 a 8, sono parte integrante e sostanziale della presente convenzione.

#### **ART. 2 AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

L'Autorità affida al Gestore la gestione del S.I.I. nell'A.T.O. definito nelle premesse, alle condizioni indicate nella presente convenzione, conformemente ai due piani di gestione provvisoria acquisiti in data 15/6/2001 (allegati alla presente).

Per l'esecuzione del servizio, sono affidati in uso al Gestore le opere, gli impianti e le reti di cui al successivo art. 9, ferma la proprietà delle medesime in capo ai rispettivi Comuni, nonché le concessioni in capo alle aziende pubbliche fermo quanto previsto dall'art. 10 della L. n. 36/1994.

Il Gestore espletterà i servizi secondo quanto stabilito nella presente convenzione e relativi allegati, nonché nel rispetto delle norme ivi richiamate sollevando l'Autorità e gli enti locali che la costituiscono da ogni responsabilità civile e penale.

Per gli impianti attualmente non in carico al Gestore, lo stesso s'impegna a predisporre un piano, entro 6 mesi dalla stipula della convenzione, che preveda l'adeguamento, qualora necessario, alle norme vigenti.

I relativi oneri saranno definiti tra il Comune e il Gestore, nello specifico contratto di servizio.

Nello stesso sarà anche previsto che il Comune renda disponibile tutta la documentazione a riguardo, anche con particolare riferimento al D.L. 626/94.

La gestione è a rischio imprenditoriale del Gestore, che è autorizzato a percepire dagli utenti le tariffe e i compensi previsti dalla legge e dalla presente convenzione.

In caso di modifica della convenzione, le tariffe saranno equamente rideterminate.

Al Gestore, a norma del comma 4 dell'art. 12 della Legge n. 36/1994 possono essere affidati altri servizi di pubblica utilità, compatibili con l'esercizio del S.I.I.

### **ART. 3**

#### **CRITERI PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

Per quanto concerne i criteri per la gestione del S.I.I. si applicano le norme vigenti in materia.

Il servizio affidato al Gestore mediante il presente atto è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue nell'A.T.O. Umbria 3.

Il presente affidamento ha il fine di garantire la gestione del S.I.I. secondo criteri di efficienza, di efficacia e di economicità, come individuati in sede di prima definizione sul documento redatto dal Gruppo di lavoro individuato nella premessa della delibera n. 5 del 28/06/2001, fermo restando altresì l'obbligo del Gestore del raggiungimento dell'equilibrio economico-finanziario della gestione, secondo il piano di gestione presentato il 15/06/2000.

Dalla data di attivazione dell'affidamento il Gestore è responsabile del buon funzionamento del S.I.I., secondo le disposizioni della presente convenzione.

I Comuni dovranno impegnarsi nella sottoscrizione del contratto di servizio con il Gestore a ricoprire eventuali perdite. A tal fine il Gestore informerà tempestivamente i Comuni e si confronterà con gli stessi sull'evoluzione tendenziale del quadro complessivo del costo del servizio.

### **ART. 4**

#### **DURATA DELL'AFFIDAMENTO**

La presente convenzione ha la durata massima di anni 3 decorrenti dalla data della sottoscrizione della medesima, salvo quanto previsto dal punto 6.1 della delibera assembleare n. 8 del 31/7/2001 che comporterà la automatica risoluzione della presente Convenzione

### **ART. 5**

#### **ESCLUSIVITA' DELL'AFFIDAMENTO**

La gestione del servizio è affidata al Gestore in via esclusiva, per tutta la durata prevista dalla presente convenzione.

Il Gestore ha il diritto esclusivo di mantenere sopra e sotto il suolo pubblico tutte le opere e canalizzazioni esistenti utilizzate per il servizio e quelle che saranno successivamente realizzate attuando il programma degli interventi autorizzato dall'Autorità e successivi aggiornamenti.

## **ART. 6 DIVIETO DI SUBAFFIDAMENTO**

E' fatto divieto al Gestore il subaffidare, salvo quanto disposto dal punto n.4 della Deliberazione n. 5 del 28-6-2001 dell'Assemblea dell'Autorità d'Ambito Umbria 3, anche parzialmente; il S.I.I. oggetto della presente convenzione, sotto pena della risoluzione della medesima, con tutte le conseguenze di legge ed incameramento da parte dell'Autorità delle garanzie prestate dal Gestore.

L'appalto pubblico di servizi e l'appalto di opere pubbliche da parte del Gestore sono regolati dalle leggi vigenti.

## **ART. 7 CLAUSOLA RISOLUTORIA**

In caso di inadempienze di particolare gravità, e comunque qualora il Gestore non provveda al S.I.I. alle condizioni fissate dalla Convenzione, o in caso di interruzione totale e prolungata del servizio non dovuta a cause di forza maggiore, l'Autorità potrà pronunciare la decadenza della convenzione, previa regolare messa in mora rimasta senza effetto. Il diritto alla risoluzione anticipata insorge:

- a) in caso di fallimento o scioglimento del Gestore;
- b) in caso di ripetute gravi deficienze nella gestione del servizio;
- c) in caso di interruzione generale del servizio acquedotto o di quello di smaltimento acque reflue per una durata ingiustificata e comunque imputabile esclusivamente a colpa o dolo del Gestore;

Nel caso indicato nella lettera c), la colpa o il dolo del Gestore dovrà essere contestata e il disservizio dovrà essere certificato dalla pubblica autorità-competente.

L'Autorità, a mezzo di regolare diffida, assegna al Gestore un congruo termine per far cessare le irregolarità di cui ai punti b) e c). Il Gestore avrà 15 giorni dal ricevimento della diffida per regolarizzare il servizio o per presentare le proprie giustificazioni e in caso di perdurare del disservizio l'Autorità provvederà alla risoluzione, fermo restando quanto indicato al successivo art. 36. L'Autorità avrà facoltà di attingere alla cauzione per assicurare comunque la regolare prosecuzione del S.I.I., anche durante la decorrenza dei termini di diffida. Le conseguenze della risoluzione saranno addebitate al Gestore per la rifusione di spese, oneri e danni subiti, col diritto dell'Autorità di rivalersi sulla cauzione.

## **ART. 8 RECESSO DEL GESTORE**

E' esclusa la facoltà di recesso unilaterale del Gestore. La risoluzione consensuale anticipata è soggetta alle norme di legge.

## **ART. 9**

## **DOTAZIONI CONCESSE IN USO AL GESTORE. CANONE PER L’AFFIDAMENTO**

In attuazione del comma 1 dell’art. 12 della Legge n. 36/1994 vengono affidati in uso al Gestore le opere, impianti e canalizzazioni funzionali all’esercizio del servizio affidatogli e relative aree di pertinenza. Il Gestore ne assume i relativi oneri secondo quanto stabilito nella presente convenzione.

Tutti i nuovi beni attinenti al servizio - eventualmente in corso di realizzazione da parte dei Comuni compresi nell’A.T.O. - verranno a fare parte dell’affidamento ed il Gestore ne assicurerà il completamento e l’entrata in servizio entro il termine stabilito dai contratti relativi di servizio, salvo specifici accordi con l’Autorità.

Il Gestore, fermo quanto disposto all’art. 2, si impegna ad adeguare le opere, gli impianti e le canalizzazioni alla vigente legislazione in materia tecnica e di sicurezza; gli oneri relativi a tali adeguamenti vanno tenuti in considerazione nella determinazione della tariffa e relativi adeguamenti o finanziati con risorse individuate nell’art. 3.

Per l’affidamento del servizio, il Gestore è tenuto a versare puntualmente all’Autorità il canone. Del suddetto canone si tiene conto nella determinazione della tariffa. Al Gestore sono trasferiti altresì, ai sensi del comma 2 del medesimo art. 12, le immobilizzazioni, le attività e le passività relative al servizio, ivi compresi gli oneri relativi all’ammortamento dei mutui.

### **ART. 10 RISPARMIO IDRICO**

Per la disciplina dell’economia idrica e la protezione delle acque dall’inquinamento, nonché per la programmazione della razionale utilizzazione delle risorse idriche e degli usi plurimi delle medesime, il Gestore si attiene alle direttive generali e di settore e in particolare al D.P.C.M. 4.3.1996 ed alle eventuali normative specifiche di cui al comma 2 dell’art. 5 della Legge n. 36/1994, fermo restando quanto disposto dall’art. 2 della presente.

### **ART. 11 RIUTILIZZO ACQUE REFLUE**

Il Gestore favorisce il riutilizzo delle acque reflue nel rispetto delle norme vigenti all’atto del riutilizzo medesimo e dei programmi dell’Autorità.

Il Gestore deve attenersi alle norme tecniche emanate dal Ministro dell’Ambiente, in forza dell’art. 6 della Legge n. 36/1994 e dagli altri organi competenti, applicandone le direttive, i criteri e gli indirizzi.

Il Gestore e la Regione si accorderanno per la realizzazione dei programmi che quest’ultima adotterà in applicazione del citato art. 6.2 della Legge n. 36/1994.

Il Gestore è tenuto a fornire all’Autorità, con la periodicità che verrà richiesta dalla medesima, i dati necessari al Ministro dell’Ambiente per riferire al Parlamento sullo stato di attuazione della direttiva 91/271 /CEE e della relativa normativa di recepimento.

## **SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

### **ART. 12**

## **CARTA DEI SERVIZI**

Al fine di favorire un rapporto equilibrato con l'utenza, per quanto non regolato con la presente convenzione, il Gestore è obbligato ad attenersi alla "Carta dei servizi" allegata. La Carta verrà sottoposta a verifiche ed eventuali variazioni entro il mese di marzo di ogni anno; tali variazioni sono intese, quanto più possibile, a migliorare le forme di tutela degli utenti.

Le modifiche alla Carta aventi riflessi sulle tariffe dovranno essere oggetto di coordinamento tra l'Autorità ed il Gestore.

### **ART. 13 RAPPORTI CON GLI UTENTI**

I rapporti tra il Gestore e gli Utenti sono regolati dalla Carta dei servizi e dai regolamenti del Gestore per quanto non in contrasto con la presente convenzione. Il Gestore assicura l'informazione agli utenti e promuove iniziative per la diffusione della cultura dell'acqua. I cittadini hanno accesso alle informazioni inerenti al S.I.I. nell'A.T.O., nonché alle tecnologie impiegate, al funzionamento degli impianti, alla quantità e qualità di acqua fornita e trattata; a tali fini il Gestore organizza un apposito ufficio per le relazioni con l'utenza.

### **ART. 14 QUALITA' DELLE ACQUE**

Il Gestore si impegna a garantire la qualità delle acque del S.I.I. conformemente alle vigenti norme in materia.

Per assicurare la fornitura di acqua di buona qualità e per il controllo degli scarichi nei corpi ricettori, il Gestore si dota di un adeguato servizio di controllo territoriale e dispone di laboratori di analisi per i controlli di qualità delle acque alla presa, nelle reti di adduzione e di distribuzione, nei potabilizzatori ed a monte e a valle dei depuratori, secondo le normative vigenti.

## **TARIFFA**

### **ART. 15 TARIFFE DA APPLICARE ALL'UTENZA**

La tariffa costituisce il corrispettivo del servizio idrico integrato. Essa è determinata dall'Autorità ed è riscossa dal Gestore. Il canone, quale parte della tariffa per l'affidamento del servizio, è versato dal Gestore all'Autorità di Ambito secondo le indicazioni di quest'ultima.

La categoria di riferimento dell'utenza viene determinata dal Gestore, sotto l'alta sorveglianza dell'Autorità; quest'ultima può stabilire agevolazioni per i consumi di determinate categorie secondo prefissati scaglioni di reddito, fermo restando quanto, stabilito dall'art. 13.2 della Legge n.36/1994.

L'Autorità, successivamente alla stipula della presente convenzione, comunicherà al Gestore l'entità della tariffa, tenuto conto dei piani di gestione provvisoria presentati il 15/6/2001.



**ART. 16**  
**ADEGUAMENTO ANNUALE DELLA TARIFFA**

L'Autorità procede all'adeguamento della tariffa, anche sulla scorta degli elementi di costo rappresentati dal Gestore, in conformità al decreto del Ministro dei LL.PP. 1 agosto 1996 "Metodo normalizzato per la definizione delle componenti di costo e tariffa di riferimento del servizio idrico integrato". Tale adeguamento è operato in conformità al piano di gestione provvisoria presentato dal Gestore, ed alle direttive delle Autorità di vigilanza.

**ART. 17**  
**FONDO SPECIALE IMPIANTI DI DEPURAZIONE**

In forza dell'art. 14 della Legge n. 36/1994, la quota di tariffa relativa ai servizi di fognatura e depurazione è dovuta dagli utenti anche nel caso in cui la fognatura sia sprovvista di impianti centralizzati di depurazione o questi siano temporaneamente inattivi. In tale evenienza i relativi proventi affluiscono in un fondo vincolato e restano a disposizione esclusiva dell'Autorità per essere destinati alla realizzazione e alla gestione di opere ed impianti centralizzati di depurazione. L'Autorità, successivamente alla stipula della presente convenzione, comunicherà al Gestore l'entità della tariffa, tenuto conto dei piani di gestione provvisoria presentati il 15/6/2001.

**ART. 18**  
**ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI**

Il Gestore si obbliga a realizzare quanto previsto nel programma degli interventi approvato dall'Autorità d'Ambito per il periodo di affidamento transitorio del S.I.I. Il piano di gestione provvisoria indica le risorse disponibili, quelle da tariffa e quelle da reperire. Le opere pubbliche previste nel programma degli interventi saranno eseguite a cura del Gestore nel rispetto delle vigenti norme europee e nazionali in materia di lavori pubblici. La progettazione definitiva ed esecutiva, nonché la direzione lavori sono di competenza del Gestore. Il Gestore avrà l'obbligo di consegnare all'Autorità copia dei progetti, esecutivi, della contabilità e dei certificati di collaudo. Il suolo ed il sottosuolo pubblico nella disponibilità degli enti locali costituenti l'Autorità, occorrenti per l'esecuzione del programma degli interventi, verranno concessi gratuitamente al Gestore per tutto il periodo di gestione del servizio, a ciò obbligandosi l'Autorità.

**ART. 19**  
**OPERE REALIZZATE DIRETTAMENTE DAI COMUNI**

Le parti confermano l'applicazione al rapporto regolato dalla presente convenzione dell'art. 16 della Legge n. 36/1994 concernente la facoltà dei comuni di realizzare - previa convenzione col Gestore, autorizzazione dell'ATO Umbria 3 ed assunzione in proprio dei

conseguenti oneri - opere di adeguamento del servizio idrico ed altre opere ad esso collegate in relazione ai piani urbanistici.

## **OBBLIGHI DEL GESTORE**

### **ART. 20**

#### **MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DELLE INFRASTRUTTURE IN USO AL GESTORE**

Il Gestore provvede alla manutenzione programmata degli impianti e delle opere utilizzati per il servizio, affinché gli stessi permangano sempre in piena efficienza con particolare attenzione al monitoraggio delle reti risanate, compensata con le tariffe correnti.

Il Gestore è tenuto ad informare l'Autorità della sopraggiunta necessità di esecuzione di interventi manutentori non programmati. Per essi - salvo casi di straordinaria urgenza, nei quali il Gestore dovrà intervenire immediatamente onde non sospendere il regolare servizio - verificatane la necessità e congruità, l'Autorità presta assenso, tenendone conto nell'adeguamento annuale della tariffa.

### **ART. 21**

#### **CONTROLLI DA PARTE DELL'AUTORITA'**

Il Gestore ha l'obbligo di sottostare al controllo, da parte dell'Autorità, del corretto esercizio del servizio.

A tal fine l'Autorità, tramite i propri responsabili tecnici, accede in qualunque momento agli impianti concessi al Gestore, il quale ha l'obbligo di fornire tutte le informazioni ed i dati tecnici che verranno richiesti.

L'Autorità può procedere inoltre ad ispezioni ed ad ogni altro atto utile a verificare il livello dei servizi in relazione agli standard, generali e specifici, di qualità e quantità, anche a mezzo di sistemi informativi.

Dei risultati delle ispezioni può essere redatto verbale, sottoposto alla sottoscrizione del Gestore, previo inserimento di eventuali deduzioni contrarie.

L'Autorità opera comunque verifiche nelle quali saranno presi in esame:

- l'andamento dei costi operativi, al fine di controllarne la rispondenza alle previsioni della presente convenzione;
- il raggiungimento dei previsti livelli di servizio;
- nel caso di mancato raggiungimento di tali livelli, il valore degli investimenti a tal fine necessari.

L'Autorità, indipendentemente dalle verifiche, si riserva d'intervenire in qualunque momento nel caso di significativi scostamenti dalle previsioni del piano finanziario e dal modello gestionale, al fine di: a) effettuare indagini per verificare il grado di soddisfazione dell'utenza del servizio; b) assicurare che il servizio sia effettuato nel rispetto della presente convenzione e che nei confronti degli utenti sia rispettata la Carta dei servizi. In occasione delle ispezioni possono essere effettuati campionamenti ed ogni operazione conoscitiva di carattere tecnico, compresa l'assunzione di copie documentali, secondo la legislazione ed il regolamento vigente per l'accesso ai documenti amministrativi.

### **ART. 22**

## **COMUNICAZIONE DATI CONCERNENTI LA GESTIONE DEL S.I.I. E LE PERDITE ACQUEDOTTI E FOGNATURE**

Il Gestore fornisce tutti i dati richiesti dalle normative vigenti all'Autorità.

### **ART.23 ADEGUAMENTO A PROVVEDIMENTI DI TERZI**

Il Gestore è tenuto ad adeguarsi ai programmi di attività ed alle iniziative da porre in essere definiti, a garanzia dell'interesse degli utenti, dal Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche.

Il Gestore è tenuto inoltre ad adeguarsi agli eventuali provvedimenti di regolazione delle derivazioni adottati dall'amministrazione competente, ai sensi dell'art. 28.2 della Legge n. 36/1994.

Il Gestore è tenuto ad adeguarsi ai provvedimenti che le leggi vigenti attribuiscono alla Regione in materia di svolgimento del S.I.I.

Gli eventuali oneri conseguenti all'adeguamento dei provvedimenti sopra elencati saranno coperti dalla tariffa. Nel caso in cui tali oneri dovessero gravare sui Comuni, dovranno essere previsti nei contratti di servizio.

### **ART. 24 CERTIFICAZIONE DEL BILANCIO E DEL CONTO ECONOMICO**

Il bilancio di esercizio del Gestore, a richiesta della Autorità di Ambito, in caso di presenza di contestazioni formali da parte dell'Autorità Giudiziaria o finanziaria, può essere certificato da società all'uopo abilitata, secondo quanto stabilito al comma 4 dell'art. 8 della L.r. 43/97.

Per permettere l'applicazione del metodo normalizzato, il Gestore è tenuto a redigere il conto economico e lo stato patrimoniale per la gestione del S.I.I., oggetto della presente convenzione, separatamente da ogni altro esercizio e gestione. Il conto economico è basato sulla contabilità analitica dei centri di costo ed è redatto in forma riclassificata secondo il d.lgs. n. 127/91.

### **ART. 25 CANONI PER LE UTENZE DI ACQUA PUBBLICA**

Fa carico al Gestore la regolarizzazione di eventuali attingimenti non assentiti secondo le vigenti norme, nonché il pagamento dei canoni di cui all'art. 35 del T.U. delle disposizioni di legge sulle opere ed impianti elettrici 11.XII.1933 n. 1775 e successive modificazioni; di tale onere l'Autorità tiene conto nella determinazione e aggiornamento periodico della tariffa all'utenza.

### **ART. 26 RESTITUZIONE DEGLI IMPIANTI AI COMUNI**

Alla scadenza dell'affidamento - come nel caso di risoluzione anticipata - il Gestore restituisce ai Comuni gli impianti e le canalizzazioni del servizio idrico integrato oggetto

della presente convenzione , dategli in dotazione o costruite durante la durata dell'affidamento stesso, in condizioni di efficienza ed in buon stato di conservazione.

## **OBBLIGHI DELL'AUTORITA' D'AMBITO**

### **ART. 27**

#### **UTILIZZO FLUENZE DI ACQUE PUBBLICHE**

Il Gestore è tenuto all'osservanza dell'art. 25 della Legge n. 36/1994 concernente la disciplina delle acque nelle aree protette.

Il riconoscimento all'uso dell'acqua e le nuove concessioni, ai sensi del T.U. 11.XII.1933 n. 1775 e successive modificazioni, sono di competenza del Gestore, il quale opera al riguardo in nome e per conto dell'Autorità.

L'Autorità - mediante la presente convenzione delega il Gestore: a trattare con altri Enti (Comuni, Consorzi, loro Aziende) o altri gestori per eventuali punti di presa in connessione con la rete dell'acquedotto e o della fognatura in gestione; a svolgere le trattative economiche, definirle e liquidarle; nonché a sottoscrivere direttamente contratti di prelievo o fornitura, di smaltimento o recapito.

Da quanto sopra non dovranno derivare danni o carenze di quantità e/o qualità del servizio, nonché oneri nei riguardi dell'Autorità.

### **ART. 28**

#### **AREE NECESSARIE PER IL SERVIZIO**

L'Autorità autorizza il Gestore, per la durata dell'affidamento, ad utilizzare il suolo ed il sottosuolo delle strade e dei terreni pubblici - nella disponibilità degli enti locali costituenti l'Autorità - per la installazione di opere, impianti e attrezzature necessari per effettuare il servizio oggetto dell'affidamento medesimo. Compie inoltre quanto in suo potere per ottenere preventivamente e sollecitamente dagli Enti interessati, qualora richiesto dal Gestore, le autorizzazioni, i permessi e le approvazioni necessarie, anche promuovendo apposite conferenze dei servizi.

### **ART. 29**

#### **ULTERIORI OBBLIGHI DELL'AUTORITA'**

L'Autorità si impegna affinché il Gestore, dalla data di stipula della presente convenzione, possa subentrare nei contratti attivi attualmente in essere tra i soggetti costituenti l'Autorità ed i terzi.

L'Autorità fornisce, ai sensi e per gli effetti sulla trasparenza degli atti di enti pubblici di cui alla L. 241/90, le informazioni e la documentazione richieste dal Gestore, attinenti al S.I.I.

#### **POTERI PER ASSICURARE IL SERVIZIO**

### **ART. 30**

#### **INTERVENTO DELL'AUTORITA'**

Qualora siano accertate gravi irregolarità, inadempienze ed in qualsiasi altro caso in cui il Gestore non sia in grado di proseguire il servizio idrico integrato - fermo restando quanto

stabilito all'art 7 della presente convenzione – l'Autorità adotterà tutti i provvedimenti di emergenza ritenuti opportuni onde assicurare all'utenza l'erogazione del servizio. Verificandosi tale evenienza, pertanto, il Gestore sarà tenuto a mettere a disposizione degli incaricati dell'Autorità, gli impianti in sua dotazione, nonché il personale addetto, nelle forme e nei modi stabiliti dall'Autorità medesima.

### **ART. 31 POTERI SOSTITUTIVI DELLA REGIONE**

Fermo restando quanto stabilito all'art. 35 della presente convenzione, la Regione eserciterà i poteri sostitutivi e gli interventi necessari qualora siano accertate gravi irregolarità, inadempienze ed in qualsiasi altro caso in cui la gestione del servizio idrico non possa essere proseguita.

### **PERSONALE**

#### **ART. 32 PERSONALE DEL GESTORE**

Il Gestore si obbliga nell'ambito del servizio affidatogli:

- ad osservare e far osservare tutte le disposizioni in materia di assicurazioni sociali e previdenziali e di assunzioni obbligatorie;
- ad applicare tutte le norme contenute nei C.C.N.L. di categoria;
- a curare che nella esecuzione del servizio e dei lavori siano adottati i provvedimenti e le cautele necessarie per garantire l'incolumità del personale addetto e dei terzi e per evitare danni ai beni pubblici e privati, nonché ad osservare e far osservare tutte le vigenti norme e successive modificazioni e integrazioni.

E' esclusa qualsiasi responsabilità dell'Autorità per infortuni che dovessero derivare dalla esecuzione del servizio e per qualsiasi risarcimento che venisse richiesto da terzi in conseguenza dell'esecuzione delle attività affidate al Gestore.

#### **ART. 33**

#### **PERSONALE DEGLI EE.LL.**

Il Gestore si impegna ad attuare quanto contenuto al punto 6.3) della deliberazione dell'Assemblea dell'Autorità di Ambito Umbria 3 n. 5 del 28-6-2001, così come anche previsto nel piano di gestione provvisoria presentato.

### **GARANZIE**

#### **ART. 34 FIDEIUSSIONE**

A garanzia dell'adempimento degli obblighi assunti con la presente convenzione, il Gestore rilascia polizza assicurativa/bancaria di importo pari al 5% dei ricavi tariffari previsti per il primo anno di esercizio. La medesima si allega alla presente convenzione.

### **ART. 35 ASSICURAZIONI**

Il Gestore ha l'obbligo di assicurarsi per RCT con un adeguato massimale, a tutela degli utenti.

### **RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

#### **ART. 36 CLAUSOLA COMPROMISSORIA**

Qualsiasi controversia insorta tra le parti non sospende l'esecuzione delle reciproche obbligazioni assunte con il presente atto, ed in particolare l'obbligo del Gestore alla prosecuzione della gestione del S.11. Eventuali controversie sono deferite al giudizio di un collegio arbitrale composto da tre membri, di cui due designati da ciascuna delle parti ed il terzo, con funzioni di Presidente, scelto dai primi due, ovvero, in difetto di accordo, dal Presidente del Tribunale competente per territorio; egualmente si procederà nel caso di inerzia del convenuto per la nomina del proprio arbitro.

Il Collegio arbitrale avrà sede presso il Comune di Foligno e deciderà secondo rito e diritto a norma degli artt. 806 e segg. c.p.c.

### **ONERI FISCALI E RINVIO ALLA NORMATIVA VIGENTE**

#### **ART. 37 ONERI FISCALI**

Gli oneri fiscali nascenti dalla presente convenzione saranno a carico delle parti come per legge.

#### **ART. 38 NORMA DI RINVIO**

Per quanto non espressamente previsto nella presente convenzione le parti fanno espresso riferimento alla Legge 36/94, alla L.r. 43/97, al D.P.C.M. 4 marzo 1996, al Metodo normalizzato per la determinazione delle tariffe idriche, approvato con Decreto del Ministro LL.PP. 1 agosto 1996, nonché alla normativa nazionale e regionale in materia di servizi e lavori pubblici.

La presente convenzione consta di 38 articoli.

**Delibera dell'Assemblea dell'Autorità di Ambito Umbria 3 n. 8 del 31/07/2001.**

**ALLEGATO B)**

# CARTA DEI SERVIZI

PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO

IDRICO INTEGRATO NELL'ATO

UMBRIA

3

# Indice

## 1-PREMESSA

### **1.1 IL SERVIZIO IDRICO NELL'AMBITO UMBRIA**

## 2-PRINCIPI FONDAMENTALI

### **2.1 EGUAGLIANZA**

### **2.2 IMPARZIALITA'**

### **2.3 CONTINUITA'**

### **2.4 PARTECIPAZIONE**

### **2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA**

## 3-STRANDARS DEL SERVIZIO

### **3.1 CARATTERISTICHE DELL'ACQUA EROGATA**

### **3.2 CONTINUITA' E REGOLARITA' DELLA FORNITURA IDROPOTABILE**

### **3.3 TEMPESTIVITA' DI RIPRISTINO DEL SERVIZIO**

### **3.4 USO RAZIONALE DELLA RISORSA**

### **3.5 TEMPI DI ATTIVAZIONE (E DI DISATTIVAZIONE) DELLA FORNITURA ACQUEDOTTO - FOGNATURA**

### **3.6 STANDARS DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE**

### **3.7 ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO**

### **3.8 FACILITA' DI PAGAMENTO**

### **3.9 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

### **3.10 CORRETTEZZA DELLE MISURAZIONI E DELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI – MOROSITA'**

### **3.11 PROFESSIONALITA' E CORTESIA DEL PERSONALE 1**

### **3.12 INFORMAZIONI AI CLIENTI 1**

### **3.13 RECLAMI**

## 4-RIMBORSI

## 5-RACCOLTA DELLE VALUTAZIONI SUL SERVIZIO DA PARTE DEI CLIENTI

## 6-VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI



## **1. PREMESSA**

1. La presente Carta dei servizi è redatta ed applicata in attuazione delle direttive impartite dal DPCM 27 gennaio 1994 e dal DPCM 29 aprile 1999 e si configura come un vero e proprio patto con gli utenti per consentire loro di conoscere e partecipare ai processi di riorganizzazione del servizio idrico integrato e di ottimizzazione della gestione aziendale legati alla progressiva attuazione del programma degli interventi previsti, così come di verificare e controllare che gli standards di qualità e quantità contrattualmente garantiti siano effettivamente raggiunti e rispettati.

2. Essa intende rappresentare una chiara scelta di trasparenza nel rapporto con gli utenti, rendendoli in primo luogo edotti di cosa e quanto possono e devono attendersi dal Gestore il quale, da parte sua, deve garantire i propri utenti.

### **1.1 1.1 IL SERVIZIO IDRICO NELL'AMBITO UMBRIA N. 3**

L'ASM e l'ASE spa sono i soggetti affidatari del S.I.I. in via provvisoria ai sensi dell'art. 13 della L. r. 43/1997, nel territorio dei 22 comuni dell'ATO n. 3, e sono in seguito denominati "Gestori".

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **2.1 EGUAGLIANZA**

1. Le regole riguardanti il rapporto fra i Gestori e i propri clienti sono uguali per tutti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche. I Gestori si impegnano a garantire il medesimo livello di servizio, a parità di condizioni, a tutti i propri clienti, in qualsiasi parte del proprio bacino d'utenza siano ubicati.

2. I Gestori si impegnano inoltre ad assumere le più opportune iniziative per consentire una adeguata ed effettiva fruizione del servizio, sia nell'accesso agli uffici per i clienti, sia nelle operazioni di sportello che nei rapporti indiretti, da parte di clienti portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali.

### **2.2 IMPARZIALITA'**

1. I Gestori si impegnano ad agire, nei confronti dei propri clienti, in maniera giusta, obiettiva ed imparziale, fornendo tutte le necessarie informazioni e l'assistenza necessaria.

## **2.3 CONTINUITA'**

1. I Gestori si impegnano ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di guasti o di interventi necessari per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario, e, quando possibile, preannunciato in maniera adeguata e con adeguato anticipo.
2. In ogni caso i Gestori si impegnano ad adottare tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al massimo i disagi ai clienti e l'intralcio alla circolazione stradale.

## **2.4 PARTECIPAZIONE**

1. I Gestori garantiscono ad ogni cittadino la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto d'utenza e le condizioni di erogazione del servizio.
2. Ogni cittadino ha il diritto di far pervenire ai Gestori consigli, suggerimenti, richieste e reclami e a ricevere in ogni caso una risposta.
3. Inoltre il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano, ai sensi della Legge 241/90.
4. I Gestori si impegnano ad elaborare piani di miglioramento dei servizi redatti sulla base delle valutazioni dei clienti raccolte nel corso dello svolgimento del servizio e in occasione di periodici sondaggi a campione. Copia del piano è trasmesso all'Autorità di Ambito.

## **2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA**

1. I Gestori si impegnano a perseguire in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative, che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri clienti.

# **3. STANDARDS DEL SERVIZIO**

1. I Gestori si impegnano ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal DPCM 4.3.96, emanato ai sensi dell'art.4,co.1,lett.8, L. n. 36/94, entro i tempi indicati dalla Autorità di Ambito.

2. I fattori che compongono la qualità di un servizio pubblico sono molteplici, e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, semplicità, costi e tanti altri.
3. Tutti questi fattori convergono verso un dato univoco, che è il livello di soddisfazione del cliente.
4. Misurare la qualità del servizio è importante per il cittadino, al fine di poter far valere i suoi diritti di cliente del servizio, ma anche per chi li fornisce, al fine di offrire servizi migliori.
5. Per questo saranno definiti con l'Autorità d'Ambito una serie di parametri di misura ulteriori della qualità del proprio servizio, univoci, oggettivi, confrontabili con quelli di altre realtà, al rispetto dei quali il gestore si impegna in maniera esplicita nei confronti dei propri clienti.
6. Tali fattori riguardano i diversi aspetti del servizio.

### **3.1 CARATTERISTICHE DELL'ACQUA EROGATA**

1. I Gestori assicurano la costante rispondenza dell'acqua erogata al punto di consegna, con continuità ed in conformità alla normativa vigente in materia di acque destinate al consumo umano. La verifica del livello di qualità è assicurata dai costanti e necessari controlli eseguiti Gestori.

**2. Particolare attenzione viene inoltre posta dai Gestori alle caratteristiche organolettiche dell'acqua distribuita, attraverso la gestione e la scelta ottimale dei processi di disinfezione, che garantiscono comunque al punto di consegna le suddette caratteristiche.**

3. Su semplice segnalazione al Servizio Assistenza Clientela, in caso di problemi sulla qualità dell'acqua, i Gestori garantiscono l'intervento nell'arco delle 12 ore.

### **3.2 3.2 CONTINUITA' E REGOLARITA' DELLA FORNITURA IDROPOTABILE**

**1. I Gestori si impegnano ad assicurare la fornitura di acqua potabile 24 ore al giorno in ogni giorno dell'anno.**

2. Le reti di distribuzione dei Gestori sono progettate e gestite per ridurre al minimo le sospensioni dell'erogazione in caso di guasti o di interventi di manutenzione.

3. In caso di interventi programmati, o qualora la natura del guasto lo consenta, la sospensione dell'erogazione è preceduta da avviso diffuso a mezzo stampa e/o a mezzo radio televisione e/o comunicazioni sonore e/o con l'affissione di cartelli almeno 24 ore prima dell'interruzione.

4. In ogni caso il tempo massimo di interruzione della fornitura non potrà essere superiore a:

- a) **12** ore per tubazioni sino a 300 mm di DN
- b) **24** ore per tubazioni di diametro superiore

**5. I Gestori si impegnano a riservare particolare attenzione in caso di interruzioni programmate della fornitura alle strutture sanitarie e di interesse pubblico.**

**3.3 3.3 TEMPESTIVITA' DI RIPRISTINO DEL SERVIZIO**

1. I Gestori garantiscono la reperibilità del proprio personale di Pronto Intervento 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.
2. E' garantito l'arrivo in loco di tecnici per soluzione del problema o guasto:
  - a) entro 2 giorni lavorativi dal momento della segnalazione, che può avvenire a mezzo telefono ai numeri indicati dai Gestori, in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà della Società installati fuori terra;
  - b) entro 1 giorno lavorativo dal momento della segnalazione, che può avvenire a mezzo telefono ai numeri indicati dai Gestori, in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata.

**3.4 3.4 USO RAZIONALE DELLA RISORSA**

1. I Gestori si impegnano a rilevare sistematicamente, sia attraverso controlli in campo, sia attraverso la rilevazione delle anomalie tra i dati di immissione in rete e quelli di consumo, eventuali perdite sulla rete, così da poter programmare i necessari lavori di manutenzione secondo le più opportune priorità.
2. Ad ogni lettura il personale dei Gestori eseguirà le opportune verifiche per il controllo di eventuali perdite dai misuratori.

**3.5 3.5 TEMPI DI ATTIVAZIONE (E DI DISATTIVAZIONE) DELLA FORNITURA**

**A – ACQUEDOTTO**

- 1. In occasione della richiesta di nuova fornitura il rilascio del preventivo per l'esecuzione dell'allacciamento o per lo spostamento del contatore è garantito entro i successivi 10 giorni lavorativi dalla richiesta.**
2. A seguito dell'accettazione del preventivo e del pagamento dello stesso da parte del cliente, i Gestori garantiscono l'esecuzione del lavoro entro i successivi 15 giorni lavorativi dall'accettazione del preventivo, a patto che il cliente abbia eseguito i lavori di sua competenza e che siano state rilasciate tutte le necessarie autorizzazioni. Nel caso l'allacciamento necessiti di particolari lavori di

intervento, di estensione o adeguamento sulla rete stradale, il tempo massimo di esecuzione sarà comunicato di volta in volta.

3. In caso di semplice dissuggello del misuratore il ripristino della fornitura è garantito entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta, fatta salva la possibilità per il personale dei Gestori di accedere al misuratore stesso.

4. La fornitura può rimanere attiva senza soluzione di continuità in caso di subentro contestuale dal vecchio al nuovo cliente.

5. In caso di disdetta del contratto il suggello del misuratore avverrà entro i successivi 3 giorni lavorativi dalla richiesta, fatta salva la possibilità per il personale dei Gestori di accedere al misuratore stesso.

6. Gli appuntamenti a domicilio dei clienti sono fissati entro un intervallo di 2 ore, onde consentire al cliente di ridurre al minimo il suo impegno di tempo.

## B – FOGNATURA

1. Per le modalità di allacciamento alla pubblica fognature si rinvia all'apposito regolamento approvato da ciascun gestore.

2. Per i gestori che eseguono in proprio gli allacci, in occasione della richiesta di nuovo allaccio il rilascio del preventivo per l'esecuzione dell'allacciamento o per lo spostamento dello stesso è garantito entro i successivi 10 giorni lavorativi dalla richiesta.

3. Per i gestori che eseguono in proprio gli allacci, seguito dell'accettazione del preventivo e del pagamento dello stesso da parte del cliente, i Gestori garantiscono l'esecuzione del lavoro entro i successivi 15 giorni lavorativi dall'accettazione del preventivo, a patto che il cliente abbia eseguito i lavori di sua competenza e che siano state rilasciate tutte le necessarie autorizzazioni. Nel caso l'allacciamento sia relativo a scarichi industriali, ovvero necessari di particolari lavori di intervento, di estensione o adeguamento sulla rete stradale, il tempo massimo di esecuzione sarà comunicato di volta in volta.

4. L'allacciamento può rimanere attivo senza soluzione di continuità in caso di subentro contestuale dal vecchio al nuovo cliente, a condizione che lo scarico sia della medesima qualità di quello precedente.

5. Gli appuntamenti a domicilio dei clienti sono fissati entro un intervallo di 2 ore, onde consentire al cliente di ridurre al minimo il suo impegno di tempo.

### 3.6 3.6 STANDARDS DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE

1. I Gestori si impegnano anche verso i propri clienti a mettere in atto gli investimenti approvati dall'A.T.O. in conformità all'art.11, co.3, L.36/94 al fine di garantire a regime il raggiungimento delle seguenti modalità di svolgimento del servizio:

a) fognature nere adeguate ad una portata di punta commisurata a quella adottata per l'acquedotto;

**b) le fognature nere o miste dotate di pozzetti di allaccio sifonati ed aerati per evitare l'emissione di cattivi odori;**

c) nelle zone di nuova urbanizzazione o in caso di rifacimenti sarà previsto, salvo ragioni contrarie di natura tecnica, economica o ambientale, il sistema fognario separato, con avvio delle acque di prima pioggia alla rete bianca, dotata di grigliatura dimensionata sulla base di valori di portata calcolati con un tempo di ritorno pari a 15 anni;

d) gli scarichi della fognatura nei corpi ricettori devono essere conformi ai requisiti di qualità fissati dal D.lgs n. 152/99 e s.m.i.. Gli impianti di depurazione devono essere strutturati in modo tale da garantire il rispetto della citata norma;

e) impianti monitorati attraverso telecontrollo, con verifica delle grandezze caratteristiche nei nodi significativi della rete fognaria e delle stazioni di sollevamento.

### 3.7 3.7 ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

1. Le operazioni contrattuali possono essere effettuate presso gli sportelli degli Enti Gestori.

Tutte le informazione relative ai servizi rivolti alla clientela possono essere richieste per iscritto, telefonicamente, ovvero direttamente allo sportello utenti sito in Foligno, Spoleto e presso gli Uffici territoriali, aperto almeno tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì per almeno 4 ore al giorno, e a discrezione del gestore, il Sabato mattina per almeno 4 ore, o due pomeriggi settimanali per un totale di 5 ore. Il tempo di attesa mediamente non sarà superiore a 30 minuti e, comunque, non superiore ad 1 ora.

2. Inoltre è attivato 6 ore al giorno un numero verde per il servizio informazioni e 24 ore su 24 un numero verde per il servizio segnalazione guasti e pronto intervento.

**3. Le comunicazioni scritte del cliente possono essere inviate a mezzo fax ovvero tramite posta all'Ufficio Clienti. La corrispondenza dei Gestori riporterà l'indicazione del referente ed il recapito telefonico.**

**4. L'Ufficio Clienti e il numero verde renderanno note le operazioni che richiedano per loro difficoltà l'inoltro di documentazione e/o la presenza del cliente.**

### 3.8 3.8 FACILITA' DI PAGAMENTO

1. Il pagamento delle bollette può avvenire mediante:

- a) Presso gli sportelli degli Istituti Cassiere
- b) Conto corrente postale
- c) Domiciliazione bancaria

-

### 3.9 3.9 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

1. La comprensibilità delle procedure amministrative è sottoposta a verifica periodica da parte della Direzione dei Gestori. Il personale dei Gestori è comunque a disposizione della clientela per ogni chiarimento in merito alle pratiche da espletare in relazione al rapporto di utenza.

2. I sistemi di elaborazione elettronica utilizzati devono consentire rapidità e correttezza nell'adempimento delle procedure e nell'effettuazione delle necessarie verifiche.

### 3.10 3.10 CORRETTEZZA DELLE MISURAZIONI E DELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI - MOROSITA'

**1. La lettura del contatore avviene con cadenza semestrale e, ad ogni lettura, il personale dei Gestori è tenuto a segnalare eventuali consumi anomali. Nel caso di impossibilità ad accedere al contatore e di irreperibilità del cliente sarà altresì possibile l'autolettura, da comunicare riempiendo l'apposito modulo cartaceo o anche telefonicamente. Qualora l'autolettura non pervenga entro il termine indicato, ovvero in caso di rottura del contatore, sarà emessa una fatturazione stimata sulla base dei dati relativi al consumo degli anni precedenti, salvo conguaglio nelle bollettazioni successive. Tutti i contatori in servizio vengono sostituiti gratuitamente al termine del periodo di massima efficienza al fine di garantire la correttezza della misurazione entro le tolleranze di legge.**

**2. In ogni caso il cliente può richiedere in ogni momento la verifica della correttezza della misurazione e del funzionamento dei contatori. Dei relativi risultati, gli utenti saranno informati secondo le direttive di settore; detto servizio sarà addebitato al cliente salvo il caso in cui venga effettivamente riscontrata una anomalia superiore alle tolleranze di legge.**

3. Il cliente ha diritto alla rettifica della fatturazione qualora sia dimostrato un errore nella stessa, senza incorrere in alcun onere di mora.

**4. Qualora la fattura riconosciuta errata sia già stata pagata dal Cliente, sarà effettuata la rettifica entro i successivi 15 giorni dalla individuazione/comunicazione e sarà provveduto al rimborso della somma eventualmente pagata in eccesso entro 20 giorni dalla**

**individuazione/comunicazione. In caso di comunicazione del cliente, farà fede il timbro postale ovvero, per le comunicazioni non trasmesse a mezzo posta, la data di protocollo.**

5. A semplice richiesta del titolare del contratto di servizio, i Gestori forniranno i dati di consumi storici disponibili.

6. Qualora il cliente non effettui il pagamento entro il trentesimo giorno dalla scadenza della fattura, i Gestori invieranno un sollecito scritto, recante gli estremi della stessa; qualora il cliente non adempia al pagamento entro 60 giorni dalla data di scadenza della fattura, i Gestori potranno risolvere automaticamente il contratto ed interrompere il servizio di erogazione, salvo suo ripristino entro due giorni lavorativi dal pagamento di tutte le somme dovute.

**7. La gestione della clientela avverrà su base informatica.**

### **3.11 3.11 PROFESSIONALITA' E CORTESIA DEL PERSONALE**

1. Il comportamento del personale dei Gestori deve essere improntato a rispetto, cortesia e collaborazione nei confronti del cliente.

2. Il personale deve tenere sempre in evidenza il documento di riconoscimento sociale e, in caso di contatto telefonico, comunicare al cliente che lo richieda le proprie generalità.

### **3.12 3.12 INFORMAZIONI AI CLIENTI**

1. I Gestori considerano fondamentale instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri clienti, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale dei Gestori è tenuto a dare pertanto tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un corretto rapporto tra Gestore e cliente, e a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

2. I Gestori si impegnano ad attivarsi per istituire efficaci canali di comunicazione con l'utenza, utilizzando, a seconda dei casi e delle necessità specifiche, i mezzi più opportuni per la diffusione a largo raggio delle notizie e delle comunicazioni di servizio (stampa, radio, televisione, affissioni, stampati, comunicazioni sonore).

3. Il cliente ha diritto a ricevere sempre e comunque una risposta alla richiesta di informazioni. Nel caso in cui la risposta non possa essere immediatamente formulata, a causa della necessità di verifiche interne ai Gestori, dovrà pervenire comunque al cliente, con i mezzi più opportuni, entro i successivi 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta di informazioni apposta comunicazione (fa fede il timbro postale ovvero, in caso di inoltro non a mezzo posta, la data di protocollo). Nella risposta scritta sarà riportato il nominativo del referente ed i recapiti telefonici.



4. La Società inoltre fornisce al cliente, su richiesta di questo, i seguenti valori caratteristici rilevati, concernenti i seguenti parametri relativi all'acqua distribuita:

- durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di Ca
- - concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di Ph
- - fosfati in mg/l
- - nitrati in mg/l di NO<sub>3</sub>
- - nitriti in mg/l di NO<sub>2</sub>
- - ammoniaca in mg/l di NH<sub>4</sub>
- - Coliformi totali (Colonie/100ml)
- - cloruri in mg/l di Cl

### **3.13 3.13 RECLAMI**

1. Ogni cliente ha diritto di presentare al personale dei Gestori i propri reclami e di ricevere una risposta pertinente e circostanziata.

#### **2. I reclami possono essere presentati:**

- a) allo sportello clienti o presso le agenzie periferiche, redigendo apposito modulo;
- b) per iscritto, inviando la comunicazione per posta o a mezzo fax all'Ufficio Clienti del Gestore, indicando indirizzo e numero di telefono per i successivi contatti.

**3. Il Gestore si impegna a informare il cliente sullo stato di avanzamento della sua richiesta entro i successivi 7 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo, e a rispondere comunque entro i successivi 15 giorni lavorativi dalla stessa data, qualora non sia necessario un sopralluogo; nel caso contrario, il suddetto termine è prorogato di ulteriori 7 giorni.**

### **4. RIMBORSI**

1. Assicurare un servizio di qualità significa anche addossarsi la responsabilità di eventuali disservizi subiti dai propri clienti. Per questo i Gestori prevedono che il cliente che subisce un disservizio debba essere indennizzato per il disagio subito.

2. E' pertanto stabilito un rimborso di Lit. 50.000 qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause esclusivamente aziendali, dei seguenti standards:

- a) Preavviso minimo di interruzione della fornitura in caso di manutenzione programmata
- b) Tempi di rilascio dei preventivi;
- c) Tempi di esecuzione dei lavori
- d) Tempi di attivazione/disattivazione della fornitura

- e) Tempi di risposta alle richieste di informazione
  - f) Tempi di risposta ai reclami dei clienti
3. Nessun rimborso sarà dovuto al cliente nei casi in cui il mancato rispetto degli standards sia dovuto a:
- a) cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalle sue possibilità di intervento, ivi comprese condizioni climatiche tali da condizionare l'esecuzione dei lavori;
  - b) mancato rilascio di permessi e/o autorizzazioni e/o informazioni da parte di terzi;
  - c) mancata esecuzione di lavori di competenza del cliente;
  - d) emanazione di norme e leggi che incidano sui tempi delle lavorazioni.
4. La richiesta di rimborso deve essere presentata per iscritto all'Ufficio Clienti del Gestore, entro e non oltre i successivi 20 giorni dal verificarsi del disservizio. Qualora, fatte le più opportune verifiche, sia stato accertato l'effettivo verificarsi di uno dei disservizi sopra elencati, il Gestore comunicherà al cliente entro i successivi 20 giorni dal ricevimento l'accoglimento della domanda di rimborso. Il risarcimento sarà quindi effettuato direttamente allo sportello aziendale, ovvero presso gli Uffici, o anche mediante accredito.

## **5. RACCOLTA DELLE VALUTAZIONI SUL SERVIZIO DA PARTE DEI CLIENTI**

**1. Al fine di facilitare un costante monitoraggio della qualità dei propri servizi, i Gestori considerano strategico l'obiettivo del monitoraggio della soddisfazione della propria clientela. Si impegnano pertanto ad attivare tutti i più opportuni canali di comunicazione con i cittadini, e a facilitare le espressioni del loro gradimento in riferimento ai servizi erogati.**

**2. Si impegnano inoltre a monitorare in maniera continua ed efficace le valutazioni ricevute, basandosi anche su queste ultime per la definizione degli obiettivi di miglioramento del servizio.**

**3. Le valutazioni vengono raccolte mediante:**

- a) raccolta sistematica da parte del personale aziendale dei giudizi espressi dai clienti nelle occasioni di contatto con gli stessi;
- b) raccolta di reclami scritti;
- c) raccolta di suggerimenti e osservazioni spontanee;
- d) indagini periodiche di customer satisfaction su campioni significativi di clienti, anche mirate a specifici aspetti del servizio erogato;
- e) incontri con i comitati dei consumatori

**I Gestori si impegnano a fornire annualmente una sintesi dei dati raccolti alla Autorità d'Ambito.**

## **6. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

**1. La Carta dei Servizi dei Gestori vale dalla data di sottoscrizione dell'affidamento del S.I.I. provvisorio, fino alla sua scadenza e sarà sottoposta a revisione periodica per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dai clienti. Essa costituisce un impegno da parte dei Gestori nei confronti dell'Autorità d'Ambito e di tutti coloro che hanno stipulato con essi un contratto per la fornitura di servizi, e potrà essere fatta valere nell'ambito del rapporto contrattuale.**