

DETERMINAZIONE n. 288 del 13 dicembre 2023

Area Servizio Idrico Integrato

Oggetto: Approvazione dei documenti negoziali costituenti Addendum alla Convenzione di concessione per lo svolgimento del Servizio Idrico Integrato per la provincia di Rimini (CIG:7752596C98).

IL DIRIGENTE

Visti:

- la L.R. 23/12/2011, n. 23 e ss.mm.ii., recante “*Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell’ambiente*”, che con decorrenza dall’1° gennaio 2012 istituisce l’Agenzia territoriale dell’Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR);
- lo Statuto dell’Agenzia, approvato con deliberazione del Consiglio d’Ambito n. 5 del 14 maggio 2012 e ss.mm.ii.;
- il *Regolamento di Organizzazione degli uffici e dei servizi*, approvato con deliberazione di Consiglio d’Ambito n. 17 del 27 aprile 2020;
- la deliberazione del Consiglio d’Ambito n. 72 del 18 luglio 2022, di ridefinizione della macro struttura organizzativa dell’Agenzia, così come modificata dalla deliberazione del Consiglio d’Ambito n. 74 del 26 luglio 2023;
- la determinazione n. 200 del 29 agosto 2023, con la quale il Direttore ha approvato il nuovo funzionigramma dell’Agenzia;
- la determinazione n. 76 del 23 aprile 2021 con la quale il Direttore dell’Agenzia ha conferito alla scrivente l’incarico di dirigente dell’Area Servizio Idrico Integrato dell’Agenzia, a far data dal 1° maggio 2021;
- il D.Lgs. n. 165/2001 e ss.mm.ii.;
- il D.Lgs. n. 267/2000 e ss.mm.ii., *T.U. sull’ordinamento degli EE.LL.*;

richiamata la deliberazione n.6 del 16/10/2023, con la quale il Consiglio Locale di Rimini ha proceduto a:

- confermare e parzialmente integrare, a seguito dell’ingresso in Regione Emilia Romagna del Comune di Sassofeltrio, la decisione adottata dal Consiglio Locale di Rimini con deliberazione n. 5 del 25/07/2013 di individuazione, ai sensi dell’art. 8 comma 6 lett. a) della L.R. n. 23/2011, del bacino di affidamento del servizio idrico integrato, costituito dall’intero territorio della provincia di Rimini escluso il Comune di Maiolo;
- di individuare, ai sensi dell’art. 8 comma 6 lett. a) della L.R. n. 23/2011, il bacino di affidamento del servizio idrico integrato, costituito dall’intero territorio della provincia di Rimini, inclusivo del Comune di Sassofeltrio, esclusi il Comune di Maiolo, la cui gestione autonoma è stata riconosciuta, ai sensi dell’art. 148 comma 5 del D.lgs. n. 152/2006, con deliberazione del Consiglio d’Ambito n. 30 del 13 luglio 2015 e del Comune di Montecopiolo la cui gestione autonoma è stata oggetto di salvaguardia ai sensi dell’art. 147, comma 2-bis, lettera b) del D.lgs. n. 152/2006 con deliberazione del Consiglio d’Ambito n. 62 del 27 giugno 2022;

richiamata inoltre la determinazione dirigenziale n.263 del 22 novembre 2023 con la quale si è proceduto, a seguito di confronto con i Gestori interessati Marche Multiservizi S.p.A. e Hera S.p.A., all’aggiornamento dell’individuazione dei beni

destinati all'esercizio del Servizio Idrico Integrato del bacino di Rimini e del valore residuo degli asset oggetto di trasferimento, da corrispondere al Gestore uscente Marche Multiservizi S.p.A. ai fini del subentro del Gestore Hera S.p.A. nella gestione del Servizio Idrico Integrato nel territorio del Comune di Sassofeltrio;
richiamata infine la deliberazione di Consiglio d'Ambito n.105 del 27/11/2023, con la quale:

- sono state approvate le modifiche da apportare alla vigente Convenzione di concessione per lo svolgimento del Servizio Idrico Integrato per la provincia di Rimini (CIG:7752596C98), sottoscritta in data 23/12/2021, in virtù dell'estensione del perimetro di gestione al Comune di Sassofeltrio a partire dal 01/01/2024;
- è stato adeguato il valore dell'affidamento assentito ad Hera S.p.A.
- è stato approvato di sostituire l'allegato 4 alla Convenzione di servizio suddetta recante Disciplinare Tecnico, con il documento modificato;
- è stato approvato di sostituire l'allegato 6 alla Convenzione di servizio suddetta recante Carta del Servizio, inserendo la nuova Carta del Servizio Idrico Integrato approvata con Deliberazione di Consiglio d'Ambito n. 17 del 27 marzo 2023;
- è stato approvato di sostituire l'allegato 4 al Disciplinare Tecnico, allegato alla Convenzione, recante "Tariffario per la realizzazione di allacciamenti di servizi idrici e per lo svolgimento di prestazioni accessorie", inserendo il Tariffario revisionato in coerenza alla Determinazione n. 196 del 25 luglio 2022, agli atti di ATERSIR al prot. n. PG.AT/2022/0008089 del 04/08/2022;
- è stato dato mandato al Direttore dell'Agenzia alla sottoscrizione dell'Addendum alla Convenzione di servizio con le modifiche deliberate, adottando le eventuali ulteriori modifiche non sostanziali che si rendessero necessarie;

dato atto che i documenti negoziali costituenti Addendum alla Convenzione di concessione per lo svolgimento del Servizio Idrico Integrato per la provincia di Rimini (CIG:7752596C98), sottoscritta tra HERA e ATERSIR con atto notarile in data 23/12/2021, è costituita dai seguenti documenti allegati e parte integrante alla presente determinazione:

- Addendum alla Convenzione di gestione e relativi allegati:
 - A. Testo coordinato della Convenzione quale risultante per effetto delle modificazioni apportate con il presente Addendum;
 - B. Allegato 4 alla Convenzione – Disciplinare Tecnico di offerta e relativi allegati [risultante dall'aggiornamento dello Schema di Disciplinare Tecnico a base di gara – revisione di dicembre 2023];
 - C. Allegato 4 al Disciplinare Tecnico – Tariffario per la realizzazione di allacciamenti di servizi idrici e per lo svolgimento di prestazioni accessorie [revisione approvata con determinazione ATERSIR n.196

del 25/07/2022 – registrata al prot. ATERSIR PG.AT/2022/0008089
del 04/08/2022;

D. Allegato 6 alla Convenzione – Carta dei Servizi del bacino di affidamento di Rimini [risultante dall'aggiornamento degli standards RQSII a base di gara – revisione di febbraio 2023]

precisato che in sede di sottoscrizione del contratto sarà possibile apportare ai documenti negoziali correzioni di eventuali errori materiali nonché modifiche non sostanziali che si dovessero rendere necessarie a precisare i contenuti della convenzione stessa;

ritenuto pertanto opportuno adottare i suddetti documenti negoziali nella versione allegata e parte integrante della presente predisposta al fine della stipula dell'Addendum tramite atto informatico notarile, entro il corrente anno, in relazione all'estensione del perimetro di gestione del SII per la provincia di Rimini, affidato a HERA S.p.A., al Comune di Sassofeltrio a partire dal 01/01/2024;

dato atto che il presente provvedimento non comporta alcuna spesa per ATERSIR;

ritenuto che l'istruttoria preordinata all'emanazione del presente atto consenta di attestarne la regolarità e la correttezza ai sensi e per gli effetti di quanto dispone l'art. 147-*bis* del D.Lgs. 267/2000;

D E T E R M I N A

1. di adottare i seguenti documenti negoziali costituenti Addendum alla Convenzione di concessione per lo svolgimento del Servizio Idrico Integrato per la provincia di Rimini (CIG:7752596C98):

1.1. Addendum alla Convenzione di gestione e relativi allegati:

A. Testo coordinato della Convenzione quale risultante per effetto delle modificazioni apportate con il presente Addendum;

B. Allegato 4 alla Convenzione – Disciplinare Tecnico di offerta e relativi allegati [risultante dall'aggiornamento dello Schema di Disciplinare Tecnico a base di gara – revisione di dicembre 2023];

C. Allegato 4 al Disciplinare Tecnico – Tariffario per la realizzazione di allacciamenti di servizi idrici e per lo svolgimento di prestazioni accessorie [revisione approvata con determinazione ATERSIR n.196 del 25/07/2022 – registrata al prot. ATERSIR PG.AT/2022/0008089 del 04/08/2022;

D. Allegato 6 alla Convenzione – Carta dei Servizi del bacino di affidamento di Rimini [risultante dall'aggiornamento degli standards RQSII a base di gara – revisione di febbraio 2023]

nella versione allegata e parte integrante della presente, predisposta per la stipula dello stesso, tramite atto informatico notarile, entro il corrente anno, in relazione all'estensione del perimetro di gestione del SII per la provincia di Rimini, affidato a HERA S.p.A., al Comune di Sassofeltrio a partire dal 01/01/2024;

2. di attestare la regolarità e correttezza amministrativa del presente atto;
3. di trasmettere il presente provvedimento agli uffici di competenza per gli adempimenti connessi e conseguenti.

Il Dirigente
Area Servizio Idrico Integrato
Marialuisa Campani
(*documento firmato digitalmente*)

Servizio Idrico Integrato
Bacino di affidamento di Rimini

ADDENDUM ALLA
CONVENZIONE DI GESTIONE

Repertorio n. **xxxx**

Raccolta n. **xxxx**

Servizio Idrico Integrato
Bacino di affidamento di Rimini

ADDENDUM ALLA
CONVENZIONE DI GESTIONE
R E P U B B L I C A I T A L I A N A

Il giorno quattordici dicembre duemilaventitré.

In Bologna, Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4.

Davanti a me Federico Tassinari, notaio iscritto al Collegio notarile del Distretto di Bologna, con residenza in Imola,

sono comparsi

- Belladonna Vito, nato a Cosenza (CS) il giorno 2 luglio 1960, domiciliato ove *infra* per la carica, il quale interviene al presente atto in qualità di Direttore dell'**Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti**, con sede in Bologna, Via Cairoli n. 8/F, codice fiscale 91342750378 (nel seguito, "**ATERSIR**"), il quale interviene al presente atto in forza dei poteri attribuiti con deliberazione del Consiglio d'Ambito n. xxx del 27 novembre 2023;

e

- Iacono Orazio, nato a Modica (RG) il giorno 23 dicembre 1967, domiciliato ove *infra* per la carica, il quale interviene al presente atto nella qualità di Amministratore Delegato della società "**Hera S.p.A.**", con sede in Bologna (BO), Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4, con capitale sociale di euro 1.489.538.745,00 (unmiliardoquattrocentottantanovemilionicinquecentotrentottomilasettecentoquarantacinque virgola zero zero), interamente versato, codice fiscale, partita I.V.A. e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Bologna 04245520376, partita I.V.A. di Gruppo 03819031208, R.E.A. numero BO-363550 (nel seguito, "**HERA**"), in forza dei poteri attribuiti con delibera del Consiglio di Amministrazione del 29 novembre 2023, a cui si fa riferimento.

Dette parti comparenti, di cittadinanza italiana, della cui identità personale io notaio sono certo, mi richiedono di ricevere il presente atto, con il quale

premessi che

- a) la Legge 28/05/2021 n. 84 ha stabilito che, ai sensi dell'art. 132, comma 2 della Costituzione, "*i comuni di Montecopiolo e di Sassofeltrio sono distaccati dalla Regione Marche e sono aggregati alla Regione Emilia - Romagna, nell'ambito della provincia di Rimini, in considerazione della loro particolare collocazione territoriale e dei peculiari legami storici, economici e culturali con i comuni limitrofi della medesima provincia*";
- b) l'art.8 della L.R. Emilia - Romagna 26/11/2021 n. 18, recante misure per l'attuazione della Legge 28/05/2021 n. 84, concernente il distacco dei Comuni di Montecopiolo e Sassofeltrio dalla Regione Marche e loro aggregazione alla Regione Emilia-Romagna, ha stabilito che "*1) in applicazione all'art. 4 della Legge Regionale 23/12/2011 n. 23 i comuni di Montecopiolo e Sassofeltrio partecipano all'Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR) per l'esercizio associato delle funzioni relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione dei rifiuti urbani; 2) l'Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti*

(ATERSIR) esercita le funzioni regolatorie in attuazione del comma 1 dal 01/01/2022, e a tal fine acquisisce dall'autorità di governo d'ambito precedentemente competente per la regione Marche tutte le informazioni di natura tecnica ed economica necessarie, compresa la validazione dei dati sulle gestioni in essere ai fini della pianificazione economico-finanziaria dei servizi, e procede all'aggregazione di ciascun Comune a uno dei bacini gestionali esistenti”;

c) il Consiglio d'Ambito di ATERSIR con deliberazione n. 84 del 29 dicembre 2021 avente ad oggetto “L. 28 maggio 2021 n.84 - Aggregazione dei Comuni di Montecopiolo e Sassofeltrio alla Regione Emilia Romagna: ricognizione sullo stato degli affidamenti per la gestione del SGR e del SII” ha deliberato, tra l'altro, di dare mandato alla struttura tecnica di avviare idonea istruttoria con la quale definire, entro 120 giorni, gli atti necessari a confermare o adeguare la gestione dei servizi idrico integrato e di gestione dei rifiuti urbani nei Comuni su menzionati;

d) con deliberazione di Consiglio d'Ambito n. 62 del 27 giugno 2022, a seguito di apposita istruttoria della struttura tecnica per l'accertamento dei requisiti richiesti dalla normativa ai fini della salvaguardia dell'art. 147, comma 2-bis, lettera b) del D.lgs. n. 152/2006, veniva accolta l'istanza del Comune di Montecopiolo (RN) per la salvaguardia della gestione del servizio idrico integrato svolta in via diretta dal Comune;

e) con deliberazione n. 6 del 16 ottobre 2023 il Consiglio Locale di Rimini, a conferma e parziale integrazione della decisione adottata dal Consiglio Locale di Rimini con deliberazione n. 5 del 25/07/2013, deliberava di individuare, ai sensi dell'art. 8 comma 6 lett. a) della L.R. n. 23/2011, il bacino di affidamento del servizio idrico integrato, costituito dall'intero territorio della provincia di Rimini, inclusivo del Comune di Sassofeltrio, esclusi il Comune di Maiolo, la cui gestione autonoma è stata riconosciuta, ai sensi dell'art. 148 comma 5 del D.lgs. n. 152/2006, con deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 30 del 13 luglio 2015 e del Comune di Montecopiolo la cui gestione autonoma è stata oggetto di salvaguardia ai sensi dell'art. 147, comma 2-bis, lettera b) del D.lgs. n. 152/2006 con deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 62 del 27 giugno 2022;

f) a seguito di confronto con i Gestori interessati Marche Multiservizi S.p.A. e Hera S.p.A. con Determinazione dirigenziale n. 263 del 22 novembre 2023 si è proceduto all'aggiornamento dell'individuazione dei beni destinati all'esercizio del servizio idrico integrato del bacino di Rimini e del valore residuo del gestore ai fini del subentro del

Gestore Hera S.p.A. nella gestione del Servizio Idrico Integrato nel territorio del Comune di Sassofeltrio;

g) il servizio idrico integrato del sub ambito territoriale della provincia di Rimini è in gestione a HERA in forza di Convenzione di Gestione sottoscritta tra HERA e ATERSIR con atto a rogito del notaio Federico Tassinari in data 23/12/2021 n. 72398/46932 di rep., registrato a Bologna il 27/12/2021 al n. 66690 (nel seguito, la **“Convenzione”**);

h) con deliberazione n. [...] del 27 novembre 2023 il Consiglio d’Ambito di ATERSIR ha deliberato:

1. l’approvazione delle modifiche da apportare alla vigente Convenzione di gestione del Servizio Idrico Integrato della provincia di Rimini in virtù dell’estensione del perimetro di gestione al Comune di Sassofeltrio a partire dal 01/01/2024;
2. il conseguente adeguamento del valore dell’affidamento assentito ad Hera S.p.A.;
3. le ulteriori modifiche alla Convenzione di gestione del Servizio Idrico Integrato, relative nello specifico a:
 - l’aggiornamento dell’allegato 4 (Disciplinare Tecnico e relativo allegato 4 “Tariffario per la realizzazione di allacciamenti di servizi idrici e per lo svolgimento di prestazioni accessorie”);
 - l’aggiornamento dell’allegato 6 (Carta dei Servizi);
4. il mandato al Direttore dell’Agenzia alla sottoscrizione del Contratto modificato;

i) con determinazione ATERSIR n. xxx del xx/11/2023 avente ad oggetto “...” sono stati approvati gli atti contrattuali;

j) con il presente Addendum le Parti intendono apportare alla Convenzione le modifiche e le integrazioni di cui ai seguenti articoli, al fine di formalizzare l’estensione del bacino di affidamento, includendovi anche il Comune di Sassofeltrio.

Tutto quanto sopra premesso

si conviene e si stipula

che la sopra citata Convenzione di Gestione del Servizio Idrico Integrato - Bacino di affidamento di Rimini, sottoscritta tra HERA e ATERSIR con atto a rogito del notaio Federico Tassinari in data 23/12/2021 n. 72398/46932 di rep., registrato a Bologna il 27/12/2021 al n. 66690, è modificata e integrata come segue.

Art. 1 - Premesse

Le premesse, gli allegati e gli atti ivi richiamati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto di "Addendum" alla Convenzione e si devono intendere qui integralmente riportati.

Art. 2 - Riformulazione dell'Articolo 1

Per le ragioni di cui alle premesse, l'Art. 1 della Convenzione è riformulato come segue:

"Art. 1 - Definizioni

1.1. Per quanto non espressamente disposto nel presente Art. 1, si applicano le definizioni previste dalla regolazione di ARERA *ratione temporis* vigente.

Acquedotto è il servizio di gestione delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione.

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

Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR) è il soggetto competente alla regolazione del servizio nel proprio ambito territoriale ottimale, alla predisposizione del Piano d'Ambito, all'affidamento del servizio e alla predisposizione della tariffa di base, ai sensi degli artt. 147, 149, 149-bis e 154, comma 4, D.Lgs. 152/2006.

Altre attività idriche è l'insieme delle attività attinenti ai servizi idrici, diverse da quelle comprese nel SII, in particolare:

- a) lo svolgimento di altre forniture idriche, quali la vendita, con infrastrutture dedicate, di acqua non potabile o ad uso industriale, agricolo o igienico-sanitario, il trasporto e la vendita di acqua con autobotte o altri mezzi su gomma per le situazioni non emergenziali, l'installazione e gestione di "case dell'acqua", l'installazione e gestione di bocche antincendio, il riuso delle acque di depurazione;
- b) lo svolgimento di altre attività di raccolta e trattamento reflui, quali la gestione di fognature industriali con infrastrutture dedicate, lo spurgo di pozzi neri, il trattamento di percolati da discarica, il trattamento di rifiuti liquidi o bottini;
- c) l'esecuzione di lavori conto terzi per la realizzazione di infrastrutture del servizio idrico integrato, che consiste nelle operazioni di realizzazione di infrastrutture del servizio idrico integrato per conto di un altro soggetto, che ha iscritto a patrimonio tali infrastrutture;
- d) lo svolgimento di altri lavori e servizi conto terzi, attinenti o collegati o riconducibili ai servizi idrici, indipendentemente dal fatto che siano prestate per un soggetto che non gestisce servizi idrici, come la realizzazione e/o manutenzione degli impianti a valle dei misuratori, la pulizia fontane, la lettura dei contatori divisionali all'interno dei condomini, l'istruttoria e sopralluogo per

rilascio/rinnovo autorizzazioni allo scarico e per il rilascio pareri preventivi per impianti fognari privati, l'istruttoria, il collaudo e rilascio parere tecnico di accettabilità per opere di urbanizzazione e di allacciamento realizzate da terzi, le analisi di laboratorio, la progettazione e l'engineering e altri lavori e servizi similari;

- e) la riscossione comprende le attività di riscossione e riparto della tariffa da parte del Gestore di acquedotto nel caso in cui il servizio idrico integrato sia gestito separatamente ai sensi dell'articolo 156, D.Lgs. 152/2006.

Ambito Territoriale Ottimale (ATO o Ambito) è il territorio sulla base del quale, ai sensi dell'art. 147, D.Lgs. 152/2006, come integrato dall'art. 7, D.L. 133/2014 convertito nella L. 164/2014, sono organizzati i servizi idrici e sul quale esercita le proprie prerogative in materia di organizzazione del SII l'Ente di governo dell'Ambito individuato dalla Regione.

ARERA: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, è un organismo indipendente, istituito con la legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Con il decreto n. 201/11, convertito nella legge n. 214/11, all'Autorità sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici.

Attività non idriche che utilizzano anche infrastrutture del servizio idrico integrato consistono nelle attività diverse dai servizi idrici ma svolte mediante l'utilizzo anche di infrastrutture dei servizi idrici, come la vendita di energia elettrica, la valorizzazione del biogas degli impianti di depurazione, qualora non già ricompresi nelle attività di depurazione, l'uso di cavidotti idrici per l'alloggiamento di infrastrutture di trasmissione dati, il noleggio delle infrastrutture per attività di cablaggio o installazione antenne di ricetrasmisione, la realizzazione di lavori e/o servizi conto terzi non attinenti ai servizi idrici e altre attività assimilabili.

Bacino tariffario è il territorio nel quale sono applicati i medesimi livelli e la medesima struttura tariffaria agli utenti finali.

Bacino di Affidamento è il territorio nel quale viene affidato il SII ai sensi dell'art. 4.4 della presente convenzione.

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

Carta dei Servizi è il documento, adottato in conformità alle Linee Guida ATERSIR per la redazione della carta del Servizio Idrico Integrato, approvate con deliberazione di Consiglio d'Ambito, alla normativa vigente e alla regolazione di ARERA, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le modalità della loro fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Gestore del SII.

Convenzione di gestione (Convenzione) è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, che regola i rapporti tra ATERSIR e il Gestore del SII.

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

Disciplinare Tecnico è il documento allegato alla Convenzione che regola nel dettaglio le attività che il Gestore deve svolgere per la esecuzione del SII e le norme tecniche per l'esercizio.

Distribuzione e vendita di acqua potabile agli utenti finali è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione, nonché di ricerca e controllo perdite, delle infrastrutture, ivi inclusa la gestione delle centrali di sollevamento, delle torri piezometriche, dei serbatoi di carico e di compenso, necessarie alla fornitura di acqua agli utenti finali, siano essi pubblici, domestici – condominiali o singoli – e assimilabili, industriali e agricoli, inclusa la vendita forfetaria di acqua e le forniture temporanee, le forniture a fontane comunali e bocche antincendio, nonché la distribuzione e vendita di acqua non potabile ad uso industriale, agricolo o igienico-sanitario, qualora effettuata mediante l'utilizzo, anche parziale, delle medesime infrastrutture utilizzate per la distribuzione di acqua potabile; include inoltre l'attività di fatturazione e l'assistenza agli utenti e gestione dei reclami.

Enti Locali sono gli enti locali ricompresi nel perimetro di gestione del SII affidato in gestione.

Equilibrio Economico-Finanziario è la condizione di gestione dei servizi tale da assicurare economicità e capacità di rimborso del debito.

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

Gestione conforme sono i soggetti esercenti il servizio in base a un affidamento assentito in conformità alla normativa pro tempore vigente e non dichiarato cessato *ex lege*, come individuati dall'Ente di governo dell'Ambito.

Gestore del Servizio Idrico Integrato o Gestore del SII, Gestore o Concessionario è la Società HERA S.p.A..

Gestore Subentrante è il gestore che sostituirà il Gestore nel SII.

Livelli di servizio attuali sono i valori effettivi, alla data dell'ultima rilevazione, dei parametri rappresentativi delle condizioni di esercizio del SII.

Livelli minimi di servizio sono i valori minimi, fissati dal Disciplinare Tecnico, in coerenza con la normativa vigente, dei parametri rappresentativi delle condizioni di esercizio del SII.

Livelli di servizio obiettivo sono i valori obiettivo definiti da ATERSIR e dalla normativa vigente rappresentativi delle condizioni di esercizio del SII che il Gestore deve raggiungere e mantenere nel corso della concessione.

Metodo Tariffario Idrico (MTI) è il sistema di norme che definisce le modalità di calcolo della tariffa del SII.

Mutui dei Proprietari (MT_p) è il valore a moneta corrente delle rate dei mutui al cui rimborso ciascun Ente locale o sua azienda speciale o società di capitale a totale partecipazione pubblica, diverso dal Gestore, ha diritto in virtù della concessione in uso delle proprie infrastrutture, nei limiti di quanto giudicato ammissibile da ATERSIR in coerenza con il MTI vigente.

Offerta del Gestore è l'offerta presentata dal Gestore, in base alla cui valutazione è stata decisa l'aggiudicazione di cui alle premesse.

Perimetro del SII indica l'insieme delle attività affidate di cui all'art. 4 della Convenzione all'interno del bacino di affidamento.

Piano d'Ambito è il documento di pianificazione redatto ai sensi dell'art. 149, D.Lgs. 152/2006.

Piano economico-finanziario (PEF), a norma dell'art. 149, comma 4, D.Lgs. 152/2006 è il documento, approvato da ATERSIR, che prevede, con cadenza annuale, l'andamento dei costi di gestione e di investimento, nonché la previsione annuale dei proventi da tariffa, estesa a tutto il periodo di affidamento. Il PEF si compone del piano tariffario, del conto economico, dello stato patrimoniale e del rendiconto finanziario. Il PEF, così come redatto, consente il raggiungimento dell'Equilibrio economico-finanziario e, in ogni caso, il rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità della gestione, anche in relazione agli investimenti programmati.

Piano Tariffario è la proiezione, per tutto il periodo di affidamento, con dettaglio annuale, delle componenti di costo che definiscono il vincolo ai ricavi del Gestore (VRG), ai sensi del metodo tariffario idrico *pro tempore* vigente.

Potabilizzazione l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione delle infrastrutture necessarie per rendere l'acqua captata idonea al consumo umano, comprese le attività per il trattamento dei residui generati dalle fasi di potabilizzazione stesse, e per garantire un margine di sicurezza igienico-sanitaria all'acqua distribuita.

Programma degli interventi (Pdl), a norma dell'art. 149, comma 3, D.Lgs. 152/2006 è il documento, approvato da ATERSIR, che individua le opere di manutenzione straordinaria e le nuove opere da realizzare, compresi gli interventi di adeguamento di infrastrutture già esistenti, necessarie al raggiungimento almeno dei livelli minimi di servizio nonché al soddisfacimento della complessiva domanda dell'utenza. Il Pdl, commisurato all'intera gestione, specifica gli obiettivi da realizzare, indicando le infrastrutture a tal fine programmate e i tempi di realizzazione.

Programma operativo degli interventi (POI) è lo strumento con cui si definiscono operativamente, per un arco temporale più ristretto, corrispondente allo schema regolatorio di ARERA, gli interventi da attuare, i tempi di realizzazione e le fonti di finanziamento.

Regolamento del SII è la disciplina, vigente per il territorio di riferimento, adottata dall'Ente di Governo dell'ambito, che definisce le modalità d'erogazione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione agli utenti finali per il territorio oggetto di affidamento, allegato alla Convenzione.

Schema di Regolamento del SII di ATERSIR è lo schema di regolamento valido sul territorio regionale che sarà adottato dall'Agenzia ed in conformità al quale il Gestore adotterà il proprio regolamento del SII.

Regolamento del Gestore del SII è la disciplina che definisce le modalità d'erogazione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione agli utenti finali, adottata in conformità allo Schema di Regolamento del SII di ATERSIR.

Schema regolatorio specifico è definito dall'insieme degli atti necessari alla predisposizione tariffaria indicati nel metodo tariffario idrico *pro tempore* vigente, ovvero: a) il Pdl; b) il PEF e c) la Convenzione.

Servizio Idrico Integrato (SII o Servizio) è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero da ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali; include anche:

- a) la realizzazione di allacciamenti idrici e fognari, che consistono nelle condotte idriche e fognarie derivate dalla principale e dedicate al servizio di uno o più utenti; include l'installazione dei relativi accessori, le separazioni di rete, la rimozione dei punti presa, la realizzazione di pozzetti di derivazione;
- b) le attività di raccolta e allontanamento delle acque meteoriche e di drenaggio urbano mediante la gestione e manutenzione di infrastrutture dedicate (fognature bianche), incluse la pulizia e la manutenzione delle caditoie stradali; tuttavia, ai fini della determinazione dei corrispettivi, laddove non già incluse nel SII alla data di pubblicazione della deliberazione 664/2015/R/IDR, dette attività sono da considerarsi incluse tra le "attività non idriche che utilizzano anche infrastrutture del servizio idrico integrato";
- c) lo svolgimento di prestazioni e servizi accessori conto utenti, come l'attivazione, disattivazione e riattivazione della fornitura, la trasformazione d'uso, le volture, i subentri, la preparazione di preventivi, le letture una tantum, i sopralluoghi e le verifiche;
- d) il trasporto e la vendita di acqua con autobotte o altri mezzi su gomma in caso di situazioni emergenziali.

Stato di consistenza delle infrastrutture è la dotazione patrimoniale complessiva oggetto di gestione desumibile dal database (SIT) di tutte le infrastrutture (reti, opere, impianti, etc.) afferenti al SII, allegato al Disciplinare Tecnico e periodicamente aggiornato dal Gestore secondo le indicazioni in esso previste, e dall'Elenco dei beni trasferiti al Gestore subentrante allegato alle determinazioni del valore di subentro.

Tariffa del SII è il corrispettivo spettante al Gestore per tutti gli oneri e obblighi per la gestione del SII.

Utente è la persona fisica o giuridica, anche diversa dall'utente finale, che abbia stipulato un contratto di fornitura di uno o più servizi del SII, a qualsiasi titolo, inclusa la rivendita del medesimo servizio ad altri soggetti.

Utente finale è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII.

Valore di rimborso o Valore di subentro è l'ammontare del valore residuo così come definito dal metodo tariffario idrico *pro-tempore* vigente.

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

Art. 3 - Riformulazione dell'Articolo 2

Per le ragioni di cui alle premesse, l'Art. 2 della Convenzione è riformulato come segue:

"Art. 2 – Oggetto

2.1. Il servizio affidato al Gestore mediante il presente atto è il Servizio Idrico Integrato del bacino di affidamento di Rimini, definito al successivo art. 4.4 come delimitato con

deliberazioni del Consiglio Locale di Rimini n. 5 del 27/07/2013 e n. 6 del 16/10/2023, dell'ambito territoriale ottimale definito dalla Regione Emilia-Romagna.

2.2. Le Parti danno atto e il Gestore in particolare riconosce che saranno svolte dal Gestore anche le eventuali altre attività idriche, così come elencate nel Disciplinare Tecnico; ulteriori altre attività idriche potranno essere svolte anche in funzione del raggiungimento dell'Equilibrio economico-finanziario della gestione del SII purché preventivamente autorizzate da parte di ATERSIR.

2.3 Il Gestore s'impegna altresì all'utilizzo delle infrastrutture del SII così da permettere che su di esse – ferma ed impregiudicata la loro destinazione funzionale – possano essere mantenute tutte le attività, anche non idriche, attualmente svolte. Resta inteso che eventuali modifiche e nuove attività non idriche dovranno singolarmente e specificatamente essere autorizzate da parte di ATERSIR.

2.4. Fermo restando quanto sopra, le Parti si impegnano, con la sottoscrizione della Convenzione, ciascuna per quanto di propria competenza, a realizzare le attività necessarie alla gestione del SII, promuovendo il progressivo miglioramento dello stato delle infrastrutture e della qualità delle prestazioni erogate agli utenti, in attuazione della normativa vigente.

2.5. Per il raggiungimento delle finalità di cui ai commi precedenti, ATERSIR s'impegna a ottemperare agli obblighi previsti dalla Convenzione, tra cui:

- a) adottare procedure partecipate che, con il coinvolgimento dei soggetti interessati, permettano di identificare in modo trasparente le priorità d'intervento e gli obiettivi di qualità, verificandone la sostenibilità economico-finanziaria e tecnica;
- b) aggiornare le priorità d'intervento sulla base delle principali criticità riscontrate e predisporre o modificare coerentemente gli strumenti di pianificazione;
- c) approvare gli atti di propria competenza sulla base di istruttorie appropriate, per mantenere il necessario grado di affidabilità, chiarezza, coerenza e trasparenza della gestione.

2.6. Per il raggiungimento della finalità di cui ai commi precedenti, il Gestore s'impegna a ottemperare agli obblighi previsti dalla Convenzione, tra cui:

- a) garantire la gestione del SII in condizioni di efficienza, efficacia ed economicità, promuovendo il miglioramento delle prestazioni erogate agli utenti e dello stato delle infrastrutture, secondo le priorità stabilite da ATERSIR in attuazione della normativa vigente;
- b) sostenere i rischi connaturati alla gestione, a fronte dei quali percepisce i ricavi da corrispettivi tariffari;
- c) realizzare il Pdl e tutte le attività necessarie a garantire adeguati livelli di qualità del servizio agli utenti;
- d) adottare tutte le azioni necessarie a mantenere un adeguato grado di affidabilità, chiarezza, coerenza e trasparenza della gestione.”

Art. 4 - Riformulazione dell'Articolo 4

Per le ragioni di cui alle premesse, l'Art. 4 della Convenzione è riformulato come segue:

“Art. 4 - Perimetro delle attività affidate

4.1. ATERSIR è tenuta a garantire al Gestore il rispetto del principio di unicità della gestione, esercitando le proprie attribuzioni, sulla base della normativa vigente, affinché tutte le attività siano trasferite al Gestore, ad eccezione di quelle ricadenti nel perimetro delle Gestioni conformi, ivi compresa quella in capo al gestore di acqua all'ingrosso.

4.2. Il servizio affidato al Gestore è costituito dall'insieme delle attività definite nel Disciplinare Tecnico allegato alla Convenzione, ed è esercitato mediante i beni ivi individuati desumibili dal database (SIT), allegato al Disciplinare Tecnico e periodicamente aggiornato dal Gestore secondo le indicazioni in esso previste, e dall'Elenco dei beni trasferiti al Gestore subentrante allegata alle determinazioni del valore di subentro.

4.3. Il perimetro del SII può essere ampliato, includendovi ulteriori servizi e/o attività tra quelli richiamati all'Art. 1 della Convenzione, al fine di assicurare l'Equilibrio economico-finanziario della gestione, in base a quanto previsto dal successivo Art. 19.

4.4. La gestione del SII si svolge all'interno del bacino di affidamento individuato nella deliberazioni del Consiglio Locale di Rimini n. 5 del 27/07/2013 e n.6 del 16/10/2023, costituito dall'intero territorio della provincia di Rimini eccetto i Comuni di Maiolo e Montecopiolo, ovvero dai comuni di: Bellaria Igea Marina, Casteldelci, Cattolica, Coriano, Gemmano, Misano Adriatico, Mondaino, Montefiore Conca, Montegridolfo, Montescudo-Monte Colombo, Morciano di Romagna, Novafeltria, Pennabilli, Poggio Torriana, Riccione, Rimini, Saludecio, San Clemente, San Giovanni in Marignano, San Leo, Sant'Agata Feltria, Santarcangelo di Romagna, Sassofeltrio, Talamello, Verucchio.

4.5. L'estensione del bacino di affidamento potrà essere modificata, in ampliamento o in riduzione, in conseguenza di eventuali modifiche introdotte dalla Regione Emilia-Romagna.

4.6 Ogni eventuale modifica della delimitazione del bacino di affidamento dovrà essere recepita tramite revisione della Convenzione e del Disciplinare Tecnico e del PEF ad essa allegati.”

Art. 5 - Allegati alla Convenzione

Vengono modificati gli Allegati 4 (Disciplinare Tecnico) e 6 (Carta dei Servizi) della Convenzione, al fine di riflettere le revisioni, rispettivamente, di dicembre 2023 e febbraio 2023, nonché l'Allegato 4 al Disciplinare Tecnico.

Fermo quanto meglio precisato al successivo Art. 6, il testo dei suddetti Allegati si allega al presente Addendum.

Conseguentemente, l'Art. 49 della Convenzione è riformulato come segue:

“Art. 49 - Allegati

49.1. Le Parti considerano i documenti allegati, di seguito elencati, quali parti integranti – formali e sostanziali – della Convenzione:

Allegato 1 – Deliberazione di Consiglio d'Ambito n.48 del 29/09/2015 [scelta della forma di gestione]

Allegato 2 – Deliberazione di Consiglio d'Ambito n. 67 del 29/11/2021 [presa d'atto dell'avvenuta aggiudicazione e stipula del contratto di servizio a favore di HERA S.p.A.]

Allegato 3 – Deliberazione di Consiglio d'Ambito n. 76 del 10/12/2018 [approvazione del Piano d'Ambito e relativi allegati]

Allegato 4 – Disciplinare Tecnico di offerta e relativi allegati [risultante dall'aggiornamento dello Schema di Disciplinare Tecnico a base di gara – revisione di dicembre 2023]

Allegato 5 – Regolamento del SII vigente nel bacino di affidamento di Rimini [approvato dall'Assemblea dell'ATO 9 del 2 aprile 2007]

Allegato 6 – Carta dei Servizi del bacino di affidamento di Rimini [risultante dall'aggiornamento degli standards RQSII a base di gara – revisione di febbraio 2023]

Allegato 7 – Documenti Offerta Tecnica [alcuni contenuti dell'Offerta tecnica di Hera S.p.A. non sono ostensibili in quanto aventi valenza di segreti tecnici e commerciali nell'ambito dell'attività di impresa]

Allegato 8 – Documenti Offerta Economica”

Art. 6 - Testo coordinato della Convenzione

Per consentire una più agevole consultazione, si allega al presente atto il testo coordinato della Convenzione quale risultante per effetto delle modificazioni apportate con il presente Addendum, precisandosi al riguardo che:

- a meri fini ricognitivi, si è provveduto a un aggiornamento delle Premesse, volto a riflettere l'evoluzione dei provvedimenti sopra richiamati;
- viene omessa, per concorde volontà delle Parti, l'allegazione degli Allegati alla Convenzione (ivi inclusi gli allegati degli Allegati) diversi da quelli modificati con il presente Addendum, in relazione ai quali si rimanda all'atto notarile recante la Convenzione originaria, menzionato alla premessa g) che precede.

Art. 7 - Clausola di salvaguardia

Per tutto quanto non disciplinato nel presente Addendum, restano valide ed efficaci le clausole previste nella Convenzione sottoscritta tra le Parti il 23/12/2021.

Art. 8 - Allegati all'Addendum

Si allegano al presente Addendum:

- A)** Testo coordinato della Convenzione quale risultante per effetto delle modificazioni apportate con il presente Addendum.
- B)** Allegato 4 alla Convenzione – Disciplinare Tecnico di offerta e relativi allegati [risultante dall'aggiornamento dello Schema di Disciplinare Tecnico a base di gara – revisione di dicembre 2023]
- C)** Allegato 4 al Disciplinare Tecnico – Tariffario per la realizzazione di allacciamenti di servizi idrici e per lo svolgimento di prestazioni accessorie [revisione approvata con determinazione ATERSIR n.196 del 25/07/2022 – registrata al prot. ATERSIR PG.AT/2022/0008089 del 04/08/2022]

D) Allegato 6 alla Convenzione – Carta dei Servizi del bacino di affidamento di Rimini [risultante dall'aggiornamento degli standards RQSII a base di gara – revisione di febbraio 2023]

Le parti comparenti mi dispensano dal dare lettura della documentazione allegata.

Io notaio

dell'atto ho dato lettura alle parti comparenti che lo approvano e confermano.

Scritto da persona di mia fiducia e completato da me notaio su tredici facciate, viene sottoscritto mediante sottoscrizione grafometrica.

Servizio Idrico Integrato
Bacino di affidamento di Rimini

CONVENZIONE DI GESTIONE

SOMMARIO

TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI.....	6
Art. 1 - Definizioni	6
Art. 2 - Oggetto.....	11
Art. 3 - Regime giuridico per la gestione del SII.....	12
Art. 4 - Perimetro delle attività affidate	12
Art. 5 - Durata della Convenzione	13
Art. 6 - Esclusività dell'affidamento e procedure per il subaffidamento	13
Art. 7 - Modificazioni soggettive	15
Art. 8 - Titolarità della risorsa idrica.....	15
TITOLO II - PIANO D'AMBITO.....	15
Art. 9 - Contenuto del Piano d'Ambito.....	15
Art. 10 - Aggiornamento del Piano d'Ambito	16
Art. 11 - Programma operativo degli interventi (POI).....	17
Art. 12 - Attuazione degli interventi	17
Art. 13 - Offerta del Gestore	17
Art. 14 - Modifiche al Programma degli interventi	17
Art. 15 - Delega dei poteri espropriativi.....	17
Art. 16 - Esecuzione e funzionamento di opere strumentali realizzate da enti o da terzi	18
TITOLO III - STRUMENTI PER IL MANTENIMENTO DELL'EQUILIBRIO ECONOMICO-FINANZIARIO	18
Art. 17 - Obbligo di raggiungimento e mantenimento dell'Equilibrio economico-finanziario.....	18
Art. 18 - Istanza di riequilibrio economico-finanziario	19
Art. 19 - Misure per il mantenimento dell'Equilibrio economico-finanziario	19
Art. 20 - Procedimento per la determinazione e approvazione delle misure di riequilibrio	19
TITOLO IV - PROCEDURA DI SUBENTRO E CORRESPENSIONE DEL VALORE DI RIMBORSO ..	20
Art. 21 - Procedura di subentro nella gestione e corresponsione del Valore di rimborso al Gestore	20
TITOLO V - ULTERIORI OBBLIGHI TRA LE PARTI	21
Art. 22 - Ulteriori obblighi di ATERSIR	21
Art. 23 - Ulteriori obblighi del Gestore	21
Art. 24 - Responsabilità del Gestore	23
Art. 25 - Personale coinvolto nella gestione.....	24
Art. 26 - Dotazioni in disponibilità del Gestore	24
Art. 27 - Obbligazioni verso terzi	25
Art. 28 - Determinazione della tariffa.....	25

<i>Art. 29 - Articolazione tariffaria</i>	25
<i>Art. 30 - Livelli di servizio</i>	25
<i>Art. 31 - Carta dei Servizi</i>	26
<i>Art. 32 - Regolamento del SII e Regolamento del Gestore</i>	26
TITOLO VI - CESSAZIONE DELL'EFFICACIA DELLA CONVENZIONE	27
<i>Art. 33 - Revoca della concessione</i>	27
<i>Art. 34 - Risoluzione della Convenzione</i>	27
TITOLO VII - CONTROLLI	28
<i>Art. 35 - Rendicontazione della gestione</i>	28
<i>Art. 36 - Controlli</i>	28
<i>Art. 37 - Attivazione di sistemi di controllo integrativi</i>	29
<i>Art. 38 - Potere sostitutivo</i>	29
TITOLO VIII - PENALI E SANZIONI	29
<i>Art. 39 - Penali</i>	29
<i>Art. 40 - Sanzioni</i>	30
TITOLO IX - DISPOSIZIONI FINALI	30
<i>Art. 41 - Garanzie</i>	30
<i>Art. 42 - Assicurazioni</i>	30
<i>Art. 43 - Imposte, tasse e canoni</i>	31
<i>Art. 44 - Modalità di aggiornamento della Convenzione</i>	31
<i>Art. 45 - Tracciabilità dei flussi finanziari</i>	31
<i>Art. 46 - Elezione di domicilio</i>	32
<i>Art. 47 - Clausola interpretativa</i>	32
<i>Art. 48 - Legge applicabile e foro competente in via esclusiva</i>	32
<i>Art. 49 - Allegati</i>	32

Convenzione di Gestione del Servizio Idrico Integrato nel bacino di affidamento di Rimini

L'Ente di Governo d'Ambito territoriale ottimale dell'Emilia-Romagna, Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti di seguito denominato "ATERSIR", sulla base delle **deliberazioni di Consiglio d'Ambito** n. 67 del 29/11/2021 e **n. xx del 27/11/2023**,

premesse che

- *in data 18 marzo 2021 ATERSIR ha pubblicato sulla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea n. 2019/S 054-125711 il bando di gara (CIG 7752596C98) relativo all'affidamento della gestione del servizio idrico integrato (d'ora in avanti "SII" o "Servizio") nel bacino di affidamento di Rimini;*
- *in data 21 giugno 2021 con determinazione ATERSIR n. 109 avente ad oggetto "Esito verifica di congruità dell'offerta e proposta di aggiudicazione ai sensi degli articoli 97, c. 3, 32 e 33 del D.lgs. n. 50/2016" è intervenuta la proposta di aggiudicazione della procedura di gara in favore di Hera S.p.A.;*
- *in data 01 ottobre 2021 con determinazione ATERSIR n. 203 avente ad oggetto "Procedura aperta per l'affidamento in concessione del Servizio Idrico Integrato per la provincia di Rimini, ad esclusione del comune di Maiolo (CIG:7752596C98). Aggiudicazione a favore di HERA S.p.A." è intervenuta l'aggiudicazione della procedura di gara in favore di Hera S.p.A.;*
- *in data 04 novembre 2021 con determinazione ATERSIR n. 229 avente ad oggetto "Procedura aperta per l'affidamento in concessione del Servizio Idrico Integrato per la provincia di Rimini, ad esclusione del comune di Maiolo (CIG:7752596C98). Esito positivo della verifica dei requisiti e conseguente dichiarazione di intervenuta efficacia dell'aggiudicazione a favore di HERA S.p.A." è stata dichiarata efficace la determinazione ATERSIR n. 203/2021, ai sensi dell'art. 32, comma 7 del D.lgs. n. 50/2016;*
- *in data 12 novembre 2021 è stata approvata la deliberazione di Consiglio Locale di Rimini n. 14 recante "Servizio Idrico Integrato. Atto di indirizzo per destinare le risorse di finanziamento conseguenti all'ottemperanza degli obblighi derivanti dagli accordi di finanziamento sottoscritti tra ATERSIR, da un lato, ed AMIR S.p.A. e SIS S.p.A. dall'altro";*
- *in data 29 novembre 2021 è stata approvata la deliberazione di Consiglio d'Ambito n. 67 avente ad oggetto "Servizio Idrico Integrato – Affidamento in concessione in concessione del Servizio Idrico Integrato per la provincia di Rimini, ad esclusione del comune di Maiolo. Presa d'atto dell'avvenuta aggiudicazione e stipula del contratto di servizio a favore di HERA S.p.A.";*
- *in data 29 novembre 2021 è stata approvata la deliberazione di Consiglio d'Ambito n. 68 avente ad oggetto "Servizio Idrico Integrato – Destinazione delle risorse di finanziamento conseguenti all'ottemperanza degli obblighi derivanti dagli accordi di finanziamento sottoscritti tra ATERSIR, da un lato, ed AMIR S.p.A. e SIS S.p.A. dall'altro";*
- *in data 21 dicembre 2021 con determinazione ATERSIR n. 273 si è proceduto all'aggiornamento dell'individuazione dei beni destinati all'esercizio del servizio*

idrico integrato del bacino di Rimini e del valore residuo del gestore ai fini del nuovo affidamento del servizio;

- *in data 21 dicembre 2021 è stata approvata la determinazione ATERSIR n. 274 avente ad oggetto “Approvazione Contratto di servizio per l'affidamento in concessione del Servizio Idrico Integrato per la provincia di Rimini, ad esclusione del comune di Maiolo. Presa d'atto dell'avvenuta aggiudicazione e stipula del contratto di servizio a favore di HERA S.p.A.”;*
- *in data 23/12/2021 è stata sottoscritta con forma di atto notarile informatico a rogito del notaio Federico Tassinari la Convenzione di concessione per lo svolgimento del Servizio Idrico Integrato per la provincia di Rimini, ad esclusione del comune di Maiolo, (CIG:7752596C98), per 18 anni dal 01/01/2022 al 31/12/2039, n. 72398/46932 di rep., registrato a Bologna il 27/12/2021 al n. 66690;*
- *la Legge 28 maggio 2021, n. 84 ha stabilito che, ai sensi dell'art. 132, comma 2 della Costituzione, “i comuni di Montecopiolo e di Sassofeltrio sono distaccati dalla Regione Marche e sono aggregati alla Regione Emilia-Romagna, nell'ambito della provincia di Rimini, in considerazione della loro particolare collocazione territoriale e dei peculiari legami storici, economici e culturali con i comuni limitrofi della medesima provincia.”;*
- *il Consiglio d'Ambito di ATERSIR con deliberazione n. 84 del 29 dicembre 2021 avente ad oggetto “L. 28 maggio 2021 n.84 - Aggregazione dei Comuni di Montecopiolo e Sassofeltrio alla Regione Emilia Romagna: ricognizione sullo stato degli affidamenti per la gestione del SGR e del SII” ha deliberato, tra l'altro di dare mandato alla struttura tecnica di avviare idonea istruttoria con la quale definire, entro 120 giorni, gli atti necessari a confermare o adeguare la gestione dei servizi idrico integrato e di gestione dei rifiuti urbani nei Comuni su menzionati;*
- *con deliberazione di Consiglio d'Ambito n. 62 del 27 giugno 2022, a seguito di apposita istruttoria della struttura tecnica per l'accertamento dei requisiti richiesti dalla normativa ai fini della salvaguardia dell'art. 147, comma 2-bis, lettera b) del D.lgs. n. 152/2006, veniva accolta l'istanza del Comune di Montecopiolo (RN) per la salvaguardia della gestione del servizio idrico integrato svolta in via diretta dal Comune;*
- *con deliberazione n. 6 del 16 ottobre 2023 il Consiglio Locale di Rimini, a conferma e parziale integrazione della decisione adottata dal Consiglio Locale di Rimini con deliberazione n. 5 del 25/07/2013, deliberava di individuare, ai sensi dell'art. 8 comma 6 lett. a) della L.R. n. 23/2011, il bacino di affidamento del servizio idrico integrato, costituito dall'intero territorio della provincia di Rimini, inclusivo del Comune di Sassofeltrio, esclusi il Comune di Maiolo, la cui gestione autonoma è stata riconosciuta, ai sensi dell'art. 148 comma 5 del D.lgs. n. 152/2006, con deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 30 del 13 luglio 2015 e del Comune di Montecopiolo la cui gestione autonoma è stata oggetto di salvaguardia ai sensi dell'art. 147, comma 2-bis, lettera b) del D.lgs. n. 152/2006 con deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 62 del 27 giugno 2022;*
- *a seguito di confronto con i Gestori interessati Marche Multiservizi S.p.A. e Hera S.p.A. con Determinazione dirigenziale n.263 del 22 novembre 2023 si è proceduto all'aggiornamento dell'individuazione dei beni destinati all'esercizio*

del servizio idrico integrato del bacino di Rimini e del valore residuo del gestore ai fini del subentro del Gestore Hera S.p.A. nella gestione del Servizio Idrico Integrato nel territorio del Comune di Sassofeltrio;

- **con deliberazione n. ___ del 27 novembre 2023 il Consiglio d'Ambito di ATERSIR ha deliberato:**
 1. *l'approvazione delle modifiche da apportare alla vigente Convenzione di gestione del Servizio Idrico Integrato della provincia di Rimini in virtù dell'estensione del perimetro di gestione al Comune di Sassofeltrio a partire dal 01/01/2024;*
 2. *il conseguente adeguamento del valore dell'affidamento assentito ad Hera S.p.A.;*
 3. *le ulteriori modifiche alla Convenzione di gestione del Servizio Idrico Integrato, relative nello specifico a:*
 - *l'aggiornamento dell'allegato 4 (Disciplinare Tecnico e relativo allegato 4 "Tariffario per la realizzazione di allacciamenti di servizi idrici e per lo svolgimento di prestazioni accessorie")*
 - *l'aggiornamento dell'allegato 6 (Carta dei Servizi)*
 4. *il mandato al Direttore dell'Agenzia alla sottoscrizione del Contratto modificato*
- **con determinazione ATERSIR n. xxx del xx/xx/2023 avente ad oggetto "..."** sono stati approvati gli atti contrattuali;
- **in data 14/12/2023 è stato sottoscritto con forma di atto notarile informatico a rogito del notaio Federico Tassinari l'Addendum alla Convenzione di concessione per lo svolgimento del Servizio Idrico Integrato per la provincia di Rimini, incluso Sassofeltrio e ad esclusione del comune di Maiolo e Montecopiolo, (CIG:7752596C98);**

affida

a **HERA S.p.A.** con sede in Bologna (BO), Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4, C.F. 04245520376, di seguito denominata "**Gestore**"

che accetta

la gestione del SII del bacino di affidamento di Rimini, come delimitato con deliberazioni del Consiglio Locale di Rimini n. 5 del 27/07/2013 e n.6 del 16/10/2023, dell'ambito territoriale ottimale definito dalla Regione Emilia-Romagna.

Il Gestore provvede all'esercizio del SII in regime di concessione a terzi in adempimento alle deliberazioni di Consiglio d'Ambito n.48 del 29/09/2015 e n. 67 del 29/11/2021, nelle quali sono riportati, rispettivamente, i motivi della scelta della forma di gestione e la presa d'atto dell'avvenuta aggiudicazione e stipula del contratto di servizio a favore di HERA S.p.A.

Tutto quanto sopra premesso si conviene e si stipula quanto segue:

Titolo I - DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Definizioni

1.1. Per quanto non espressamente disposto nel presente Art. 1, si applicano le definizioni previste dalla regolazione di ARERA *ratione temporis* vigente.

Acquedotto è il servizio di gestione delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione.

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

Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR) è il soggetto competente alla regolazione del servizio nel proprio ambito territoriale ottimale, alla predisposizione del Piano d'Ambito, all'affidamento del servizio e alla predisposizione della tariffa di base, ai sensi degli artt. 147, 149, 149-bis e 154, comma 4, D.Lgs. 152/2006.

Altre attività idriche è l'insieme delle attività attinenti ai servizi idrici, diverse da quelle comprese nel SII, in particolare:

- a) lo svolgimento di altre forniture idriche, quali la vendita, con infrastrutture dedicate, di acqua non potabile o ad uso industriale, agricolo o igienico-sanitario, il trasporto e la vendita di acqua con autobotte o altri mezzi su gomma per le situazioni non emergenziali, l'installazione e gestione di "case dell'acqua", l'installazione e gestione di bocche antincendio, il riuso delle acque di depurazione;
- b) lo svolgimento di altre attività di raccolta e trattamento reflui, quali la gestione di fognature industriali con infrastrutture dedicate, lo spurgo di pozzi neri, il trattamento di percolati da discarica, il trattamento di rifiuti liquidi o bottini;
- c) l'esecuzione di lavori conto terzi per la realizzazione di infrastrutture del servizio idrico integrato, che consiste nelle operazioni di realizzazione di infrastrutture del servizio idrico integrato per conto di un altro soggetto, che ha iscritto a patrimonio tali infrastrutture;
- d) lo svolgimento di altri lavori e servizi conto terzi, attinenti o collegati o riconducibili ai servizi idrici, indipendentemente dal fatto che siano prestate per un soggetto che non gestisce servizi idrici, come la realizzazione e/o manutenzione degli impianti a valle dei misuratori, la pulizia fontane, la lettura dei contatori divisionali all'interno dei condomini, l'istruttoria e sopralluogo per rilascio/rinnovo autorizzazioni allo scarico e per il rilascio pareri preventivi per impianti fognari privati, l'istruttoria, il collaudo e rilascio parere tecnico di accettabilità per opere di urbanizzazione e di allacciamento realizzate da terzi, le analisi di laboratorio, la progettazione e l'engineering e altri lavori e servizi similari;
- e) la riscossione comprende le attività di riscossione e riparto della tariffa da parte del Gestore di acquedotto nel caso in cui il servizio idrico integrato sia gestito separatamente ai sensi dell'articolo 156, D.Lgs. 152/2006.

Ambito Territoriale Ottimale (ATO o Ambito) è il territorio sulla base del quale, ai sensi dell'art. 147, D.Lgs. 152/2006, come integrato dall'art. 7, D.L. 133/2014 convertito nella L. 164/2014, sono organizzati i servizi idrici e sul quale esercita le proprie prerogative in materia di organizzazione del SII l'Ente di governo dell'Ambito individuato dalla Regione.

ARERA: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, è un organismo indipendente, istituito con la legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Con il decreto n. 201/11, convertito nella legge n. 214/11, all'Autorità sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici.

Attività non idriche che utilizzano anche infrastrutture del servizio idrico integrato consistono nelle attività diverse dai servizi idrici ma svolte mediante l'utilizzo anche di infrastrutture dei servizi idrici, come la vendita di energia elettrica, la valorizzazione del biogas degli impianti di depurazione, qualora non già ricompresi nelle attività di depurazione, l'uso di cavidotti idrici per l'alloggiamento di infrastrutture di trasmissione dati, il noleggio delle infrastrutture per attività di cablaggio o installazione antenne di ricetrasmisione, la realizzazione di lavori e/o servizi conto terzi non attinenti ai servizi idrici e altre attività assimilabili.

Bacino tariffario è il territorio nel quale sono applicati i medesimi livelli e la medesima struttura tariffaria agli utenti finali.

Bacino di Affidamento è il territorio nel quale viene affidato il SII ai sensi dell'art. 4.4 della presente convenzione.

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

Carta dei Servizi è il documento, adottato in conformità alle Linee Guida ATERSIR per la redazione della carta del Servizio Idrico Integrato, approvate con deliberazione di Consiglio d'Ambito, alla normativa vigente e alla regolazione di ARERA, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le modalità della loro fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Gestore del SII.

Convenzione di gestione (Convenzione) è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, che regola i rapporti tra ATERSIR e il Gestore del SII.

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

Disciplinare Tecnico è il documento allegato alla Convenzione che regola nel dettaglio le attività che il Gestore deve svolgere per la esecuzione del SII e le norme tecniche per l'esercizio.

Distribuzione e vendita di acqua potabile agli utenti finali è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione, nonché di ricerca e controllo perdite, delle infrastrutture, ivi inclusa la gestione delle centrali di sollevamento, delle torri piezometriche, dei serbatoi di carico e di compenso, necessarie alla fornitura di acqua agli utenti finali, siano essi pubblici, domestici – condominiali o singoli – e assimilabili, industriali e agricoli, inclusa la vendita forfetaria di acqua e le forniture temporanee, le forniture a fontane comunali e bocche antincendio, nonché la distribuzione e vendita di acqua non potabile ad uso industriale, agricolo o igienico-sanitario, qualora effettuata mediante l'utilizzo, anche parziale, delle medesime infrastrutture utilizzate per la distribuzione di acqua potabile; include inoltre l'attività di fatturazione e l'assistenza agli utenti e gestione dei reclami.

Enti Locali sono gli enti locali ricompresi nel perimetro di gestione del SII affidato in gestione.

Equilibrio Economico-Finanziario è la condizione di gestione dei servizi tale da assicurare economicità e capacità di rimborso del debito.

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

Gestione conforme sono i soggetti esercenti il servizio in base a un affidamento assentito in conformità alla normativa pro tempore vigente e non dichiarato cessato *ex lege*, come individuati dall'Ente di governo dell'Ambito.

Gestore del Servizio Idrico Integrato o Gestore del SII, Gestore o Concessionario è la Società HERA S.p.A..

Gestore Subentrante è il gestore che sostituirà il Gestore nel SII.

Livelli di servizio attuali sono i valori effettivi, alla data dell'ultima rilevazione, dei parametri rappresentativi delle condizioni di esercizio del SII.

Livelli minimi di servizio sono i valori minimi, fissati dal Disciplinare Tecnico, in coerenza con la normativa vigente, dei parametri rappresentativi delle condizioni di esercizio del SII.

Livelli di servizio obiettivo sono i valori obiettivo definiti da ATERSIR e dalla normativa vigente rappresentativi delle condizioni di esercizio del SII che il Gestore deve raggiungere e mantenere nel corso della concessione.

Metodo Tariffario Idrico (MTI) è il sistema di norme che definisce le modalità di calcolo della tariffa del SII.

Mutui dei Proprietari (MT_p) è il valore a moneta corrente delle rate dei mutui al cui rimborso ciascun Ente locale o sua azienda speciale o società di capitale a totale partecipazione pubblica, diverso dal Gestore, ha diritto in virtù della concessione in uso delle proprie infrastrutture, nei limiti di quanto giudicato ammissibile da ATERSIR in coerenza con il MTI vigente.

Offerta del Gestore è l'offerta presentata dal Gestore, in base alla cui valutazione è stata decisa l'aggiudicazione di cui alle premesse.

Perimetro del SII indica l'insieme delle attività affidate di cui all'art. 4 della Convenzione all'interno del bacino di affidamento.

Piano d'Ambito è il documento di pianificazione redatto ai sensi dell'art. 149, D.Lgs. 152/2006.

Piano economico-finanziario (PEF), a norma dell'art. 149, comma 4, D.Lgs. 152/2006 è il documento, approvato da ATERSIR, che prevede, con cadenza annuale, l'andamento dei costi di gestione e di investimento, nonché la previsione annuale dei proventi da tariffa, estesa a tutto il periodo di affidamento. Il PEF si compone del piano tariffario, del conto economico, dello stato patrimoniale e del rendiconto finanziario. Il PEF, così come redatto, consente il raggiungimento dell'Equilibrio economico-finanziario e, in ogni caso, il rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità della gestione, anche in relazione agli investimenti programmati.

Piano Tariffario è la proiezione, per tutto il periodo di affidamento, con dettaglio annuale, delle componenti di costo che definiscono il vincolo ai ricavi del Gestore (VRG), ai sensi del metodo tariffario idrico *pro tempore* vigente.

Potabilizzazione l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione delle infrastrutture necessarie per rendere l'acqua captata idonea al consumo umano, comprese le attività per il trattamento dei residui generati dalle fasi di potabilizzazione stesse, e per garantire un margine di sicurezza igienico-sanitaria all'acqua distribuita.

Programma degli interventi (Pdl), a norma dell'art. 149, comma 3, D.Lgs. 152/2006 è il documento, approvato da ATERSIR, che individua le opere di manutenzione straordinaria e le nuove opere da realizzare, compresi gli interventi di adeguamento di infrastrutture già esistenti, necessarie al raggiungimento almeno dei livelli minimi di servizio nonché al soddisfacimento della complessiva domanda dell'utenza. Il Pdl, commisurato all'intera gestione, specifica gli obiettivi da realizzare, indicando le infrastrutture a tal fine programmate e i tempi di realizzazione.

Programma operativo degli interventi (POI) è lo strumento con cui si definiscono operativamente, per un arco temporale più ristretto, corrispondente allo schema regolatorio di ARERA, gli interventi da attuare, i tempi di realizzazione e le fonti di finanziamento.

Regolamento del SII è la disciplina, vigente per il territorio di riferimento, adottata dall'Ente di Governo dell'ambito, che definisce le modalità d'erogazione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione agli utenti finali per il territorio oggetto di affidamento, allegato alla Convenzione.

Schema di Regolamento del SII di ATERSIR è lo schema di regolamento valido sul territorio regionale che sarà adottato dall'Agenzia ed in conformità al quale il Gestore adotterà il proprio regolamento del SII.

Regolamento del Gestore del SII è la disciplina che definisce le modalità d'erogazione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione agli utenti finali, adottata in conformità allo Schema di Regolamento del SII di ATERSIR.

Schema regolatorio specifico è definito dall'insieme degli atti necessari alla predisposizione tariffaria indicati nel metodo tariffario idrico *pro tempore* vigente, ovvero: a) il Pdl; b) il PEF e c) la Convenzione.

Servizio Idrico Integrato (SII o Servizio) è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero da ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali; include anche:

- a) la realizzazione di allacciamenti idrici e fognari, che consistono nelle condotte idriche e fognarie derivate dalla principale e dedicate al servizio di uno o più utenti; include l'installazione dei relativi accessori, le separazioni di rete, la rimozione dei punti presa, la realizzazione di pozzetti di derivazione;
- b) le attività di raccolta e allontanamento delle acque meteoriche e di drenaggio urbano mediante la gestione e manutenzione di infrastrutture dedicate (fognature bianche), incluse la pulizia e la manutenzione delle caditoie stradali; tuttavia, ai fini della determinazione dei corrispettivi, laddove non già incluse nel SII alla data di pubblicazione della deliberazione 664/2015/R/IDR, dette

attività sono da considerarsi incluse tra le “attività non idriche che utilizzano anche infrastrutture del servizio idrico integrato”;

- c) lo svolgimento di prestazioni e servizi accessori conto utenti, come l’attivazione, disattivazione e riattivazione della fornitura, la trasformazione d’uso, le volture, i subentri, la preparazione di preventivi, le letture una tantum, i sopralluoghi e le verifiche;
- d) il trasporto e la vendita di acqua con autobotte o altri mezzi su gomma in caso di situazioni emergenziali.

Stato di consistenza delle infrastrutture è la dotazione patrimoniale complessiva oggetto di gestione desumibile dal database (SIT) di tutte le infrastrutture (reti, opere, impianti, etc.) afferenti al SII, allegato al Disciplinare Tecnico e periodicamente aggiornato dal Gestore secondo le indicazioni in esso previste, e dall’Elenco dei beni trasferiti al Gestore subentrante allegato alle determinazioni del valore di subentro.

Tariffa del SII è il corrispettivo spettante al Gestore per tutti gli oneri e obblighi per la gestione del SII.

Utente è la persona fisica o giuridica, anche diversa dall’utente finale, che abbia stipulato un contratto di fornitura di uno o più servizi del SII, a qualsiasi titolo, inclusa la rivendita del medesimo servizio ad altri soggetti.

Utente finale è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII.

Valore di rimborso o **Valore di subentro** è l’ammontare del valore residuo così come definito dal metodo tariffario idrico *pro-tempore* vigente.

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

Art. 2 - Oggetto

2.1. Il servizio affidato al Gestore mediante il presente atto è il Servizio Idrico Integrato del bacino di affidamento di Rimini, definito al successivo art. 4.4 come delimitato con deliberazioni del Consiglio Locale di Rimini n. 5 del 27/07/2013 e n.6 del 16/10/2023, dell’ambito territoriale ottimale definito dalla Regione Emilia-Romagna.

2.2. Le Parti danno atto e il Gestore in particolare riconosce che saranno svolte dal Gestore anche le eventuali altre attività idriche, così come elencate nel Disciplinare Tecnico; ulteriori altre attività idriche potranno essere svolte anche in funzione del raggiungimento dell’Equilibrio economico-finanziario della gestione del SII purché preventivamente autorizzate da parte di ATERSIR.

2.3 Il Gestore s’impegna altresì all’utilizzo delle infrastrutture del SII così da permettere che su di esse – ferma ed impregiudicata la loro destinazione funzionale – possano essere mantenute tutte le attività, anche non idriche, attualmente svolte. Resta inteso che eventuali modifiche e nuove attività non idriche dovranno singolarmente e specificatamente essere autorizzate da parte di ATERSIR.

2.4. Fermo restando quanto sopra, le Parti si impegnano, con la sottoscrizione della Convenzione, ciascuna per quanto di propria competenza, a realizzare le attività necessarie alla gestione del SII, promuovendo il progressivo miglioramento dello stato delle infrastrutture e della qualità delle prestazioni erogate agli utenti, in attuazione della normativa vigente.

2.5. Per il raggiungimento delle finalità di cui ai commi precedenti, ATERSIR s'impegna a ottemperare agli obblighi previsti dalla Convenzione, tra cui:

- a) adottare procedure partecipate che, con il coinvolgimento dei soggetti interessati, permettano di identificare in modo trasparente le priorità d'intervento e gli obiettivi di qualità, verificandone la sostenibilità economico-finanziaria e tecnica;
- b) aggiornare le priorità d'intervento sulla base delle principali criticità riscontrate e predisporre o modificare coerentemente gli strumenti di pianificazione;
- c) approvare gli atti di propria competenza sulla base di istruttorie appropriate, per mantenere il necessario grado di affidabilità, chiarezza, coerenza e trasparenza della gestione.

2.6. Per il raggiungimento della finalità di cui ai commi precedenti, il Gestore s'impegna a ottemperare agli obblighi previsti dalla Convenzione, tra cui:

- a) garantire la gestione del SII in condizioni di efficienza, efficacia ed economicità, promuovendo il miglioramento delle prestazioni erogate agli utenti e dello stato delle infrastrutture, secondo le priorità stabilite da ATERSIR in attuazione della normativa vigente;
- b) sostenere i rischi connaturati alla gestione, a fronte dei quali percepisce i ricavi da corrispettivi tariffari;
- c) realizzare il Pdl e tutte le attività necessarie a garantire adeguati livelli di qualità del servizio agli utenti;
- d) adottare tutte le azioni necessarie a mantenere un adeguato grado di affidabilità, chiarezza, coerenza e trasparenza della gestione.

Art. 3 - Regime giuridico per la gestione del SII

3.1. Il Gestore provvede alla gestione del SII quale concessionario selezionato con gara pubblica, in adempimento alle deliberazioni di Consiglio d'Ambito n.48 del 29/09/2015 e n. 67 del 29/11/2021, ai sensi dell'art 149-*bis*, D.Lgs. 152/2006, nelle quali sono riportati, rispettivamente, i motivi della scelta della forma di gestione e la presa d'atto dell'avvenuta aggiudicazione e stipula del contratto di servizio a favore di HERA S.p.A.

Art. 4 - Perimetro delle attività affidate

4.1. ATERSIR è tenuta a garantire al Gestore il rispetto del principio di unicità della gestione, esercitando le proprie attribuzioni, sulla base della normativa vigente, affinché tutte le attività siano trasferite al Gestore, ad eccezione di quelle ricadenti nel perimetro delle Gestioni conformi, ivi compresa quella in capo al gestore di acqua all'ingrosso.

4.2. Il servizio affidato al Gestore è costituito dall'insieme delle attività definite nel Disciplinare Tecnico allegato alla Convenzione, ed è esercitato mediante i beni ivi individuati desumibili dal database (SIT), allegato al Disciplinare Tecnico e periodicamente aggiornato dal Gestore secondo le indicazioni in esso previste, e dall'Elenco dei beni trasferiti al Gestore subentrante allegata alle determinazioni del valore di subentro.

4.3. Il perimetro del SII può essere ampliato, includendovi ulteriori servizi e/o attività tra quelli richiamati all'Art. 1 della Convenzione, al fine di assicurare l'Equilibrio economico-finanziario della gestione, in base a quanto previsto dal successivo Art. 19.

4.4. La gestione del SII si svolge all'interno del bacino di affidamento individuato nella deliberazioni del Consiglio Locale di Rimini n. 5 del 27/07/2013 e n.6 del 16/10/2023, costituito dall'intero territorio della provincia di Rimini eccetto i Comuni di Maiolo e Montecopiolo, ovvero dai comuni di: Bellaria Igea Marina, Casteldelci, Cattolica, Coriano, Gemmano, Misano Adriatico, Mondaino, Montefiore Conca, Montegridolfo, Montescudo-Monte Colombo, Morciano di Romagna, Novafeltria, Pennabilli, Poggio Torriana, Riccione, Rimini, Saludecio, San Clemente, San Giovanni in Marignano, San Leo, Sant'Agata Feltria, Santarcangelo di Romagna, Sassofeltrio, Talamello, Verucchio.

4.5. L'estensione del bacino di affidamento potrà essere modificata, in ampliamento o in riduzione, in conseguenza di eventuali modifiche introdotte dalla Regione Emilia-Romagna.

4.6 Ogni eventuale modifica della delimitazione del bacino di affidamento dovrà essere recepita tramite revisione della Convenzione e del Disciplinare Tecnico e del PEF ad essa allegati.

Art. 5 - Durata della Convenzione

5.1. Tenuto conto del Pdl che il Gestore è chiamato a realizzare, sulla base dello sviluppo del PEF, l'affidamento ha durata fino al 31 dicembre 2039 e decorre dall'effettivo subentro nella gestione.

5.2 Al fine di garantire il mantenimento delle condizioni di Equilibrio economico-finanziario, la durata dell'affidamento può essere estesa, entro il termine del periodo regolatorio *pro tempore* vigente e comunque nei limiti previsti dalle norme vigenti, nei seguenti casi:

- a) nuove e ingenti necessità di investimento, anche derivanti da un significativo incremento della popolazione servita, a seguito di processi di accorpamento gestionale, riorganizzazione e integrazione dei servizi ai sensi della normativa *pro tempore* vigente;
- b) mancata corresponsione del valore di subentro da parte del Gestore subentrante, nel rispetto delle pertinenti disposizioni della regolazione di ARERA.

5.3. Nel caso previsto al comma precedente, il Gestore presenta motivata istanza ad ATERSIR, specificando altresì l'estensione della durata ritenuta necessaria al mantenimento ovvero al ristabilimento delle condizioni di Equilibrio economico-finanziario e ne dà comunicazione ad ARERA. ATERSIR decide sull'istanza entro sessanta giorni e trasmette ad ARERA la propria determinazione – unitamente agli atti convenzionali aggiornati – ai fini della sua verifica e approvazione entro i successivi novanta giorni.

Art. 6 - Esclusività dell'affidamento e procedure per il subaffidamento

6.1. Al Gestore è riconosciuto il diritto esclusivo di erogare il SII e gestire le reti, gli impianti e le altre dotazioni patrimoniali strumentali all'erogazione del Servizio all'interno del Perimetro del SII.

6.2. La gestione del SII è affidata al Gestore in via esclusiva per tutta la durata prevista dalla Convenzione. È fatto divieto al Gestore di sub-concedere parzialmente o

totalmente il Servizio sotto pena dell'immediata risoluzione del contratto ai sensi del successivo Art. 34.

6.3. Il Gestore, ferma restando la sua piena ed esclusiva responsabilità, potrà avvalersi, per l'esecuzione di singole attività strumentali all'erogazione del SII, di soggetti terzi, nel rispetto della vigente normativa in materia di affidamento dell'esecuzione di opere, servizi e forniture. Tale disposizione si applica anche nelle eventuali ipotesi di gestione del Servizio a mezzo di società controllate e/o collegate ai sensi dell'Art. 2359 c.c.

6.4 Il Concessionario è responsabile in via diretta nei confronti di ATERSIR della corretta esecuzione del Contratto, anche in caso di subappalto o affidamento a terzi.

6.5 Il Servizio può essere subappaltato nel limite massimo del 30% (trenta per cento) del valore complessivo del Servizio.

6.6 Alle prestazioni eseguite in subappalto si applica l'articolo 174 del D.Lgs. n. 50/2016.

6.7 Il Concessionario procede all'affidamento a terzi delle attività strumentali all'erogazione del SII di cui al precedente comma 6.3, non eseguite direttamente o in subappalto, mediante procedura di evidenza pubblica ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016, nel rispetto dei requisiti di ordine generale di cui all'articolo 80 del D.Lgs. n. 50/2016 e dei requisiti di qualificazione previsti dalla vigente normativa e dal Capitolato d'onori di Gara.

6.8 L'esecuzione diretta dei lavori è regolata mediante apposito atto contrattuale, nel rispetto delle seguenti condizioni:

- a) i lavori devono essere eseguiti a regola d'arte nel rispetto delle previsioni del Contratto e in conformità dei Progetti Esecutivi approvati;
- b) i lavori possono essere subappaltati nel limite massimo del 30% (trenta per cento) del valore complessivo dei lavori oggetto di affidamento e comunque nei limiti quantitativi indicati in sede di Offerta;
- c) per le forniture con posa in opera e per i noli a caldo, ai fini della determinazione del valore massimo del 2% si deve fare riferimento al valore complessivo dei lavori ancorché frazionati tra i singoli soci.

6.9 Il Concessionario procede all'affidamento a terzi dei lavori, non eseguiti direttamente o in subappalto, mediante procedura ad evidenza pubblica ai sensi dell'articolo 164 del Codice, nel rispetto dei requisiti previsti dagli articoli 80 e dei requisiti di qualificazione previsti dalla vigente normativa e dal Capitolato d'onori di Gara.

6.10 Il Concessionario si impegna a depositare presso il Concedente, almeno 20 giorni prima dell'inizio dell'esecuzione delle attività in appalto e/o subappalto, la copia autentica del Contratto di appalto e/o subappalto, nonché la documentazione attestante il possesso, da parte dell'appaltatore e/o del subappaltatore, dei requisiti di ordine generale e dei requisiti professionali e speciali, dichiarati in sede di Offerta.

6.11 Il Gestore si impegna, nel caso di affidamento a terzi dell'attività di progettazione, a rispettare la disciplina prevista dal D.Lgs. 50/2016, ed in particolare a richiedere per ciascuno dei progettisti la produzione della documentazione comprovante il possesso dei requisiti prevista dal Codice e, per quanto ancora in vigore, dagli artt. 252 e seguenti, D.P.R. 207/2010.

6.12 Il Gestore ha il diritto di mantenere sopra e sotto il suolo pubblico tutte le opere e canalizzazioni esistenti utilizzate per il SII e quelle che saranno successivamente realizzate in attuazione del Pdl allegato al Piano d'Ambito vigente.

Art. 7 - Modificazioni soggettive

7.1. Qualora intenda procedere a operazioni societarie che possano determinare modificazioni, anche soggettive, ovvero operazioni in grado di incidere sul possesso dei requisiti generali e speciali presupposto dell'affidamento, il Gestore dovrà darne preventiva comunicazione, dimostrando il mantenimento dei requisiti medesimi ad ATERSIR che, entro il termine di 90 giorni, verificatane la permanenza, autorizzerà la prosecuzione della gestione.

7.2. Nell'ipotesi in cui il Gestore non proceda alla preventiva comunicazione, ovvero proceda ugualmente alle operazioni societarie di cui al comma precedente, anche in caso di diniego o di mancata autorizzazione, le modificazioni non avranno efficacia nei confronti di ATERSIR e ciò costituirà causa di risoluzione della Convenzione.

Art. 8 - Titolarità della risorsa idrica

8.1. Le parti si danno atto che le acque erogate attraverso il SII sono pubbliche e che le concessioni di derivazione sono rilasciate dall'autorità competente a favore di ATERSIR. Le concessioni già in essere a favore di soggetti diversi saranno progressivamente volturate ad ATERSIR prima della loro scadenza.

8.2. Il Gestore si impegna a fornire tutta la documentazione necessaria a supportare le istanze di nuova concessione di derivazione o di rinnovo/modifica delle stesse, il cui iter sarà avviato da ATERSIR nei confronti dell'Autorità competente, e a dare attuazione sotto la propria responsabilità alle prescrizioni contenute nei disciplinari delle concessioni di derivazione.

Titolo II - PIANO D'AMBITO

Art. 9 - Contenuto del Piano d'Ambito

9.1. Il Piano d'Ambito, allegato alla Convenzione di cui costituisce parte integrante, è costituito, ai sensi dell'Art. 149, D.Lgs. 152/2006, dai seguenti atti:

- a) la *Ricognizione delle infrastrutture*, che, anche sulla base di informazioni asseverate dagli enti locali ricadenti nell'ambito, individua lo stato di consistenza delle infrastrutture da affidare al Gestore, precisandone lo stato di funzionamento;
- b) il *Programma degli Interventi (Pdl)*, che individua le attività di manutenzione straordinaria e le nuove opere da realizzare, compresi gli interventi di adeguamento di infrastrutture già esistenti, necessarie al raggiungimento almeno dei livelli minimi di servizio nonché al soddisfacimento della complessiva domanda dell'utenza, tenuto conto di quella collocata nelle zone montane o con minore densità di popolazione. Il Pdl, commisurato all'intera durata della gestione e redatto anche tenendo conto delle indicazioni in merito fornite da ARERA, specifica gli obiettivi da raggiungere, indicando le infrastrutture a tal fine programmate e i tempi di realizzazione;

- c) il *Modello gestionale ed organizzativo*, che definisce la struttura operativa mediante la quale il Gestore assicura il servizio all'utenza e la realizzazione del Pdl;
- d) il *Piano Economico-Finanziario* che – nell'ambito del piano tariffario redatto secondo le forme e le modalità definite da ARERA – prevede, con cadenza annuale e per tutto il periodo di affidamento, l'andamento dei costi di gestione e di investimento, al netto di eventuali finanziamenti pubblici a fondo perduto, i proventi da tariffa nonché i connessi valori del vincolo ai ricavi del Gestore (VRG) e del moltiplicatore tariffario, come risultanti dall'applicazione dei criteri stabiliti dal vigente Metodo Tariffario adottato da ARERA. Quest'ultimo è integrato dalla previsione annuale dei proventi da tariffa, estesa a tutto il periodo di affidamento. Il PEF – composto anche da stato patrimoniale, conto economico e rendiconto finanziario – deve prevedere il raggiungimento dell'Equilibrio economico-finanziario e in ogni caso il rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità della gestione, anche in relazione agli investimenti programmati.

9.3. ATERSIR assicura che, all'inizio e per tutta la durata dell'affidamento, le previsioni della Convenzione consentano nel loro complesso di perseguire l'obiettivo di raggiungimento dell'Equilibrio economico-finanziario, secondo criteri di efficienza.

Art. 10 - Aggiornamento del Piano d'Ambito

10.1. Ai fini dell'applicazione della regolazione per schemi regolatori introdotta da ARERA, ATERSIR – all'inizio di ciascun periodo regolatorio e comunque nei termini previsti da ARERA – adotta, con proprio atto deliberativo, la pertinente predisposizione tariffaria, ossia lo "specifico schema regolatorio" composto dagli atti – elaborati secondo i criteri e le indicazioni metodologiche definite da ARERA – di seguito riportati:

- a) l'aggiornamento del Pdl, che specifica, in particolare, le criticità riscontrate sul relativo territorio, gli obiettivi che si intendono perseguire in risposta alle predette criticità nonché le conseguenti linee di intervento, individuate su proposta del Gestore, evidenziandole nel POI. Per ciascun periodo regolatorio, il POI reca la puntuale indicazione degli interventi riferiti all'orizzonte temporale di volta in volta esplicitato da ARERA, riportando, per l'eventuale periodo residuo fino alla scadenza dell'affidamento, le informazioni necessarie al raggiungimento almeno dei livelli minimi di servizio nonché al soddisfacimento della complessiva domanda dell'utenza;
- b) l'aggiornamento del PEF, che esplicita con cadenza annuale, per tutto il periodo di affidamento e sulla base della disciplina tariffaria adottata da ARERA, l'andamento dei costi di gestione e di investimento nonché la previsione annuale dei proventi da tariffa con esplicitati i connessi valori del VRG e del moltiplicatore tariffario di cui alla regolazione vigente;
- c) la Convenzione, contenente gli aggiornamenti eventualmente necessari a recepire la disciplina introdotta da ARERA.

10.3. ATERSIR assicura che, l'aggiornamento del Piano d'Ambito ai sensi del precedente comma, consenta di perseguire l'obiettivo di mantenimento dell'Equilibrio economico-finanziario, secondo criteri di efficienza anche in relazione agli investimenti programmati.

Art. 11 - Programma operativo degli interventi (POI)

11.1. Il POI è definito e approvato da ATERSIR in base alle proposte del Gestore, allo stato della gestione del Servizio e alle esigenze di ottimizzazione tecnica, tenendo conto degli obiettivi definiti dalla pianificazione e dall'offerta tecnica ed economica.

11.2 La procedura di approvazione del POI è definita dalla deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 75/2017 ed eventuali successive modifiche ed integrazioni.

Art. 12 - Attuazione degli interventi

12.1. Il Gestore realizza gli interventi previsti nel Pdl e nel POI, nel rispetto della legislazione comunitaria, nazionale e regionale in materia di opere pubbliche, organizzando tempestivamente la relativa provvista finanziaria. La mancata osservanza dei predetti obblighi costituisce causa di risoluzione della Convenzione.

12.2. Ai fini dell'attuazione del POI, il Gestore si attiene anche a quanto in merito previsto dal Disciplinare Tecnico.

Art. 13 - Offerta del Gestore

13.1. Il Gestore si obbliga a gestire il Servizio e a realizzare gli interventi in conformità all'offerta tecnica ed economica presentata in sede di gara per l'affidamento del SII e in ogni caso in conformità al Piano d'Ambito, al relativo Pdl, al POI e al PEF come approvati e aggiornati da ATERSIR.

13.2. Il Gestore si obbliga in ogni caso a raggiungere i livelli di servizio obiettivo, in modo coerente con la progressiva attuazione del Pdl, nei tempi e con le modalità stabiliti dal Disciplinare Tecnico, fatte salve le cause ostate non imputabili al Gestore. ATERSIR, in sede di controllo, procederà alla verifica dell'effettivo raggiungimento dei suddetti obiettivi e, nel caso di difetto di adempimento, procederà ad applicare le relative penali, come specificato nella presente Convenzione e nel Disciplinare Tecnico.

Art. 14 - Modifiche al Programma degli interventi

14.1. Le modifiche al Programma degli interventi devono essere autorizzate da ATERSIR, con le modalità di cui alla deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 75/2017 ed eventuali successive modifiche ed integrazioni.

14.2. In caso di realizzazione di opere non urgenti e/o non autorizzate, ATERSIR si riserva il diritto di escluderle sia dai beni contabilizzati al fine della determinazione tariffaria sia dal calcolo del valore di subentro.

14.3. In caso di mancata attuazione degli interventi che dovessero essere considerati urgenti e indifferibili, sulla base di specifiche circostanze di fatto e di diritto, il Gestore resterà responsabile per ogni conseguenza dannosa che sia conseguenza immediata e diretta della sua inerzia.

Art. 15 - Delega dei poteri espropriativi

15.1. ATERSIR delega al Gestore l'esercizio di tutti i poteri espropriativi, compresi i poteri ablatori di natura interinale e/o temporanea, di cui ATERSIR risulta titolare ai sensi dell'art. 158-bis del D.Lgs. 152/2006 e previsti dal D.P.R. 327/2001 e dalla L.R. 37/2002 per la realizzazione degli interventi previsti nel Pdl.

15.2. Le Parti danno reciprocamente atto che dalla delega di cui al comma precedente sono escluse l'indizione e la conduzione della Conferenza di Servizi, ai sensi dell'art. 158-bis, D.Lgs. 152/2006 finalizzata ove necessario all'apposizione del vincolo preordinato all'esproprio e, congiuntamente o disgiuntamente, all'adozione dell'atto conclusivo di approvazione del progetto definitivo con contestuale dichiarazione di pubblica utilità dell'opera o dell'intervento.

15.3. Gli estremi della Convenzione devono essere specificati in ogni atto del procedimento espropriativo.

15.4. I Comuni e/o le società patrimoniali da essi partecipate sono beneficiari delle espropriazioni dei beni localizzati nei rispettivi territori.

15.5. Il Gestore è tenuto a fornire ad ATERSIR, secondo le modalità e i tempi indicati dall'Agenzia medesima, i dati e le informazioni riguardanti lo svolgimento dei poteri espropriativi delegati.

Art. 16 - Esecuzione e funzionamento di opere strumentali realizzate da enti o da terzi

16.1. Il Gestore prende in carico, assumendone la gestione, i beni realizzati direttamente dagli Enti locali e/o da terzi sotto la responsabilità degli Enti locali in relazione ai piani urbanistici e a concessioni per nuovi edifici in zone già urbanizzate, in tutti i casi in cui le opere e gli interventi siano strumentali al SII e coerenti con quanto previsto dal Piano d'Ambito e con quanto disposto da ATERSIR.

16.2. Il Gestore provvede all'accertamento in contraddittorio della regolare progettazione ed esecuzione delle opere e del relativo stato di funzionamento. Il Gestore si riserva di non prendere in carico le opere in caso di esito negativo del predetto accertamento di regolarità tecnica e funzionale e fintanto che non ne sia intervenuta la regolarizzazione.

16.3. Una volta accertate la regolarità e la funzionalità delle opere realizzate dagli Enti locali e/o da terzi sotto la responsabilità degli Enti locali, le opere predette verranno affidate al Gestore e inserite nell'elenco delle dotazioni in concessione.

Titolo III - STRUMENTI PER IL MANTENIMENTO DELL'EQUILIBRIO ECONOMICO-FINANZIARIO

Art. 17 - Obbligo di raggiungimento e mantenimento dell'Equilibrio economico-finanziario

17.1. Le Parti concorrono, sulla base delle rispettive responsabilità, a perseguire il raggiungimento e il mantenimento dell'Equilibrio economico-finanziario per tutta la durata dell'affidamento, secondo criteri di efficienza, in base agli strumenti previsti dalla regolazione tariffaria di ARERA e a quanto precisato nella Convenzione.

17.2. Il mantenimento dell'Equilibrio economico-finanziario dovrà garantire:

- a) risultati economici positivi;
- b) la capacità di far fronte al rimborso, entro il periodo di affidamento, dei finanziamenti contratti per la realizzazione degli interventi, valutato anche il valore di subentro eventualmente spettante al Gestore al termine della concessione e fatte salve le necessità imposte dal raggiungimento e dal mantenimento dei livelli di servizio obiettivo;

- c) la capacità di far fronte al pagamento dei debiti correnti secondo le tempistiche stabilite contrattualmente.

Art. 18 - Istanza di riequilibrio economico-finanziario

18.1. Qualora durante il periodo regolatorio si verificano circostanze straordinarie ed eccezionali, di entità significativa, non previste al momento della formulazione della predisposizione tariffaria, tali da pregiudicare l'Equilibrio economico-finanziario, il Gestore presenta ad ATERSIR apposita istanza di riequilibrio.

18.2. L'istanza deve contenere l'esatta indicazione dei presupposti che comportano il venir meno dell'Equilibrio economico-finanziario, la sua puntuale quantificazione in termini economici e finanziari, la proposta delle misure di riequilibrio da adottare nonché l'esplicitazione delle ragioni per le quali i fattori determinanti lo squilibrio non erano conosciuti o conoscibili al momento della formulazione della predisposizione tariffaria.

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

Art. 19 - Misure per il mantenimento dell'Equilibrio economico-finanziario

19.1. Le eventuali misure di riequilibrio, cui è consentito far ricorso nell'ordine di priorità indicato di seguito, sono:

- a) revisione della predisposizione tariffaria, secondo i criteri, le modalità e nei limiti ammessi dalla regolazione di ARERA, con particolare riferimento a:
 - trattamento dei costi di morosità;
 - allocazione temporale dei conguagli;
 - rideterminazione della cauzione definitiva;
 - revisione dell'articolazione tariffaria;
 - rimodulazione del pagamento di canoni e mutui, sentiti i soggetti interessati.
- b) revisione del Pdl, comunque garantendo il raggiungimento almeno dei livelli minimi di servizio nonché il soddisfacimento della complessiva domanda dell'utenza;
- c) modifica del Perimetro dell'affidamento o estensione della durata dell'affidamento, ove ne ricorrano i presupposti previsti dalla presente Convenzione;
- d) richiesta di accesso alle misure di perequazione disciplinate dalla regolazione di ARERA, nei limiti previsti e in presenza dei requisiti fissati da quest'ultima.

19.2. Le misure di cui al comma precedente possono essere richieste anche da ATERSIR in caso di uno squilibrio sfavorevole all'utenza.

Art. 20 - Procedimento per la determinazione e approvazione delle misure di riequilibrio

20.1. ATERSIR decide sull'istanza di riequilibrio presentata dal Gestore entro sessanta giorni dalla sua ricezione e, in caso di approvazione dell'istanza, trasmette ad ARERA la propria determinazione motivata contenente la proposta di adozione di una o più misure di riequilibrio, azionabili nell'ordine di priorità sopra riportato. Laddove nessuna delle misure di cui all'articolo precedente sia proficuamente attivabile nello

specifico contesto considerato, ATERSIR, previa specifica motivazione sul punto, sottopone alla valutazione di ARERA ulteriori misure di riequilibrio individuate con procedura partecipata dal Gestore.

20.2. ARERA verifica e approva le misure di riequilibrio determinate da ATERSIR nell'ambito dei procedimenti di propria competenza e nei termini previsti dai medesimi, comunque non oltre centottanta giorni dalla ricezione. Ove ricorrano gravi ragioni di necessità e urgenza tali da mettere a rischio la continuità gestionale ARERA può disporre misure cautelari.

20.3. L'istanza di riequilibrio deve tener conto anche dei rapporti economici con eventuali società patrimoniali proprietarie di infrastrutture nonché delle eventuali transazioni infragruppo, al fine di assicurare l'efficienza complessiva dei costi di gestione.

20.4. La mancata adozione di misure e azioni volte al ripristino dell'Equilibrio economico-finanziario per difetto di accordo in ordine al riequilibrio, costituisce per entrambe le Parti causa di recesso dalla Convenzione.

Titolo IV - PROCEDURA DI SUBENTRO E CORRESPONSIONE DEL VALORE DI RIMBORSO

Art. 21 - Procedura di subentro nella gestione e corresponsione del Valore di rimborso al Gestore

21.1. ATERSIR è tenuta ad avviare la procedura di individuazione del nuovo Gestore almeno diciotto mesi prima della scadenza naturale della Convenzione e, nel caso di cessazione anticipata, entro tre mesi dall'avvenuta cessazione.

21.2. ATERSIR verifica la piena rispondenza tra i beni strumentali e loro pertinenze, necessari per la prosecuzione del Servizio, e quelli da trasferire al Gestore subentrante.

21.3. ATERSIR individua, con propria determinazione da sottoporre all'approvazione di ARERA, su proposta del Gestore, l'eventuale valore di rimborso, fissandone l'obbligo di pagamento da parte del Gestore subentrante negli atti di gara e prevedendo le modalità e tempistiche di corresponsione al Gestore uscente.

21.4. ATERSIR consegna il Servizio al Gestore subentrante all'esito dell'esperimento della procedura di affidamento della gestione del SII, e comunica ad ARERA le informazioni relative all'avvenuta cessazione e al nuovo affidatario.

21.5. In caso di disaccordo del Gestore uscente in ordine alla determinazione del valore di rimborso effettuata da ATERSIR, il Gestore medesimo può presentare le proprie osservazioni ad ARERA entro trenta giorni dall'adozione del provvedimento da parte di ATERSIR. ARERA tiene conto di tali osservazioni nell'ambito del procedimento di verifica e approvazione.

21.6. A seguito del pagamento del Valore di rimborso, il Gestore uscente consegna al Gestore subentrante tutti i beni strumentali e le loro pertinenze necessari per la prosecuzione del Servizio, come individuati dalla ricognizione effettuata d'intesa con ATERSIR sulla base dei documenti contabili.

21.7. Ai sensi di quanto disposto dall'art. 173, D.Lgs. 152/2006, il personale che precedentemente all'affidamento del servizio risulti alle dipendenze del Gestore uscente, è soggetto al passaggio diretto ed immediato al nuovo Gestore del Servizio

Idrico Integrato, con la salvaguardia delle condizioni contrattuali, collettive e individuali, in atto. Si applica, ai sensi dell'articolo 31 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, la disciplina del trasferimento del ramo di azienda di cui all'articolo 2112 del codice civile.

21.8. In caso di mancato pagamento del valore di rimborso da parte del Gestore subentrante nel termine indicato, ATERSIR

- escute le garanzie prestate dal Gestore subentrante al momento della sottoscrizione del contratto;
- avvia nei confronti del Gestore subentrante un'azione rivolta al risarcimento del maggior danno e/o, qualora ne ricorrano i presupposti, un procedimento sanzionatorio per mancata ottemperanza all'obbligo di versamento del valore di rimborso;
- avvia le procedure per l'individuazione di altro Gestore, previa revoca dell'aggiudicazione e scioglimento del rapporto contrattuale.

21.9. Il Gestore prosegue nella gestione del SII fino al subentro del Gestore subentrante o di altro Gestore. Durante tale periodo, il Gestore è tenuto a realizzare gli interventi di emergenza necessari a mantenere i livelli del servizio dell'anno in cui è avvenuta la scadenza naturale o anticipata della Convenzione e a completare gli interventi già avviati. Ulteriori interventi dovranno essere preventivamente concordati tra le Parti e formalmente autorizzati. La tariffa applicata in tale periodo di gestione sarà determinata secondo il metodo tariffario *pro tempore* vigente.

Titolo V - ULTERIORI OBBLIGHI TRA LE PARTI

Art. 22 - Ulteriori obblighi di ATERSIR

22.1. ATERSIR è obbligata a:

- a) provvedere alla predisposizione tariffaria e all'adempimento degli ulteriori obblighi posti in capo agli Enti di Governo d'Ambito dalla regolazione di ARERA;
- b) garantire gli adempimenti previsti dalle disposizioni normative e regolamentari applicabili al SII adottando, nei termini previsti, gli atti necessari;
- c) garantire lo svolgimento della procedura di subentro, con le modalità e nei tempi previsti dalla normativa vigente;
- d) adempiere alle obbligazioni nascenti dalla Convenzione al fine di garantire le condizioni economiche, finanziarie e tecniche necessarie per l'erogazione del Servizio nella qualità richiesta;
- e) controllare le attività del Gestore, raccogliendo, verificando e validando dati e informazioni inviati dal Gestore, anche nell'ambito dei procedimenti di attuazione della regolazione di ARERA.

Art. 23 - Ulteriori obblighi del Gestore

23.1. Il Gestore è obbligato a:

- a) raggiungere i livelli di qualità, di efficienza e di affidabilità del Servizio da assicurare all'utenza, previsti dalla regolazione di ARERA e assunti nella Convenzione;

- b) rispettare i criteri e le modalità di determinazione e applicazione delle tariffe determinate da ATERSIR in base alla regolazione di ARERA, curando e comunicando agli utenti il loro aggiornamento annuale;
- c) adottare la Carta dei Servizi facente parte dell'offerta di gara e redatta in conformità alla normativa vigente e alla regolazione di ARERA;
- d) provvedere alla realizzazione del Pdl;
- e) acquisire e/o subentrare in tutte le autorizzazioni, concessioni e permessi necessari alla gestione e all'esercizio delle opere e impianti;
- f) predisporre le modalità di controllo del Servizio e in particolare un sistema tecnico adeguato a tal fine, come previsto dall'art. 165, D.Lgs. 152/2006;
- g) trasmettere ad ATERSIR le informazioni tecniche ed economiche riguardanti il SII, sulla base della relativa normativa;
- h) prestare collaborazione per l'organizzazione e l'attivazione dei sistemi di controllo integrativi, che ATERSIR ha facoltà di disporre durante tutto il periodo di affidamento;
- i) dare tempestiva comunicazione ad ATERSIR del verificarsi di eventi che comportino o che facciano prevedere irregolarità nell'erogazione del Servizio, nonché assumere ogni iniziativa per l'eliminazione delle irregolarità, in conformità con le prescrizioni di ATERSIR;
- j) restituire alla scadenza dell'affidamento, tutte le opere, gli impianti e le canalizzazioni del SII in condizioni di efficienza e in buono stato di conservazione, coerentemente con le previsioni del Piano d'Ambito;
- k) prestare le garanzie finanziarie e assicurative previste dalla Convenzione;
- l) pagare le penali e le altre sanzioni a suo carico;
- m) attuare le modalità di rendicontazione delle attività di gestione previste dalla normativa vigente e dalle disposizioni di ATERSIR;
- n) curare l'aggiornamento della ricognizione delle opere di cui al Piano d'Ambito;
- o) proseguire nella gestione del Servizio fino al subentro del Gestore subentrante, secondo quanto previsto dalla regolazione di ARERA e dalla Convenzione;
- p) rispettare gli obblighi di comunicazione previsti dalla regolazione di ARERA e dalla Convenzione;
- q) erogare il Servizio, garantendo i livelli minimi, nel rispetto delle norme nazionali e regionali in materia di SII e in particolare del D.Lgs. 31/2001, del DPCM 4 marzo 1996, del DPCM 29 aprile 1999, del D.Lgs. 152/2006;
- r) rispettare le disposizioni vigenti in materia di affidamento di contratti di lavori, servizi e forniture e le norme in materia di accesso ai documenti amministrativi;
- s) incassare la tariffa ai sensi delle norme di legge e della Convenzione;
- t) rispettare le disposizioni regolamentari emanate da ARERA e/o da ATERSIR, dando attuazione ai conseguenti adempimenti;
- u) custodire e adeguare le infrastrutture, le attrezzature, i beni e le dotazioni in disponibilità alla vigente legislazione;

- v) provvedere, nel corso dell'intera durata della Concessione, a un censimento completo dei beni strumentali alla produzione del Servizio, allo scopo di aggiornare il libro dei cespiti e di tenerlo costantemente aggiornato all'esecuzione di nuovi lavori strumentali, anche al fine di semplificare le nuove procedure di aggiudicazione alla scadenza della Concessione oggetto di questo atto;
- w) porre in essere l'attività amministrativa necessaria per l'ottenimento, in nome e per conto di ATERSIR, di ogni misura incentivante e/o dei finanziamenti pubblici che dovessero rendersi disponibili per la riqualificazione dei beni strumentali alla produzione del Servizio, allo scopo di far incassare ad essa ATERSIR i contributi pubblici tempo per tempo disponibili, salvo il riconoscimento al Concessionario di tutti i costi che verranno sostenuti per l'esperimento delle relative pratiche, al fine di finanziare lavori già progettati e/o nuovi lavori sui beni strumentali alla produzione del Servizio per una maggiore efficienza del Servizio a parità di tariffa e/o per una riduzione della tariffa a carico degli utenti;
- x) subentrare al Gestore uscente negli accordi quadro e negli accordi attuativi in essere stipulati con le Società degli Asset ed ATERSIR, e in ogni altro accordo/convenzione in essere sottoscritto da ATERSIR;
- y) rispettare le disposizioni contenute nelle Convenzioni stipulate tra ATERSIR e le Società patrimoniali degli Asset e relativi accordi derivati;
- z) subentrare, nonché dare attuazione ed effettiva operatività a quanto contenuto in convenzioni/protocolli d'intesa/accordi intercorsi tra ATERSIR, Gestore uscente e Agenzia regionale per la sicurezza territoriale e la protezione civile in tema di attività conseguenti ad eventi di emergenza;
- aa) dotarsi e mantenere costantemente aggiornato il sistema informatico di gestione degli assets, al fine di monitorare lo stato di conservazione degli assets stessi e di predisporre adeguati piani annuali di manutenzione programmata;
- bb) trasferire ad ATERSIR la quota di tariffa destinata alla copertura dei propri costi di funzionamento, entro il termine indicato dall'Agenzia;
- cc) trasferire ad ATERSIR la quota di tariffa destinata alla copertura delle spese per le funzioni tecniche di cui all'art. 113 del D.Lgs. n. 50/2016 entro il termine indicato dall'Agenzia;
- dd) trasferire ad ATERSIR la quota di tariffa destinata alla copertura dei canoni di concessione per acque destinate al consumo umano da riconoscere alla Regione Emilia Romagna, nei termini fissati da ATERSIR;
- ee) pagare i mutui o altri corrispettivi a favore delle Amministrazioni locali ovvero loro società patrimoniali entro il 30 giugno di ciascun anno (art. 35 del Disciplinare Tecnico);
- ff) acquisire il CUP (Codice Unico di progetto) per tutti gli investimenti oggetto della presente concessione.

Art. 24 - Responsabilità del Gestore

24.1. Il Gestore è responsabile della corretta erogazione del Servizio, in accordo con le disposizioni della Convenzione e dei relativi allegati. Il Gestore è altresì responsabile della corretta conduzione delle opere affidategli e di quelle da esso realizzate direttamente o indirettamente fino alla data di consegna al Gestore subentrante.

24.2. Il Gestore terrà sollevati e indenni ATERSIR e gli Enti locali nonché il personale dipendente dei suddetti Enti, da ogni responsabilità connessa con la gestione.

Art. 25 - Personale coinvolto nella gestione

25.1. Il Gestore si obbliga, per sé e per gli altri operatori del Servizio da esso incaricati, al rispetto delle leggi vigenti:

- a) in materia di assicurazioni sociali e previdenziali e di assunzioni obbligatorie;
- b) contenute nei C.C.N.L. di categoria;
- c) poste a tutela dell'incolumità del personale addetto allo svolgimento del SII e/o di terzi;
- d) poste a tutela di beni pubblici e di beni privati.

25.2. Ai sensi dell'art. 30, comma 4 D.Lgs. 50/2016, Il Gestore è tenuto all'applicazione del contratto collettivo nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni di lavoro stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto o della concessione svolta dall'impresa anche in maniera prevalente. La stessa disciplina dovrà essere applicata dal gestore nel caso di appalto a terzi.

25.3. Resta inteso che per le attività relative al ciclo integrale dell'acqua, incluse le attività di depurazione e gestione delle reti fognarie, il contratto collettivo nazionale di settore applicabile è il CCNL unico Gas Acqua.

Art. 26 - Dotazioni in disponibilità del Gestore

26.1. Le dotazioni in disponibilità del Gestore comprendono:

- a) i beni iscritti nel libro cespiti del Gestore;
- b) le infrastrutture idriche di proprietà degli Enti locali;
- c) i beni di proprietà di soggetti diversi dagli Enti locali comunque concessi in uso al Gestore.

26.2. I beni di proprietà degli Enti locali e i beni di proprietà di soggetti diversi dagli Enti locali, comprese anche le opere in corso di realizzazione e le relative aree di pertinenza, sono affidate al Gestore per l'intera durata dell'affidamento, che ne assume i relativi oneri nei termini previsti dalla Convenzione e dal Disciplinare Tecnico, in conformità con la normativa vigente. I beni realizzati dal Gestore nel corso della presente concessione di servizi sono devoluti gratuitamente al termine della stessa agli Enti Locali che ne assumono la proprietà.

26.3. Il Gestore accetta i beni nelle condizioni di fatto e di diritto in cui si trovano al momento della consegna e dichiara di aver preso cognizione dei luoghi e dei manufatti nonché di tutte le condizioni e situazioni particolari in cui si trova il Servizio, rinunciando a qualunque eccezione.

26.4. Il Gestore 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 concorrono alla determinazione della tariffa e ai suoi adeguamenti.

26.5. Nel territorio oggetto di gestione operano le seguenti Società degli Asset: AMIR S.p.A., SIS S.p.A., Romagna Acque Società delle Fonti S.p.A. Con tali Società

ATERSIR ha stipulato specifiche convenzioni per la regolazione dei rapporti riguardanti il riconoscimento dei canoni sulle infrastrutture esistenti ed il finanziamento di nuove infrastrutture. Tali convenzioni sono allegate al Disciplinare Tecnico e impegnative per il Gestore subentrante.

Art. 27 - Obbligazioni verso terzi

27.1. Tutti i contratti stipulati dal Gestore con obbligazioni verso terzi devono includere una clausola che, in caso di scadenza naturale o anticipata della Convenzione, obblighi il contraente ad accettare l'esercizio della facoltà del Gestore subentrante di sostituirsi al Gestore.

Art. 28 - Determinazione della tariffa

28.1. ATERSIR determina la tariffa ai sensi dell'art. 154, comma 4, D.Lgs. 152/2006, e nel rispetto del metodo tariffario idrico *pro tempore* vigente e la trasmette per l'approvazione ad ARERA.

28.2. Fatto salvo quanto previsto dal metodo tariffario idrico *pro tempore* vigente e dalle eventuali ulteriori disposizioni emanate da ARERA, il Gestore prende atto che i ricavi derivanti dalla tariffa di cui al comma precedente costituiscono il corrispettivo del Servizio e che pertanto non gli sarà riconosciuto nessun altro compenso.

Art. 29 - Articolazione tariffaria

29.1. L'articolazione tariffaria, ivi compresa la componente di collettamento e depurazione dei reflui industriali in pubblica fognatura, è definita e approvata da ATERSIR, sulla base di quanto stabilito da ARERA.

29.2. La tariffa annua è applicata dal Gestore secondo le modalità definite da ARERA.

Art. 30 - Livelli di servizio

30.1. Il Gestore assicura il raggiungimento e il mantenimento dei livelli di servizio obiettivo individuati nel Disciplinare Tecnico. I livelli di servizio sono classificati per aree tematiche, secondo quanto previsto da ARERA, ed espressi sotto forma di indicatori.

30.2. ATERSIR verifica periodicamente il mantenimento/raggiungimento dei livelli minimi di servizio e di quelli obiettivo, nel rispetto delle disposizioni di ARERA e del Disciplinare Tecnico.

30.3. In caso di mancato o parziale raggiungimento dei livelli minimi di servizio e di quelli obiettivo, al Gestore saranno applicate le penali previste nel Disciplinare Tecnico.

30.4. Al fine di garantire i livelli di servizio e ai sensi del DPCM del 4 marzo 1996, il Gestore è tenuto a predisporre e ad adottare, entro dodici mesi dalla stipula della Convenzione, i seguenti documenti:

- Manuale di gestione;
- Manuale della sicurezza;
- Manuale del sistema della qualità;
- Manuale della progettazione;
- Piano di emergenza per la sicurezza del servizio di fognatura e depurazione reflui;

- Piano di prevenzione dell'emergenza idrica;
- Piano di ricerca e riduzione delle perdite;
- Piano di gestione delle interruzioni del servizio di acquedotto;
- Piano di rilevamento delle utenze fognarie;
- Piano di recupero/smaltimento fanghi di depurazione;
- Piano di verifica e monitoraggio periodico delle pressioni in rete;
- Piano di gestione, tutela e controllo delle fonti di approvvigionamento idrico e delle aree di salvaguardia delle captazioni idropotabili.

I contenuti minimi dei rispettivi documenti sono precisati nel Disciplinare Tecnico.

30.5 Tutti gli atti sopracitati, unitamente a ogni loro modificazione ritenuta necessaria nel periodo di concessione, saranno conservati dal Gestore e dovranno essere forniti a richiesta di ATERSIR.

Art. 31 - Carta dei Servizi

31.1. Al fine di tutelare i diritti degli utenti e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità del Servizio, la Carta dei Servizi, come risulta dall'offerta di gara, è redatta in conformità alle Linee Guida ATERSIR per la redazione della carta del Servizio Idrico Integrato, alla normativa vigente e alla regolazione di ARERA.

31.2. La Carta dei Servizi è efficace dalla data di subentro del Gestore.

31.3. La Carta dei Servizi è soggetta a revisione, al fine di aggiornarne i contenuti all'evoluzione della normativa in materia.

Art. 32 - Regolamento del SII e Regolamento del Gestore

32.1. Il rapporto tra il Gestore e gli utenti, per il territorio oggetto di affidamento, è disciplinato dal Regolamento del SII. Nelle more dell'adozione del Regolamento del SII del Gestore conforme allo Schema di cui al seguente comma 32.2, il Gestore applica il Regolamento del SII vigente nel territorio oggetto di affidamento allegato alla Convenzione, come aggiornato dall'allegato n. 4 al Disciplinare Tecnico, dettando ove necessario, in conformità allo stesso e previa comunicazione ad ATERSIR, disposizioni di maggior dettaglio.

32.2. ATERSIR adotterà lo Schema di Regolamento del SII valido sull'intero territorio regionale, in conformità al quale il Gestore adotterà il proprio Regolamento del SII per il territorio oggetto di affidamento.

32.3 Lo Schema di Regolamento del SII contiene la disciplina generale relativa alle modalità di erogazione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione agli utenti finali.

32.4 Il Regolamento del SII del Gestore, conforme allo Schema di cui al precedente comma 32.3, descrive dettagliatamente le modalità e le condizioni tecniche, contrattuali ed economiche con le quali il Gestore fornisce il Servizio agli utenti finali per il territorio oggetto di affidamento.

32.5 Il Regolamento del SII del Gestore sarà trasmesso all'Agenzia per la verifica di conformità.

Titolo VI - CESSAZIONE DELL'EFFICACIA DELLA CONVENZIONE

Art. 33 - Revoca della concessione

33.1. ATERSIR si riserva la facoltà di revocare la presente concessione per motivi di pubblico interesse.

33.2. In caso di revoca della presente concessione per motivi di pubblico interesse sono rimborsati al Gestore gli importi definiti ai sensi dell'art. 176 del D.Lgs. 50/2016.

Art. 34 - Risoluzione della Convenzione

34.1. Sono causa di risoluzione automatica della Convenzione, ai sensi dell'art. 1456 c.c., le inadempienze del Gestore di particolare gravità, ossia:

- a) scioglimento o fallimento del Gestore o ammissione ad altre procedure concorsuali previste dalla legge che determinino causa di esclusione dalla possibilità di contrarre con la Pubblica Amministrazione;
- b) mancata comunicazione preventiva da parte del Gestore delle modifiche soggettive e/o effettuazione delle modifiche soggettive in caso di mancata o negata autorizzazione da parte di ATERSIR ai sensi dell'Art. 7 della Convenzione;
- c) cessione o sub-concessione parziale o totale del Servizio da parte del Gestore, in violazione dell'Art. 6, comma 2 della Convenzione;
- d) perdita dei requisiti generali e/o speciali dichiarati in sede di procedura di affidamento.

34.2. Fermo restando quanto precede, ATERSIR potrà risolvere la Convenzione previa regolare diffida e messa in mora rimasta senza effetto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1454 c.c., assegnando al Gestore un congruo termine, in ogni caso non inferiore a sessanta giorni, per porre rimedio agli inadempimenti contestati, nei casi di:

- a) mancata erogazione del Servizio alle condizioni dedotte in Convenzione o nel Disciplinare Tecnico;
- b) ripetute gravi deficienze nella gestione del Servizio e/o gravi inadempimenti rispetto agli obblighi di cui alla Convenzione o alla normativa vigente;
- c) mancata attuazione del Pdl, nel rispetto di quanto previsto nella Convenzione e nel Disciplinare Tecnico (art. 12);
- d) mancata corresponsione al Gestore uscente del valore di rimborso determinato da ATERSIR, ed aggiornato dall'Agenzia al termine delle procedure di gara, entro i 90 giorni dalla data di sottoscrizione della Convenzione;
- e) ripetute gravi inadempienze ai disposti della Convenzione ed in particolare, le inottemperanze agli obblighi previsti dall'Art. 30, fatta salva l'applicazione delle penali previste dall'Art. 39 della Convenzione;
- f) mancato rinnovo e/o ripristino del valore delle garanzie fideiussorie entro i termini di cui all'Art. 41;
- g) nelle ipotesi previste nel Disciplinare Tecnico al TITOLO IX- Penali, ed in particolare ai commi 43.2, 44.2, 44.3, 46.3, 47.3 e 50.3.

34.3. Oltre ai casi sopra specificati, ATERSIR potrà procedere alla risoluzione della Convenzione nel caso di mancata ottemperanza agli obblighi di comunicazione e

trasmissione dei dati e delle informazioni strumentali all'esperimento delle procedure di controllo, fatta salva l'applicazione delle penali a tale scopo previste. In tal caso, ATERSIR procederà a inviare formale diffida ad adempiere al Gestore, entro un termine in ogni caso non inferiore a trenta giorni.

34.4. Per assicurare comunque la regolare prosecuzione del Servizio anche durante la decorrenza del termine di diffida e messa in mora di cui sopra, previa comunicazione al Gestore, ATERSIR potrà attingere alla garanzia fideiussoria di cui all'Art. 40 della Convenzione.

34.5. Le conseguenze della risoluzione della Convenzione saranno addebitate al Gestore per la rifusione di spese, oneri e danni subiti, col diritto di ATERSIR di rivalersi anche sulla garanzia fideiussoria di cui all'Art. 41 della Convenzione.

34.6. Al ricorrere di uno qualsiasi dei casi di risoluzione di cui al presente Art. 34, il Gestore si impegna a restituire agli Enti locali che compongono il bacino di affidamento, ovvero al Gestore subentrante, le opere e gli impianti esistenti nonché le opere e gli impianti realizzati dal Gestore medesimo.

Titolo VII - CONTROLLI

Art. 35 - Rendicontazione della gestione

35.1. Al fine di permettere le attività di controllo di cui al successivo Art. 36, il Gestore è obbligato a fornire ad ATERSIR le informazioni tecnico-gestionali ed economico-finanziarie riguardanti il SII, secondo le modalità e le tempistiche previste da ARERA, dalla Regione Emilia-Romagna e dal Disciplinare Tecnico.

35.2. ATERSIR ha la facoltà di modificare le modalità e le tempistiche della trasmissione dei dati sulla gestione previste nel Disciplinare Tecnico e di richiedere ulteriori dati e documentazione; in tali casi, il Gestore si impegna a trasmettere quanto richiesto, nei tempi e con le nuove modalità indicategli.

35.3. La mancata comunicazione dei dati e delle informazioni richieste da ATERSIR nei modi e nei tempi stabiliti comporta l'applicazione delle penali previste nell'Art. 39 della Convenzione.

Art. 36 - Controlli

36.1. ATERSIR esercita l'attività di controllo sul corretto esercizio del SII al fine di verificare, tra l'altro:

- a) la corretta applicazione della tariffa e delle disposizioni di ARERA, aventi a oggetto anche la pianificazione, il controllo e la gestione del SII;
- b) il raggiungimento degli obiettivi e dei livelli del Servizio previsti nella Convenzione e nel Disciplinare Tecnico;
- c) l'andamento economico-finanziario della gestione affidata nonché il mantenimento dell'Equilibrio economico-finanziario della gestione;
- d) la corretta e puntuale attuazione del POI;
- e) la corretta applicazione di quanto disciplinato nel Regolamento del SII e nella Carta dei Servizi.

36.2. Il Gestore ha l'obbligo di sottostare ai controlli sulla gestione del Servizio effettuati da ATERSIR. A tal fine ATERSIR può accedere in qualunque momento alle sedi

amministrative e operative del Gestore, nonché agli impianti, tramite i propri responsabili oppure tramite tecnici all'uopo incaricati i cui nominativi saranno comunicati preventivamente al Gestore ai fini dell'accesso alle sedi e agli impianti.

36.3. Il Gestore ha l'obbligo di fornire tutte le informazioni e la documentazione di carattere tecnico, economico-finanziario, patrimoniale ed amministrativo che gli verranno richieste. Il Gestore è inoltre tenuto a conservare i relativi giustificativi, da presentare ad ATERSIR, qualora l'Agenzia intenda procedere a verifica delle informazioni e dei dati trasmessi.

36.4 ATERSIR può procedere inoltre a ispezioni e a ogni altro atto utile a verificare il livello del Servizio in relazione agli standard, generali e specifici, di qualità e quantità, anche a mezzo di sistemi informativi. In occasione delle ispezioni, possono essere effettuati campionamenti e operazioni conoscitive di carattere tecnico, compresa l'assunzione di copie documentali, secondo la legislazione e il regolamento vigente per l'accesso ai documenti amministrativi.

Art. 37 - Attivazione di sistemi di controllo integrativi

37.1. Per tutto il periodo di affidamento, il Gestore ha il dovere di prestare la massima collaborazione per l'organizzazione e l'attivazione di sistemi di controllo integrativi che ATERSIR riterrà di dover attivare.

Art. 38 - Potere sostitutivo

38.1. Fermo restando quanto stabilito dall'art. 152, D.Lgs. 152/2006, in merito ai poteri sostitutivi, qualora siano accertate gravi irregolarità, inadempienze e in qualsiasi altro caso in cui il Gestore non sia in grado di proseguire il Servizio, ATERSIR adotterà tutti i provvedimenti di emergenza ritenuti opportuni per assicurare all'utenza l'erogazione del Servizio.

38.2. In tale frangente il Gestore sarà tenuto a mettere a disposizione degli incaricati di ATERSIR gli impianti in sua dotazione e il relativo personale addetto, nelle forme e nei modi stabiliti dalla Agenzia medesima.

Titolo VIII - PENALI E SANZIONI

Art. 39 - Penali

39.1. In caso di mancato raggiungimento da parte del Gestore degli standard definiti dal Disciplinare Tecnico, che per alcuni aspetti recepiscono gli standard presentati in sede di offerta, si applicano le penali ivi indicate.

39.2. In caso di mancato raggiungimento da parte del Gestore degli standard definiti da ARERA, si applica la disciplina definita da ARERA.

39.3. Le penali applicate al Gestore non potranno in nessun caso essere poste a carico degli utenti finali del Servizio e quindi non potranno essere riconosciute nella tariffa del SII come componente di costo.

39.4. ATERSIR comunica ad ARERA le penali applicate al Gestore ai sensi dei commi precedenti, per le determinazioni di competenza.

Art. 40 - Sanzioni

40.1. ATERSIR è tenuta a segnalare ad ARERA, dandone comunicazione al Gestore, i casi di violazione delle disposizioni recate dalla regolazione di settore per i provvedimenti sanzionatori di competenza.

Titolo IX - DISPOSIZIONI FINALI

Art. 41 - Garanzie

41.1 A garanzia delle penali relative al mancato o inesatto adempimento di tutti gli obblighi contrattuali relativi alla gestione del servizio, il Gestore ha provveduto alla presentazione della cauzione definitiva, di importo pari al 10% (dieci per cento) del costo medio annuo operativo di esercizio (**€ 90.000.000,00**), avente una durata iniziale di 5 (cinque) anni. Nei 180 (centottanta) giorni antecedenti alla scadenza del predetto termine il Gestore è tenuto a richiedere ad ATERSIR, beneficiario della garanzia, la sottoscrizione della richiesta al garante di una proroga della garanzia per ulteriori 5 (cinque) anni, e così di 5 (cinque) anni in 5 (cinque) anni, o per la minore durata residua della concessione.

41.2. A garanzia del puntuale adempimento dell'obbligo di esecuzione dei lavori strumentali, il Gestore ha provveduto alla presentazione della cauzione definitiva, di importo pari al 10% (dieci per cento) dell'importo medio dei lavori strumentali previsti nel Capitolato d'Oneri di gara per il primo anno di durata della concessione (**€ 20.000.000,00**). All'inizio di ogni anno di durata della concessione, il Gestore è tenuto alla presentazione di analoga cauzione definitiva.

41.3. L'importo di cui al precedente punto 41.2 è eventualmente ridotto qualora sussistano le condizioni previste dall'art. 93, comma 7, espressamente richiamato dall'art 103, comma 1, ultimo periodo, D.Lgs. 50/2016).

41.4. Le garanzie fideiussorie, assicurative o bancarie, rilasciate dal Gestore, nonché le successive proroghe, integrazioni, modifiche e/o sostituzioni, dovranno prevedere, in ogni caso:

- a) l'esclusione del beneficio della preventiva escussione del Gestore e delle eccezioni di cui all'art. 1945 c.c.;
- b) l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta di ATERSIR;
- c) la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 c.c.

41.5. In caso di escussione totale o parziale da parte di ATERSIR, il Gestore ha l'obbligo di reintegrare l'ammontare garantito dalle garanzie fideiussorie entro il termine perentorio di trenta giorni dalla comunicazione scritta di ATERSIR, pena la risoluzione del contratto dopo tre mesi di messa in mora senza esito.

41.6. La prestazione della garanzia non limita l'obbligo del Gestore di provvedere all'intero risarcimento dei danni causati anche ove gli stessi siano di valore superiore all'importo garantito.

Art. 42 - Assicurazioni

42.1 Il Gestore ha l'obbligo di stipulare, con una primaria compagnia di assicurazione, polizze assicurative per:

- a) responsabilità civile verso terzi, fino al massimale di **euro 5 milioni per sinistro e per anno**;
- b) protezione degli impianti contro i rischi di calamità naturali, per il massimale di **euro 5 milioni**.
- c) polizza assicurativa per la responsabilità civile verso terzi e per la responsabilità verso i prestatori di lavoro, volta a garantire il risarcimento dei danni prodotti nell'esecuzione del Servizio.
- d) entro e non oltre la data di avvio di ciascuno stralcio di lavori strumentali, una polizza assicurativa che tenga indenne l'Agenzia e gli altri enti aggiudicatori o realizzatori da tutti i rischi di esecuzione che causino danni materiali e diretti alle cose assicurate, da qualsiasi causa determinati, salve le delimitazioni fissate nel relativo schema di polizza tipo di cui al Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 19 gennaio 2018, n. 31, che preveda altresì una garanzia di responsabilità civile per danni a terzi nell'esecuzione di ciascuno stralcio di lavori strumentali. Tali polizze devono essere stipulate nella forma "Contractors all risk" (C.A.R.) e prevedranno anche la copertura di danni alle opere e agli impianti preesistenti.
- e) con decorrenza dalla data di emissione del certificato di collaudo provvisorio di ciascuno stralcio di lavori strumentali, il Gestore presenta, se dovuta ai sensi dell'articolo 103, comma 8, D.Lgs. 50/2016, una polizza indennitaria decennale nonché una polizza per responsabilità civile verso terzi della medesima durata per ciascuno stralcio dei lavori strumentali, secondo quanto previsto dal relativo schema di polizza tipo di cui al Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 19 gennaio 2018, n. 31.

Art. 43 - Imposte, tasse e canoni

43.1 Sono a carico del Gestore tutte le imposte, tasse, canoni, diritti e ogni altro onere fiscale stabilito dallo Stato, dalla Regione Emilia-Romagna o dagli Enti locali, ivi comprese le imposte relative agli immobili e ai canoni di cui all'art. 35 del R.D. 1775/1933.

43.2 Sono altresì a carico del Gestore le spese relative alla stipula della Convenzione.

43.3 Degli oneri di cui ai commi precedenti si tiene conto nella determinazione della tariffa secondo le modalità previste da ARERA.

Art. 44 - Modalità di aggiornamento della Convenzione

44.1. Le Parti provvedono all'aggiornamento del testo della presente Convenzione all'inizio di ciascun periodo regolatorio, qualora necessario, in coerenza con i termini stabiliti da ARERA per la trasmissione della proposta tariffaria, ai sensi di quanto previsto dall'Art. 10 della Convenzione.

44.2. Le Parti si danno reciprocamente atto che la Convenzione recepirà, con efficacia obbligatoria e vincolante, ogni provvedimento e/o disposizione normativa e/o regolamentare successivamente adottata da ATERSIR.

Art. 45 - Tracciabilità dei flussi finanziari

45.1. Per tutte le movimentazioni finanziarie relative al presente affidamento, Il Gestore è tenuto ad avvalersi di un conto corrente dedicato, da comunicare obbligatoriamente

ad ATERSIR, al fine di garantire la tracciabilità dei movimenti finanziari, secondo quanto previsto dall'art. 3, L. 136/2010.

Art. 46 - Elezione di domicilio

46.1. ATERSIR, per tutti gli effetti derivanti dalla sottoscrizione e dall'esecuzione della Convenzione, elegge il proprio domicilio in Bologna, Via Cairoli 8/F.

46.2. Il Gestore per tutti gli effetti derivanti dalla sottoscrizione e dall'esecuzione della Convenzione, elegge il proprio domicilio in Bologna (BO), Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4.

46.3. Eventuali variazioni di domicilio saranno efficaci solo dopo che la Parte ne avrà dato comunicazione all'altra mediante PEC.

Art. 47 - Clausola interpretativa

47.1. Posto che il SII è un servizio pubblico i cui destinatari finali sono gli utenti, ogni parte del testo contrattuale dovrà essere interpretata dalle Parti nel modo più favorevole agli utenti stessi fermo restando il rispetto del criterio di salvaguardia dell'Equilibrio economico-finanziario in base agli aspetti ritenuti di maggiore rilievo dall'Agenzia.

Art. 48 - Legge applicabile e foro competente in via esclusiva

48.1. Qualunque controversia riferibile all'esecuzione e/o risoluzione e/o interpretazione e/o validità della Convenzione, anche per quanto qui non espressamente contemplato ma comunque afferente alla gestione del SII, sarà devoluta alla competenza del Tribunale Ordinario o Amministrativo di Bologna.

Art. 49 - Allegati

49.1. Le Parti considerano i documenti allegati, di seguito elencati, quali parti integranti – formali e sostanziali – della Convenzione:

Allegato 1 – Deliberazione di Consiglio d'Ambito n.48 del 29/09/2015 [scelta della forma di gestione]

Allegato 2 – Deliberazione di Consiglio d'Ambito n. 67 del 29/11/2021 [presa d'atto dell'avvenuta aggiudicazione e stipula del contratto di servizio a favore di HERA S.p.A.]

Allegato 3 – Deliberazione di Consiglio d'Ambito n. 76 del 10/12/2018 [approvazione del Piano d'Ambito e relativi allegati]

Allegato 4 – Disciplinare Tecnico di offerta e relativi allegati [risultante dall'aggiornamento dello Schema di Disciplinare Tecnico a base di gara – revisione di dicembre 2023]

Allegato 5 – Regolamento del SII vigente nel bacino di affidamento di Rimini [approvato dall'Assemblea dell'ATO 9 del 2 aprile 2007]

Allegato 6 – Carta dei Servizi del bacino di affidamento di Rimini [risultante dall'aggiornamento degli standards RQSII a base di gara – revisione di febbraio 2023]

Allegato 7 – Documenti Offerta Tecnica [alcuni contenuti dell'Offerta tecnica di Hera S.p.A. non sono ostensibili in quanto aventi valenza di segreti tecnici e commerciali nell'ambito dell'attività di impresa]

Allegato 8 – Documenti Offerta Economica



**Servizio Idrico Integrato
Bacino di affidamento di Rimini**

CONVENZIONE DI GESTIONE

ALLEGATO 4

Disciplinare Tecnico di offerta e relativi allegati

[risultante dall'aggiornamento dello Schema di Disciplinare Tecnico a base di gara
– revisione di dicembre 2023]



**Servizio Idrico Integrato
Bacino di affidamento di Rimini**

DISCIPLINARE TECNICO

SOMMARIO

TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI.....	1
<i>Art. 1 - Finalità, contenuti e normativa di riferimento.....</i>	<i>1</i>
<i>Art. 2 - Oggetto</i>	<i>4</i>
<i>Art. 3 - Descrizione e delimitazione territoriale del Servizio</i>	<i>4</i>
<i>Art. 4 - Manuali e piani.....</i>	<i>4</i>
<i>Art. 5 - Fonti di approvvigionamento: tutela e concessioni a derivare.....</i>	<i>5</i>
TITOLO II - PRESTAZIONI.....	6
<i>Art. 6 - Descrizione delle attività regolate.....</i>	<i>6</i>
<i>Art. 7 - Descrizione delle altre attività idriche e delle attività non idriche.....</i>	<i>7</i>
<i>Art. 8 - Prestazioni per fognature bianche.....</i>	<i>8</i>
<i>Art. 9 - Rilascio di pareri.....</i>	<i>8</i>
TITOLO III - LIVELLI TECNICO-GESTIONALI DI SERVIZIO E CONTROLLO DELLA GESTIONE	9
<i>Art. 10 - Principi generali relativi agli standard di qualità del servizio.....</i>	<i>9</i>
<i>Art. 11 - Individuazione dei Livelli di servizio minimi (fissati dalla normativa vigente, da ARERA e da ATERSIR).....</i>	<i>9</i>
<i>Art. 12 - Individuazione dei Livelli di servizio obiettivo (fissati da ATERSIR)</i>	<i>10</i>
<i>Art. 13 - Modalità di esecuzione della gestione.....</i>	<i>10</i>
<i>Art. 14 - Manuale di gestione</i>	<i>11</i>
<i>Art. 15 - Manuale della sicurezza.....</i>	<i>12</i>
<i>Art. 16 - Manuale del sistema della qualità</i>	<i>13</i>
<i>Art. 17 - Manuale della progettazione</i>	<i>13</i>
<i>Art. 18 - Piani per la qualità del servizio.....</i>	<i>13</i>
TITOLO IV - BENI, OPERE E IMPIANTI: CONSERVAZIONE E FUNZIONALITÀ	15
<i>Art. 19 - Criteri e principi generali</i>	<i>15</i>
<i>Art. 20 - Beni mediante i quali si svolge il servizio</i>	<i>16</i>
<i>Art. 21 - Conservazione e funzionalità delle opere e relativi standard</i>	<i>16</i>
<i>Art. 22 - Manutenzione ordinaria.....</i>	<i>16</i>
<i>Art. 23 - Manutenzione straordinaria.....</i>	<i>17</i>
<i>Art. 24 - Restituzione dei beni funzionali al servizio</i>	<i>17</i>
TITOLO V - PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI E PROGRAMMA OPERATIVO DEGLI INTERVENTI: ATTUAZIONE E CONTROLLO	18
<i>Art. 25 - Programma degli interventi (PdI).....</i>	<i>18</i>
<i>Art. 26 - Programma operativo degli interventi (POI)</i>	<i>18</i>
<i>Art. 27 - Disposizioni per l'attuazione del Programma operativo degli interventi.....</i>	<i>19</i>
<i>Art. 28 - Controllo sull'attuazione del POI.....</i>	<i>20</i>

<i>Art. 29 - Spese tecniche per la progettazione e la realizzazione delle opere</i>	21
<i>Art. 30 - Opere realizzate nell'ambito di urbanizzazioni</i>	24
TITOLO VI - ASPETTI TARIFFARI ED ECONOMICO-FINANZIARI	25
<i>Art. 31 - Tariffa e aggiornamenti tariffari</i>	25
<i>Art. 32 - Articolazione tariffaria</i>	25
<i>Art. 33 - Misurazione dei volumi</i>	25
<i>Art. 34 - Corrispettivi per allacciamenti</i>	25
<i>Art. 35 - Corrispettivi ai proprietari di opere del SII concessi in uso al Gestore</i>	26
<i>Art. 36 - Verifica dell'Equilibrio economico-finanziario</i>	26
TITOLO VII - FLUSSI INFORMATIVI.....	26
<i>Art. 37 - Flussi informativi</i>	26
<i>Art. 38 - ARSI</i>	27
<i>Art. 39 - Contenuti e aggiornamento del SIT</i>	28
TITOLO VIII - RAPPORTI CON L'UTENZA.....	28
<i>Art. 40 - Criteri di regolazione</i>	28
<i>Art. 41 - Indagine sulla soddisfazione degli utenti</i>	28
TITOLO IX - PENALI.....	29
<i>Art. 42 - Criteri e disposizioni generali per l'applicazione di penali</i>	29
<i>Art. 43 - Mancato rispetto dei termini previsti dall'Art. 4 (Manuali e piani)</i>	29
<i>Art. 44 - Mancata comunicazione ad ATERSIR dei dati di cui al Titolo VII (Flussi Informativi)</i>	30
<i>Art. 45 - Mancato rispetto del livello qualitativo dei requisiti di potabilità previsti dalla legge</i>	31
<i>Art. 46 - Mancata esecuzione delle prestazioni relative alle attività regolate comprese le fognature bianche</i>	31
<i>Art. 47 - Mancato rispetto dei livelli di servizio minimi e obiettivo</i>	32
<i>Art. 48 - Mancato rispetto delle spese tecniche per la progettazione e la realizzazione delle opere, e mancato rispetto dei prezzi unitari allegati ai progetti degli interventi</i>	33
<i>Art. 49 - Mancata attuazione del POI</i>	33
<i>Art. 50 - Mancata applicazione dell'articolazione tariffaria e dei corrispettivi definiti da ATERSIR</i>	33
<i>Art. 51 - Mancato rispetto di restanti disposizioni contenute nel Disciplinare e nella Convenzione</i>	34
TITOLO X - DISPOSIZIONI FINALI	35
<i>Art. 52 - Vigenza</i>	35
<i>Art. 53 - Revisioni ed aggiornamenti</i>	35
<i>Art. 54 - Allegati</i>	35

Disciplinare Tecnico del Servizio Idrico Integrato nel bacino di affidamento di Rimini

Titolo I - DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Finalità, contenuti e normativa di riferimento

1.1 Il Disciplinare Tecnico (**Disciplinare**) definisce e dettaglia il Servizio Idrico Integrato (**SII**) per la provincia di **Rimini**, così come definito dalla Convenzione di gestione (**Convezione**) e dalla normativa vigente in materia. Il SII è affidato dall'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (**ATERSIR**) al Gestore ai sensi dell'Art. 7, comma 5, lettera f), L.R. 23/2011 e degli artt. 147 e 149-bis, D.Lgs. 152/2006.

1.2 Il Disciplinare, in particolare:

- a) definisce le attività che il concessionario deve svolgere per l'erogazione del SII;
- b) definisce i livelli di servizio che il Gestore è tenuto ad assicurare agli utenti ed all'ambiente;
- c) stabilisce le norme tecniche per l'esercizio del SII;
- d) stabilisce le norme tecniche di esecuzione delle opere e di conduzione dei lavori necessari per l'erogazione del SII;
- e) stabilisce, in coerenza con quanto definito da ARERA, le modalità di contabilizzazione dei costi sostenuti e dei ricavi percepiti dal Gestore;
- f) definisce la potestà di controllo e di vigilanza di ATERSIR sulle attività di gestione;
- g) stabilisce le penali in caso di inadempienza del Gestore.

1.3 La normativa di riferimento per quanto contenuto nel Disciplinare è in linea generale riconducibile alle seguenti norme, ferme restando eventuali successive leggi, decreti, determinazioni e quant'altro emanato dagli organi competenti in materia di SII:

- Legge 5 gennaio 1994, n. 36 "*Disposizioni in materia risorse idriche*";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 "*Disposizioni in materia di risorse idriche*";
- Decreto del Ministro dei Lavori Pubblici 8 gennaio 1997, n. 99 "*Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature*";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato*";
- Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31 "*Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano*" (D.Lgs. 31/01) e s.m.i.
- Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 "*Norme in materia ambientale*";
- Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 "*Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli*

appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture" (e relative Linee guida ANAC e decreti attuativi);

- Legge regionale 6 settembre 1999, n. 25 "*Delimitazione degli ambiti territoriali ottimali e disciplina delle forme di cooperazione tra gli enti locali per l'organizzazione del servizio idrico integrato*";
- Legge regionale 6 marzo 2007, n. 4 "*Adeguamenti normativi in materia ambientale. Modifiche a leggi regionali*";
- Legge regionale 23 dicembre 2011, n. 23 "*Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente*";
- Regolamento Regionale 20 novembre 2001, n. 41 "*Regolamento per la disciplina del procedimento di concessione di acqua pubblica*";
- Deliberazione Giunta Regionale del 9 giugno 2003, n. 1053 "*Direttiva concernente indirizzi per l'applicazione del DLgs 11 maggio 1999 n. 152, come modificato dal D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 258 in materia di tutela delle acque dall'inquinamento*";
- Deliberazione Giunta Regionale del 14 febbraio 2005, n. 286 "*Direttiva concernente indirizzi per la gestione delle acque di prima pioggia di lavaggio da aree esterne (Art. 39, D.Lgs 11 maggio 1999, n. 152)*";
- Deliberazione Giunta Regionale del 18 dicembre 2006, n. 1860 "*Linee guida di indirizzo per gestione acque meteoriche di dilavamento e acque di prima pioggia in attuazione della deliberazione GR n. 286 del 14/02/2005*";
- Deliberazione Giunta Regionale del 7 gennaio 2013, n. 1 "*Cessione a titolo gratuito della proprietà intellettuale del software per la gestione dei dati relativi agli interventi ed ai cespiti del servizio idrico integrato all'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti*";
- Deliberazione Giunta Regionale del 22 febbraio 2016, n. 201 "*Indirizzi all'Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti ed agli enti competenti per la predisposizione dei programmi di adeguamento degli scarichi di acque reflue urbane*". (D.G.R. 201/2016);
- DM 21 aprile 2017, n. 93 "*Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea*";
- Deliberazione Giunta Regionale del 15 aprile 2019, n. 569 "*Aggiornamento dell'elenco degli agglomerati esistenti di cui alla Delibera di Giunta Regionale n. 201/2016 e approvazione delle direttive per i procedimenti di autorizzazione allo scarico degli impianti per il trattamento delle acque reflue urbane provenienti da agglomerati e delle reti fognarie ad essi afferenti*";
- Determinazione del Direttore Generale cura del territorio e dell'ambiente 4 dicembre 2019, n. 22374 "*Approvazione della direttiva tecnica "Modalità di formazione e aggiornamento dell'Elenco degli agglomerati esistenti" ex DRG 201/2016 e s.m.i.*".

Elenco indicativo e non esaustivo delle disposizioni di ARERA, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ex AEEGSI):

- Deliberazione n. 585/2012/R/IDR del 28/12/2012 "*Metodo Tariffario Transitorio (MTT) per la determinazione delle tariffe negli anni 2012 e 2013*";
- Deliberazione n. 643/2013/R/IDR del 27/12/2013 "*Metodo Tariffario Idrico (MTI) per la determinazione delle tariffe negli anni 2014 e 2015*";
- Determinazione n. 2/2014-DSID del 28/02/2014: "*Procedure e le tempistiche di raccolta dei dati ai fini della determinazione delle tariffe 2014 e 2015*";
- Determinazione n. 3/2014-DSID del 07/03/2014: "*Schemi tipo per la presentazione delle informazioni necessarie e di alcuni parametri di calcolo per la determinazione delle tariffe 2014 e 2015, tra l'altro definendo lo schema-tipo di Programma degli Interventi*";
- Deliberazione n. 655/2015/R/IDR del 23/12/2015: "*Regolazione della qualità contrattuale del SII" ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono*";
- Deliberazione n. 656/2015/R/IDR del 23/12/2015: "*Convenzione Tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato-disposizioni sui contenuti minimi essenziali*";
- Deliberazione n. 664/2015/R/IDR del 28/12/2015: "*Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il Secondo Periodo Regolatorio (MTI-2)*";
- Deliberazione n. 137/2016/R/COM del 24/03/2016: "*Integrazione del Testo integrato unbundling contabile (TIUC) con le disposizioni in materia di obblighi di separazione contabile (unbundling) per il settore idrico*";
- Determinazione n. 1/2016-DSID del 16/02/2016: "*Definizione delle procedure di raccolta dati ai fini dell'indagine conoscitiva sull'efficienza del servizio idrico integrato e della relativa regolazione della qualità per l'anno 2014*";
- Determinazione n. 2/2016-DSID del 30/03/2016: "*Schema tipo e delle procedure di raccolta dati ai fini dell'aggiornamento del Programma degli Interventi (PdI) per il periodo 2016-2019, ai sensi degli artt. 6 e 7 della Delibera 664/2015 e degli artt. 3, 4 e 11 del MTI-2*";
- Deliberazione n. 218/2016/R/IDR del 5/05/2016: "*Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura di utenza del SII a livello nazionale*"(TIMSII);
- Deliberazione n. 665/2017/R/IDR del 28/09/2017: "*Approvazione del testo integrato corrispettivi Servizi Idrici (TICSI) recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti*";
- Deliberazione n. 897/2017/R/IDR del 21/12/2017: "*Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati*";
- Deliberazione n. 917/2017/R/IDR del 27/12/2017: "*Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)*";
- Deliberazione n. 918/2017/R/IDR del 27/12/2017: "*Aggiornamento Biennale delle predisposizioni tariffarie del Servizio Idrico Integrato*";

- Deliberazione n. 311/2019/R/idr del 16/07/2019 “Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato” (REMSI);
- Deliberazione n. 547/2019/R/idr del 17/12/2019 “Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”;
- Deliberazione n. 580/2019/R/idr del 27/12/2019 “Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3”.

1.4 Tutti gli importi indicati nel Disciplinare sono in euro e sono al netto dell'imposta sul valore aggiunto.

Art. 2 - Oggetto

2.1 Il Disciplinare ha per oggetto il SII così come definito dalla Convenzione e concorre con gli altri documenti previsti dalla normativa vigente a regolare il rapporto tra ATERSIR e Gestore.

2.2 Per le definizioni non espressamente descritte nel Disciplinare si fa riferimento a quanto stabilito all'Art. 1 della Convenzione.

Art. 3 - Descrizione e delimitazione territoriale del Servizio

3.1 Il Disciplinare ha per oggetto il SII così come riportato all'Art. 2 della Convenzione. Restano comunque valide precisazioni, limitazioni e integrazioni, anche ai fini delle definizioni di tariffe, standard ed obiettivi, stabilite dalla normativa *pro tempore* vigente emanata da ARERA.

3.2 Il bacino di affidamento è quello definito dall'Art. 4, comma 4 della Convenzione. L'attività nel territorio di riferimento, per quanto attiene al SII, sarà svolta nei limiti delle infrastrutture affidate in concessione al Gestore.

Art. 4 - Manuali e piani

4.1 Al fine di garantire un servizio adeguato, di predisporre un'ottimale programmazione degli investimenti e di consentire un corretto flusso informativo, il Gestore dovrà approntare opportuni strumenti informatici, nonché predisporre e rendere operativi i manuali ed i piani di seguito riportati, entro 12 mesi dalla stipula della Convenzione:

- Manuale di gestione;
- Manuale della sicurezza;
- Manuale del sistema della qualità;
- Manuale della progettazione.
- Piano di emergenza per la sicurezza del servizio di fognatura e depurazione reflui;
- Piano di prevenzione dell'emergenza idrica (quantitativa e/o qualitativa), sulla base di accordi con le autorità competenti;
- Piano di ricerca e riduzione delle perdite;
- Piano di gestione delle interruzioni del servizio di acquedotto;

- Piano di rilevamento delle utenze fognarie;
- Piano di recupero/smaltimento dei fanghi di depurazione;
- Piano di verifica e monitoraggio periodico delle pressioni in rete;
- Piano di gestione, tutela e controllo delle fonti approvvigionamento idrico e delle aree di salvaguardia delle captazioni idropotabili.

4.2 Il Gestore è tenuto a comunicare la redazione e l'operatività degli elaborati prodotti ai sensi del comma 1 entro 12 mesi dalla stipula della Convenzione.

4.3 Gli elaborati prodotti ai sensi del comma 1 sono messi a disposizione a favore dei Comuni e di ATERSIR, in qualsiasi momento e gratuitamente su supporto informatico.

4.4 Il Gestore dovrà fornire, nei tempi indicati da ATERSIR, tutti gli elementi informativi necessari alla predisposizione da parte di ATERSIR del Piano per il riuso a scopo irriguo delle acque reflue depurate, corredato da valutazioni tecnico/economiche secondo il criterio dell'analisi costi-benefici, ivi introducendo coefficienti che riflettano anche i ritorni ambientali.

4.5 Il Gestore dovrà fornire, nei tempi indicati da ATERSIR, tutti gli elementi informativi necessari alla predisposizione e l'eventuale aggiornamento da parte dell'Ente Competente del Piano di Indirizzo di cui alla D.G.R. 286/2005.

Art. 5 - Fonti di approvvigionamento: tutela e concessioni a derivare

5.1 Per la protezione dall'inquinamento delle acque prelevate ad uso potabile, così come per la programmazione della razionale utilizzazione delle risorse idriche e degli usi plurimi delle stesse, il Gestore si attiene alle direttive e metodologie generali e di settore emanate con il DPCM del 04/03/1996. Il Gestore inoltre realizza gli investimenti e gli interventi ricadenti all'interno delle aree di salvaguardia, come definite dall'Art. 94 del D.Lgs. 152/2006, atti ad assicurare la tutela delle fonti di approvvigionamento idrico previsti nel Programma degli Interventi.

5.2 Ai fini del razionale utilizzo delle fonti di approvvigionamento disponibili, il Gestore deve attuare tutte le misure indicate dal Piano d'Ambito per la salvaguardia della qualità dell'acqua, in particolare mediante:

- 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;
- predisposizione di studi e realizzazione di opere per la protezione e/o il recupero delle fonti di approvvigionamento.

5.3 Secondo quanto previsto dal D.Lgs. 152/2006 e dal Regolamento Regionale n. 41/2001, con riferimento alle concessioni di derivazione per uso potabile e tenuto conto che tutte le utilizzazioni devono essere regolarmente concesse e sono rilasciate dall'Autorità competente a favore di ATERSIR, il Gestore:

- verificherà l'esistenza delle concessioni per l'acqua captata presso le varie fonti di approvvigionamento affidate, provvedendo del caso a comunicare ad ATERSIR eventuali carenze in merito;
- opererà affinché le concessioni già in essere a favore di soggetti diversi siano progressivamente volturate ad ATERSIR prima della loro scadenza;

- si impegnerà a fornire tutta la documentazione necessaria a supportare le istanze di nuova concessione o di rinnovo/modifica delle stesse, il cui iter sarà avviato da ATERSIR nei confronti dell'Autorità competente, nonché a pagare i relativi oneri istruttori;
- verserà ad ATERSIR gli importi relativi ai canoni di derivazione che gli Enti competenti applicheranno in forza della concessione a derivare rilasciata;
- garantirà il rispetto di quanto previsto dal Regolamento Regionale n. 41/2001 e delle condizioni e/o prescrizioni eventualmente indicate nel Disciplinare allegato alla concessione di derivazione.

Restano a carico di ATERSIR i soli costi relativi alle eventuali pubblicazioni di competenza e alle registrazioni presso l'Ufficio del Registro relative alle concessioni di derivazione.

Titolo II - PRESTAZIONI

Art. 6 - Descrizione delle attività regolate

6.1 La gestione comprende tutte le operazioni da svolgere per assicurare il corretto e regolare funzionamento dei sistemi di alimentazione, adduzione, distribuzione idrica, collettamento, depurazione e smaltimento delle acque reflue, la conservazione di tutte le opere civili, i macchinari e le apparecchiature costituenti il complesso delle opere del SII, affidate al Gestore, ad esclusione delle attività di competenza del gestore all'ingrosso (per le quali si rimanda all'allegato 9 al presente Disciplinare).

6.2 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, straordinaria e programmata e necessari per la conservazione, il corretto esercizio e la funzionalità delle opere.

6.3 Fermo restando quanto stabilito dalla Deliberazione ARERA n. 137/2016/R/com del 24/03/2016 in materia di *unbundling* del SII, in via esemplificativa e non esaustiva si intendono comprese nel servizio oggetto del Disciplinare le seguenti attività:

- a) la captazione, l'emungimento, la derivazione, l'adduzione, l'accumulo in serbatoi coperti o scoperti (naturali o artificiali) e la distribuzione – fino al misuratore compreso – delle acque destinate a consumo domestico ed in genere civile e industriale;
- b) la raccolta, il collettamento, la depurazione ed il recapito finale delle acque reflue provenienti dagli usi civili ed eventualmente da scarichi industriali, pretrattati ed autorizzati secondo le norme vigenti;
- c) fermo restando quanto specificato al successivo Art. 8, il segmento b) si estende alle acque bianche convogliate attraverso sistemi di fognatura mista provenienti da superfici sia private che pubbliche, comprendendo in tal caso anche i sistemi per lo scarico intermedio e l'accumulo delle acque di prima pioggia, inclusa la pulizia e manutenzione delle caditoie stradali, con esclusione del sistema drenante superficiale (cunette, ecc.);
- d) l'esercizio e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle opere affidate, compreso il servizio di pronto intervento;

- e) la programmazione, pianificazione, progettazione ed esecuzione degli interventi;
- f) l'allestimento e il mantenimento dei sistemi di monitoraggio, misure, controllo e telecontrollo dei servizi;
- g) l'allestimento e mantenimento del sistema informativo territoriale (SIT) per quanto attiene il SII;
- h) in generale la gestione del SII fino al misuratore dei servizi comuni (antincendio, fontane, bocche di lavaggio stradale, campi nomadi, pubblici servizi di decenza, etc.);
- i) l'attuazione di quanto contenuto a carico del Gestore nelle convenzioni e accordi di programma relativi alle interferenze interambito e interregionali;
- j) la stesura e la sottoscrizione di apposite convenzioni per regolare rapporti e/o interferenze con Soggetti ricompresi in altri ambiti, Enti salvaguardati e Soggetti tutelati;
- k) la gestione tecnica e commerciale ed il rapporto con l'utenza;
- l) la riscossione della tariffa;
- m) l'assistenza tecnica necessaria ad ATERSIR per tutte le attività di sua competenza, eventualmente anche mediante un'apposita struttura organizzativa del Gestore;
- n) la gestione e gli oneri per tutti i necessari permessi, autorizzazioni e concessioni;
- o) l'informatizzazione del patrimonio gestito e tutto quanto possa occorrere per l'efficacia, l'efficienza, l'economicità, la qualità del servizio, secondo gli standard più qualificanti;
- p) la realizzazione di allacciamenti idrici e fognari, che consistono nelle condotte idriche e fognarie derivate dalla condotta principale e dedicate al servizio di uno o più utenti, inclusa l'installazione dei relativi accessori, le separazioni di rete, la rimozione dei punti presa, la realizzazione di pozzetti di derivazione;
- q) lo svolgimento di prestazioni e servizi accessori conto utenti, come l'attivazione, disattivazione e riattivazione della fornitura, la trasformazione d'uso, le volture, i subentri, la preparazione di preventivi, le letture *una tantum*, i sopralluoghi e le verifiche;
- r) il trasporto e la distribuzione di acqua con autobotte o altri mezzi su gomma in caso di situazioni emergenziali;
- s) altre attività non elencate e comprese nel presente disciplinare.

Art. 7 - Descrizione delle altre attività idriche e delle attività non idriche

7.1 Tra le "altre attività idriche" di cui all'Art. 1 della Convenzione che il Gestore dovrà assicurare, figurano:

- Vendita di acqua all'ingrosso ad altri Gestori;
- Trattamento di percolati di scarica nei limiti di autorizzazione degli impianti gestiti;

- Trattamento di rifiuti liquidi e bottini nei limiti di autorizzazione degli impianti gestiti;
- Esecuzione di lavoro conto terzi per la realizzazione di infrastrutture del S.I.I., che consiste nelle operazioni di realizzazione di infrastrutture del S.I.I. per conto di un altro soggetto che ha iscritto a patrimonio tali infrastrutture;
- Realizzazione e/o manutenzione degli impianti a valle dei misuratori;
- Istruttoria e sopralluogo per il rilascio/rinnovo di autorizzazioni allo scarico e per il rilascio di pareri preventivi per impianti fognari privati; istruttoria, collaudo e rilascio parere tecnico di accettabilità per opere di urbanizzazione e di allacciamento realizzate da terzi;

Ulteriori “altre attività idriche”, diverse da quelle sopra, dovranno essere autorizzate da ATERSIR, con provvedimento espresso, entro il termine di trenta giorni dalla richiesta di autorizzazione pervenuta da parte del Gestore, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento e/o a mezzo di comunicazione di posta elettronica certificata.

7.2 Il Gestore dovrà assicurare le seguenti “attività non idriche che utilizzano anche infrastrutture del SII”:

- Affitto di Serbatoio Via Dalla Chiesa Cattolica: antenna telefonica Galata
- Affitto di Serbatoio Via Dalla Chiesa Cattolica: antenna telefonica Vodafone
- Affitto di Serbatoio Via Dalla Chiesa Cattolica: banda larga internet Acantho
- Affitto di Serbatoio San Fortunato Alto Covignano: antenne radio Prais
- Affitto di Sito Via Tolemaide Rimini: antenna radio Wind-Comune di Rimini

Ulteriori “Attività non idriche”, diverse da quelle sopra, dovranno essere autorizzate da ATERSIR, con provvedimento espresso, entro il termine di trenta giorni dalla richiesta di autorizzazione pervenuta da parte del Gestore, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento e/o a mezzo di comunicazione di posta elettronica certificata.

Art. 8 - Prestazioni per fognature bianche

8.1 Sono comprese tra le attività del SII tutte quelle elencate e regolamentate dal Disciplinare tecnico quadro per la gestione del servizio delle acque meteoriche (allegato 1) e relative alle infrastrutture oggetto di affidamento.

8.2 La presa in carico e la gestione di ulteriori infrastrutture rispetto a quanto indicato al comma 1 è disciplinata dal Disciplinare tecnico quadro per la gestione del servizio delle acque meteoriche, nel pieno rispetto dell'Art. 149, comma 4, D.Lgs. 152/2006.

Art. 9 - Rilascio di pareri

9.1 In attuazione delle disposizioni normative vigenti e del regolamento del SII, il Gestore esprime i pareri di competenza nell'ambito dei procedimenti autorizzatori, attivati dall'Autorità competente, per gli scarichi in fognatura di acque reflue e di dilavamento derivanti da utenze non domestiche, come previsto dal Tariffario per la realizzazione di allacciamenti di servizi idrici e per lo svolgimento di prestazioni accessorie (allegato 4).

9.2 Il Gestore è tenuto ad esprimersi circa la fattibilità tecnico/economica delle opere funzionali al Servizio Idrico Integrato in occasione di modifiche ai sistemi insediativi esistenti previste dai Comuni, ai sensi di quanto previsto dalla normativa regionale in materia.

9.3 Il Gestore è tenuto altresì alla trasmissione ad ATERSIR del proprio parere di competenza nell'ambito di procedimenti urbanistici indetti dalle Autorità competenti.

Titolo III - LIVELLI TECNICO-GESTIONALI DI SERVIZIO E CONTROLLO DELLA GESTIONE

Art. 10 - Principi generali relativi agli standard di qualità del servizio

10.1 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 SII. Tale funzionalità ed efficienza è data da:

- il razionale utilizzo delle risorse idriche;
- la minimizzazione degli impatti derivanti dal SII sui corpi idrici recettori;
- la qualità del servizio in relazione alla domanda delle popolazioni servite;
- la qualità del servizio in accordo con le esigenze di tutela ambientale;
- il rispetto dei limiti imposti relativi alla qualità dell'acqua erogata;
- il rispetto dei limiti imposti alla qualità dell'acqua recapitata in ambiente.

10.2 Gli indicatori di performance di cui alla Deliberazione ARERA 655/2015/R/idr e disposizioni successive e gli indicatori per la misura dei livelli di servizio minimi e obiettivo previsti dalla normativa vigente, dal Piano d'Ambito, dall'offerta di gara e dalla Deliberazione ARERA 917/2017/R/idr e disposizioni successive, sono funzionali al controllo in continuo del raggiungimento degli standard/obiettivi previsti e del superamento delle eventuali criticità. Pertanto, la sezione del "Manuale di gestione" relativa a suddetti indicatori dovrà contenere le modalità di organizzazione, acquisizione, aggiornamento e rendicontazione ad ATERSIR delle informazioni funzionali al controllo di cui sopra.

Art. 11 - Individuazione dei Livelli di servizio minimi (fissati dalla normativa vigente, da ARERA e da ATERSIR)

11.1 Il Gestore deve controllare, ai sensi dell'Art. 165, D.Lgs. 152/2006, il rispetto dei limiti imposti alla qualità dell'acqua potabile erogata e dell'acqua scaricata e la corretta gestione di tutte le fasi del ciclo del servizio e degli impianti e opere del SII. In particolare, la qualità dell'acqua destinata al consumo umano deve essere conforme a quanto previsto dal D.Lgs. 31/2001, assicurando sempre una corretta e completa informativa all'utenza secondo quanto previsto dalle disposizioni in materia emanate da ARERA.

11.2 Il Gestore deve altresì assicurare il pieno e completo rispetto dei contenuti e delle disposizioni del DPCM 04/03/1996 e della Deliberazione ARERA 655/2015/R/idr, e disposizioni successive.

11.3 Il Gestore deve altresì assicurare il progressivo raggiungimento dei livelli di qualità tecnica del servizio fissati dalla Deliberazione ARERA 917/2017/R/idr, e disposizioni successive.

11.4 Il Gestore deve altresì assicurare i "livelli minimi di servizio garantiti" definiti nel "Disciplinare tecnico quadro per la gestione del servizio delle acque meteoriche" (allegato 1 al presente disciplinare).

Art. 12 - Individuazione dei Livelli di servizio obiettivo (fissati da ATERSIR)

12.1 I livelli di servizio obiettivo per il bacino di Rimini sono previsti dal Piano d'Ambito o, se migliorativi, sono quelli indicati dal Gestore nell'offerta tecnica.

12.2 Alcuni tra gli indicatori che misurano la criticità del servizio, ed i relativi livelli di servizio obiettivo (individuati nell'allegato 18 al presente Disciplinare Tecnico), sono particolarmente qualificanti per il territorio, e pertanto saranno oggetto di controllo da parte di ATERSIR, ed eventualmente passibili di penale.

Art. 13 - Modalità di esecuzione della gestione

13.1 La gestione deve essere eseguita con un'adeguata organizzazione per fare fronte alle esigenze del sistema nel suo complesso. Il Gestore mette in atto tutti gli interventi che fanno parte della buona prassi operativa per assicurare che il sistema abbia funzionamento di regime regolare, in modo da ottenere i previsti risultati di soddisfazione dell'utenza e di qualità dell'acqua erogata e scaricata e di ottemperare alle disposizioni vigenti in materia emanate da ARERA o da altri soggetti, Enti ed Autorità preposte.

13.2 Il Gestore deve disporre di adeguati laboratori di analisi e conseguentemente implementare un sistema di monitoraggio e controllo della qualità delle fonti di approvvigionamento idrico, della qualità dell'acqua captata ed erogata tramite la rete acquedottistica (valutando anche una gestione basata sui principi generali della valutazione del rischio stabiliti da norme internazionali quali la norma EN 15975-2 (*Sicurezza della fornitura di acqua potabile - Linee guida per la gestione del rischio e degli eventi critici*) e/o le Linee guida nazionali per la valutazione e gestione del rischio nella filiera delle acque destinate al consumo umano secondo il modello dei Water Safety Plans (*Piani di sicurezza dell'acqua*), elaborate dall'Istituto superiore di sanità) e dell'acqua scaricata in ambiente dai manufatti fognari e dagli impianti di depurazione. Tale monitoraggio è funzionale anche alla verifica della corretta gestione degli impianti e di tutte le fasi del ciclo del SII, nonché ad ottemperare alle varie prescrizioni impartite dalle autorità competenti.

13.3 Gli esiti delle analisi effettuate dovranno essere registrate in apposite e adeguate banche dati e messi a disposizione di ATERSIR.

13.4 Il Gestore provvederà a mantenere costantemente aggiornato il sistema informativo predisposto dalla Regione, in ottemperanza dei disposti normativi regionali vigenti ed in particolare alla DGR 2087/2015 e disposizioni successive.

13.5 Qualora si rilevassero situazioni d'emergenza o di non conformità alla normativa, il Gestore è tenuto a darne pronta comunicazione ad ATERSIR e agli altri Enti eventualmente competenti e ad approntare le soluzioni di competenza per risolvere e/o limitare l'emergenza.

13.6 Il Gestore si impegna ad utilizzare, con le dovute valutazioni sul rapporto costi/benefici e nei tempi previsti dal POI, gli strumenti messi a disposizione dal progresso tecnologico e scientifico per esercitare un controllo sul funzionamento del sistema ed individuare con tempestività le anomalie di funzionamento degli impianti di produzione e di depurazione e delle reti nonché prevenire gli scostamenti dagli standard di qualità previsti dalla legge. In particolare tali strumentazioni includono:

- a) gli strumenti industriali in campo per il rilevamento, la visualizzazione e la trasmissione di dati (misure, segnali di stato ed allarmi relativi ai parametri fisici di funzionamento dei sistemi quali: pressioni, portate, livelli, stato di macchine

o apparecchi, energia elettrica; parametri chimici indicatori di qualità quali: torbidità, conducibilità, pH, cloro residuo; altro);

- b) un sistema centralizzato di telecontrollo, come previsto dall'Art. 165, D.Lgs. 152/2006, presidiato senza soluzione di continuità che riceva, elabori, visualizzi e memorizzi le misure, i segnali e gli allarmi provenienti dai posti periferici; il sistema centralizzato di telecontrollo dovrà essere operativo e funzionante alla data di avvio della gestione.

Art. 14 - Manuale di gestione

14.1 Il Gestore predisporrà, nei termini indicati all'Art. 4, un Manuale di gestione che dovrà contenere, eventualmente rimandando agli altri documenti richiesti dal Disciplinare, quanto segue:

- l'organigramma del Gestore;
- l'individuazione di eventuali aree operative territoriali, specificando il personale e i beni funzionali in esse dislocati;
- la descrizione delle funzioni e dei compiti del personale del Gestore con mansioni direttive e di supervisione;
- la descrizione e la rappresentazione grafica in idonea scala e su supporto informatico delle opere e degli impianti;
- le procedure per l'esercizio e il controllo di tutte le opere e impianti;
- le procedure per i prelievi delle acque da analizzare;
- la frequenza dei campionamenti e delle prove di laboratorio;
- le procedure per i lavori di manutenzione;
- una sezione dedicata all'individuazione, raccolta e aggiornamento dei parametri di performance e di livello di servizio, così come indicati nel presente Disciplinare e per come richiesti dalle disposizioni di ARERA;
- i criteri per l'implementazione del sistema di controllo ai sensi del punto 7.2.1 dell'allegato al DPCM 04/03/1996 e di quanto eventualmente richiesto da ARERA.

14.2 Il tipo e la frequenza dei campionamenti e delle analisi elencate nel Manuale di gestione vanno intese come un minimo obbligatorio indispensabile per il controllo del corretto funzionamento dei servizi, fatto salvo quanto indicato nella Carta dei Servizi. Qualora, per circostanze e situazioni particolari, si rendesse necessario intensificare il tipo e il numero delle analisi il Gestore deve tempestivamente provvedervi rientrando ciò nelle sue ordinarie mansioni.

14.3 Il sistema di controllo di cui al punto 7.2.1 dell'allegato al DPCM 04/03/1996 deve riportare tutti gli elementi di conoscenza sulla consistenza delle risorse idriche disponibili, degli impianti e dell'utenza, del personale e delle attrezzature, sui parametri caratteristici che definiscono compiutamente il servizio sotto il profilo qualitativo e quantitativo, sui risultati prodotti dagli interventi di manutenzione e di emergenza, nonché in generale sull'organizzazione.

14.4 Il sistema di controllo della gestione deve interagire col SIT previsto all'Art. 39 ed eventualmente rimandare ad altre base dati istituzionali già disponibili.

14.5 Il Manuale di gestione include un Piano generale di manutenzione programmata delle opere gestite per l'erogazione del servizio, intendendo come tale uno strumento che definisce, per ciascuno dei beni immobili strumentali o per macro tipologie di beni, le operazioni previste nell'arco della vita residua stimata e la spesa media annua programmata, considerando le eventuali prescrizioni impartite dalle autorità competenti e le disposizioni normative vigenti. Tale piano deve indicare le tipologie e le modalità di intervento, nonché le relative tempistiche di esecuzione, riportando indicativamente le seguenti informazioni:

- parametri e criteri di misura delle performance richieste dalle infrastrutture per ciascuna principale tipologia di opere;
- stima delle curve di durata/performance;
- entità della manutenzione effettivamente richiesta e spesa prevista;
- efficacia prevista della manutenzione sulla durata delle opere e sulle performance attese;
- riduzione attesa della probabilità e dei rischi di rotture e disservizi.

14.6 Le macro tipologie di beni da utilizzare per la redazione del Piano generale di manutenzione sono:

- a) impianti di captazione delle acque potabili;
- b) impianti di trattamento delle acque potabili;
- c) reti e impianti per l'adduzione e distribuzione delle acque potabili;
- d) reti e impianti per il collettamento delle acque reflue urbane, comprese vasche di prima pioggia;
- e) impianti di depurazione delle acque reflue urbane.

14.7 Al fine di monitorare lo stato di conservazione degli assets e di predisporre l'aggiornamento annuale del Piano generale di manutenzione programmata, il Gestore si deve dotare, entro 3 anni dalla stipula della convenzione, di un sistema informatico di gestione degli assets.

14.8 Il Gestore deve trasmettere annualmente ad ATERSIR, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento, un report di dettaglio sullo stato degli assets e l'aggiornamento annuale del Piano generale di manutenzione programmata.

14.9 Il Gestore deve in ogni caso fornire, a richiesta di ATERSIR e nei tempi dalla stessa indicati, tutti gli elementi informativi di dettaglio utili alla definizione dello stato di conservazione puntuale degli assets gestiti per l'erogazione del servizio.

14.10 Il Manuale di gestione dovrà essere aggiornato in tutte le sue parti con cadenza almeno biennale.

Art. 15 - Manuale della sicurezza

15.1 Il Gestore dovrà predisporre un Manuale della sicurezza che, in via esemplificativa ma non esaustiva, contenga ogni opportuna procedura tecnica, prassi operativa e/o cautela tecnico-gestionale volta a:

- mantenere in efficacia, per l'intera durata della Convenzione, tutte le opere, gli impianti, le reti e le apparecchiature, garantendo il rispetto delle norme vigenti e delle tecniche di sicurezza;

- rispettare, nella conduzione degli impianti, opere e reti, tutte le norme di esercizio e prescrizioni per igiene e sicurezza del lavoro.

Art. 16 - Manuale del sistema della qualità

16.1 Il Gestore dovrà predisporre un Manuale del sistema della qualità che si applicherà alle procedure da eseguire nelle varie fasi, dalla progettazione alla gestione, e a tutte le componenti del servizio, tra cui in particolare:

- la costruzione, le prestazioni, il funzionamento delle tecnologie utilizzate, i principi di progettazione e di funzionamento delle opere;
- le procedure di gestione, manutenzione e riparazione;
- il rapporto e le modalità di relazione con gli utenti;
- il trattamento di lamentele e reclami;
- l'informazione e la soddisfazione degli utenti.

16.2 Il Manuale dovrà rispettare quanto previsto al punto 8.4.11 dell'allegato al DPCM 04/03/1996.

Art. 17 - Manuale della progettazione

17.1 Il Gestore predispone e aggiorna, secondo le tempistiche indicate all'Art. 4, comma 1, il Manuale della progettazione che, elaborato in coerenza con le linee guida contenute nell'offerta tecnica in sede di gara, ha per oggetto le modalità di progettazione delle opere e delle infrastrutture previste dal Piano degli interventi.

Art. 18 - Piani per la qualità del servizio

18.1 Il Gestore predispone secondo le tempistiche indicate all'Art. 4, comma 1 e, con cadenza biennale, mantiene aggiornato il *Piano di emergenza per la sicurezza del servizio di fognatura e depurazione* di cui al punto 8.3.8 dell'allegato al DPCM 04/03/1996.

18.2 Il Gestore predispone secondo le tempistiche indicate all'Art. 4 e, con cadenza biennale, mantiene aggiornato il *Piano di prevenzione dell'emergenza idrica*, redatto anche tenendo conto di quanto previsto ai punti 6.3 e 6.4 dell'allegato al DPCM 04/03/1996, che deve essere almeno in grado di:

- assicurare la fornitura minima del servizio entro 24 ore sia in caso di emergenza per fenomeni naturali o fattori antropici (calamità naturali, gravi danneggiamenti degli impianti e delle reti, improvviso inquinamento delle fonti di approvvigionamento, etc.), sia in casi dipendenti da attività di gestione, curando altresì l'informazione agli Enti competenti ed all'utenza interessata;
- adottare strategie e politiche aziendali appropriate, costituendo al proprio interno apposite strutture, che vanno ad affiancarsi e ad integrare i servizi tradizionali di pronto intervento, e definendo preventivamente le procedure da adottare per ciascun possibile scenario di rischio.

18.3 Il Gestore predispone secondo le tempistiche indicate all'Art. 4 e, con cadenza biennale, mantiene aggiornato il *Piano di ricerca e riduzione delle perdite idriche e fognarie* in conformità al regolamento allegato al D.M. n. 99 dell'8/01/1997 e alle indicazioni contenute nel Piano d'Ambito, che deve altresì prevedere in via non esaustiva:

- la quantificazione delle perdite amministrative effettuata sulla base di approfonditi studi, anche sperimentali, concordati con ATERSIR;
- il programma di monitoraggio delle reti idriche e fognarie con postazioni fisse e mobili (preferendo, ove possibile, il sistema di telecontrollo);
- almeno per i sistemi idrici principali, un modello di simulazione idraulica, che riporti le caratteristiche principali della rete idrica e le condizioni di moto del flusso e/o le altezze manometriche.

18.4 Il Gestore predispone secondo le tempistiche indicate all'Art. 4 e, con cadenza biennale, mantiene aggiornato il *Piano di gestione delle interruzioni del servizio acquedotto* di cui al punto 8.2.9 dell'allegato al DPCM 04/03/1996. Tale piano disciplina le modalità di informazione agli Enti competenti, inclusa ATERSIR, ed all'utenza interessata, nonché l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare. Il piano deve anche comprendere le procedure da adottare in caso di crisi da scarsità idrica o di crisi qualitativa, come stabilite ai punti 8.2.10 e 8.2.11 dell'allegato al DPCM 04/03/1996.

18.5 Il Gestore predispone secondo le tempistiche indicate all'Art. 4 e, con cadenza annuale, mantiene aggiornato il *Piano di rilevamento delle utenze fognarie* che indichi almeno la tipologia (domestica o non domestica) degli scarichi, la contemporanea presenza di allaccio all'acquedotto, il volume autorizzato e le eventuali restrizioni imposte dall'atto autorizzativo.

18.6 Il Gestore predispone secondo le tempistiche indicate all'Art. 4 e, con cadenza biennale, mantiene aggiornato il *Piano di recupero/smaltimento dei fanghi di depurazione* che in linea generale deve consentire di:

- avere un quadro costantemente aggiornato sulle quantità, qualità, forme di smaltimento dei fanghi prodotti;
- effettuare valutazioni in merito ad interventi che consentano di recuperare materia ed energia dai fanghi di depurazione, anche a valle di una ricognizione dei provvedimenti normativi regionali, in merito agli aspetti tecnici ed amministrativi relativamente al loro smaltimento finale;
- individuare soluzioni per la minimizzazione della produzione, il recupero di materia (con conseguente utilizzo dei fanghi in agricoltura, eventualmente previo compostaggio), il recupero di energia (attraverso incenerimento o digestione anaerobica dei fanghi stessi), efficientamento dello smaltimento in discarica, anche attraverso una ricognizione della normativa nazionale/regionale esistente in materia e tenuto conto dei correlati effetti ambientali.

18.7 Il Gestore predispone secondo le tempistiche indicate all'Art. 4 un *Piano di verifica e monitoraggio periodico delle pressioni in rete* per ogni rete idrica principale, finalizzato a:

- identificare le situazioni rispetto alle quali sia opportuno intervenire con ulteriori interventi rispetto a quelli già previsti o sia necessaria una deroga a quanto previsto come livello minimo di servizio di cui al DPCM 04/03/1996 ed alla Carta dei Servizi;
- curare gli aggiornamenti del piano, secondo tempistiche e modalità preventivamente concordate con ATERSIR.

18.8 Ai fini della tutela qualitativa della risorsa il Gestore deve elaborare e dare attuazione al *Piano di gestione, tutela e controllo delle fonti di approvvigionamento idrico e delle aree di salvaguardia delle captazioni idropotabili*, previsto all'Art. 4, e in particolare deve:

- censire i vincoli urbanistici vigenti negli strumenti di pianificazione urbanistica comunali e verificarne la compatibilità con le norme vigenti;
- proporre ad ATERSIR eventuali ridelimitazioni delle aree di salvaguardia, attraverso la presentazione di apposita documentazione nelle modalità condivise e/o stabilite in seguito con ATERSIR;
- censire i centri di pericolo esistenti (come definiti dalla normativa vigente) e proporre gli interventi riconducibili al SII funzionali al loro allontanamento e/o messa in sicurezza, in attuazione e aggiornamento del Programma degli Interventi;
- segnalare ai soggetti competenti eventuali centri di pericolo non riconducibili al SII affinché possano provvedere ad attivare i procedimenti necessari al rispetto dei vincoli previsti nelle aree di salvaguardia.

18.9 I piani per la qualità del servizio dovranno essere conformi a quanto disposto dalla deliberazione ARERA 917/2017/R/IDR "*Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)*" e successive disposizioni, qualora gli standard ivi previsti siano pertinenti ai suddetti piani.

Titolo IV - BENI, OPERE E IMPIANTI: CONSERVAZIONE E FUNZIONALITÀ

Art. 19 - Criteri e principi generali

19.1 Fatte salve le indicazioni di legge e delle normative tecniche di settore, si definisce:

- **conservazione delle opere:** l'insieme delle operazioni e degli interventi necessari per mantenere le opere funzionali all'espletamento del servizio;
- **funzionalità delle opere:** l'insieme delle operazioni e degli interventi necessari per garantire i livelli ottimali di funzionamento delle opere;
- **manutenzione ordinaria:** manutenzioni e riparazioni che servono per mantenere opere, reti e impianti (cespiti) in efficienza e buono stato di funzionamento, attraverso interventi - programmabili e non - che mirano a garantire la loro vita utile prevista, nonché la capacità e la produttività originarie; rappresentano spese di natura ricorrente e costituiscono costi operativi dell'esercizio in cui sono state sostenute (OPEX);
- **manutenzione straordinaria:** manutenzioni e sostituzioni - programmabili e non - per ampliare, ammodernare o migliorare gli elementi strutturali di una 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; sono gli interventi che aumentano il valore del bene considerato e la durata normale di utilizzo e costituiscono costi in conto capitale (CAPEX).

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

Art. 20 - Beni mediante i quali si svolge il servizio

20.1 Il Gestore, per espletare il servizio, si serve di beni strumentali affidati in concessione e compresi nello Stato di consistenza (desumibile dal database SIT, allegato al presente Disciplinare Tecnico, e dall'Elenco dei beni trasferiti al Gestore subentrante, allegato alle determinazioni del valore di subentro). Il Gestore dovrà aggiornare, con cadenza almeno annuale, lo Stato di consistenza dei beni gestiti, coerentemente con le informazioni trasmesse ai sensi dell'allegato 7 "Dati economico-finanziari relativi al servizio".

20.2 È esclusa dal presente atto la gestione di beni pubblici non affidati o non funzionali al SII e di beni privati non affidati (ad es. acquedotti rurali, depurazione e gestione di scarichi non collegati alla pubblica fognatura, impianti per il trattamento esclusivo di acque reflue industriali).

20.3 Qualora nell'attuazione degli interventi presenti in pianificazione si riscontrino situazioni di opere e/o infrastrutture del SII per le quali risulti necessario perfezionare procedure espropriative o di asservimento sarà cura del Gestore operare per la regolarizzazione delle stesse.

Art. 21 - Conservazione e funzionalità delle opere e relativi standard

21.1 Nel rispetto di quanto indicato nella Convenzione, il Gestore è tenuto a mantenere, per l'intera durata dell'affidamento, livelli di funzionamento ottimali di tutte le opere, gli impianti, le reti e le altre dotazioni patrimoniali, garantendo il rispetto delle norme vigenti in materia di erogazione del servizio, di salute e sicurezza sul lavoro e in materia ambientale, apportando le migliorie, nonché le sostituzioni che si rendessero necessarie.

Art. 22 - Manutenzione ordinaria

22.1 Su tutte le opere e dotazioni del SII, il Gestore deve effettuare la manutenzione ordinaria che è l'insieme delle attività e degli interventi, programmabili e non, che devono essere effettuati per mantenere nella normale efficienza le reti e gli impianti del SII.

22.2 La manutenzione ordinaria è l'insieme delle azioni manutentive che hanno lo scopo principale di mantenere il buon funzionamento degli elementi del servizio; riguarda, oltre alle opere meccaniche ed elettriche, anche tutte le strutture civili quali fabbricati, serbatoi, condotte e tubazioni, recinzioni, vasche, opere a verde, etc.

22.3 Il Gestore deve programmare ed 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 e il piano generale di manutenzione delle opere del SII incluso nel Manuale di gestione.

Art. 23 - Manutenzione straordinaria

23.1 Le manutenzioni straordinarie, programmate e a rottura, sulle infrastrutture esistenti saranno effettuate nei limiti di spesa previsti nel Programma degli Interventi dell'intera gestione e nei vari Programmi Operativi degli Interventi per ciascun periodo regolatorio, concordati fra Gestore e ATERSIR e deliberati da ATERSIR.

23.2 A titolo meramente esemplificativo, sono riconducibili alla manutenzione straordinaria anche le seguenti attività:

- la sostituzione di parti di opere giunte al termine della loro vita utile, per le quali gli interventi di manutenzione ordinaria hanno raggiunto una frequenza e una onerosità giudicate non economiche e che producano un significativo prolungamento della vita utile;
- la sostituzione di opere non più in commercio, per le quali non sono più disponibili le parti di ricambio;
- le modifiche e gli adeguamenti funzionali ad immobilizzazioni materiali esistenti che si rendono necessari per risolvere problemi ricorrenti che causano riduzioni nell'efficiente funzionamento delle opere e comportano elevati costi di esercizio e manutenzione;
- le modifiche e gli adeguamenti funzionali e strutturali che si rendono necessari per rispettare e migliorare le condizioni di salute e sicurezza sul lavoro e il rispetto delle norme in materia ambientale;
- le modifiche e gli adeguamenti per adeguare gli impianti e le opere a nuovi standard legislativi.

Art. 24 - Restituzione dei beni funzionali al servizio

24.1 Il Gestore è responsabile della corretta erogazione del servizio in accordo con le disposizioni della Convenzione e dei relativi allegati. Il Gestore è altresì responsabile della corretta conduzione delle opere ad esso affidate e di quelle successivamente affidate o realizzate direttamente o indirettamente dal medesimo fino alla data di consegna delle stesse al Gestore subentrante.

24.2 Il Gestore, come previsto dalla Convenzione, è obbligato a mettere a disposizione, alla scadenza dell'affidamento, tutte le opere, gli impianti e le canalizzazioni del SII in condizioni di efficienza ed in buono stato di conservazione, coerentemente con le previsioni del Piano d'Ambito.

24.4 Prima del termine naturale della Convenzione, ovvero a qualsiasi titolo anticipato, il Gestore sottopone ad ATERSIR un programma di sopralluoghi onde verificare la consistenza dei beni afferenti al SII (elenco dei beni, opere e immobilizzazioni materiali ed immateriali).

24.5 Il Gestore subentrante ha la facoltà di presenziare ai sopralluoghi di cui sopra solo quale osservatore, essendo i suoi diritti soddisfatti dalla successiva procedura di consegna.

Titolo V - PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI E PROGRAMMA OPERATIVO DEGLI INTERVENTI: ATTUAZIONE E CONTROLLO

Art. 25 - Programma degli interventi (Pdl)

25.1 Il Pdl, redatto a norma dell'Art. 149, comma 3, D.Lgs. 152/2006, costituisce la programmazione, per l'intera durata della gestione, degli interventi di manutenzione straordinaria e di realizzazione di nuove opere, compreso l'adeguamento di infrastrutture già esistenti, necessarie al raggiungimento degli obiettivi del Piano d'Ambito.

25.2 La realizzazione del Pdl, predisposto ai sensi della normativa vigente e approvato da ATERSIR, si pone come documento fondamentale sulla base del quale operare per il raggiungimento della efficienza, efficacia ed economicità che rimane l'obiettivo fondamentale del servizio.

25.3 Il Gestore è obbligato a realizzare il Pdl secondo il programma temporale previsto ed impiegando le risorse indicate nel relativo PEF (comprese le risorse messe a disposizione dalle Società degli Asset, secondo le modalità indicate negli atti allegati al presente disciplinare, ed eventuali contributi a fondo perduto) e nel rispetto di quanto previsto dal Disciplinare Tecnico e dalla Convenzione.

25.4 Il Pdl viene aggiornato nei tempi e con le modalità previste dalla deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 75/2017 e successive e comunque secondo le disposizioni di ARERA in coerenza con l'ultimo POI approvato.

Art. 26 - Programma operativo degli interventi (POI)

26.1 La programmazione operativa dei singoli interventi contenuti nel Pdl è proposta dal Gestore e successivamente approvata da ATERSIR. Il Gestore predispone il Programma Operativo degli Interventi (POI), che è lo strumento con cui si definiscono operativamente, per un arco temporale pari almeno al periodo regolatorio, gli interventi da attuare, i tempi di realizzazione, le fonti di finanziamento.

26.2 Il POI indica gli investimenti che si intendono realizzare nel relativo periodo regolatorio, specificando, coerentemente con lo schema fornito da ATERSIR:

- una scheda informativa di progetto, secondo il modello predisposto da ATERSIR, per ogni intervento specifico;
- i relativi "ID Intervento" e "Tipologia di intervento" come indicati nel Pdl;
- la previsione di spesa con relativo sviluppo temporale;
- gli investimenti di struttura (attrezzature e beni funzionali al Servizio Idrico Integrato), quantificati secondo le disposizioni di ATERSIR approvate con deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 32 del 19/04/2018 e successive.

26.3 Il POI di avvio è quello allegato al presente Disciplinare quale stralcio del Programma degli Interventi 2014-39, relativamente alle annualità 2020-2023. La procedura di aggiornamento e approvazione del Programma Operativo degli Interventi è definita dalla deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 75/2017 e successive.

26.4 Il Gestore inoltre è tenuto a trasmettere ad ATERSIR, entro il 30 giugno di ogni anno, il consuntivo del POI relativo all'esercizio precedente, dal quale risultino gli interventi realizzati e le spese totali sostenute mediante l'inserimento dei dati sull'applicativo ARSI.

26.5 Ogni difformità delle attività di investimento svolte dal Gestore rispetto al POI approvato, anche per quanto riguarda i ritardi nei tempi d'esecuzione, può essere soggetta alle penali previste dalla Convenzione e dal Disciplinare. In ogni caso variazioni in diminuzione degli investimenti previsti dal POI e quindi del Pdl sono a carico della tariffa e comportano una sua corrispondente riduzione, da calcolarsi con il Metodo tariffario vigente.

Art. 27 - Disposizioni per l'attuazione del Programma operativo degli interventi

27.1 Nell'attuare il POI, il Gestore progetta e realizza gli interventi nel rispetto della disciplina in materia di lavori pubblici, della normativa nazionale e regionale.

27.2 Gli affidamenti per l'esecuzione degli interventi dovranno effettuarsi nel rispetto della Convenzione e delle normative vigenti in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture.

27.3 Il Gestore è obbligato all'esecuzione a regola d'arte degli interventi inclusi nel Pdl e nei POI, via via approvati da ATERSIR per i vari periodi regolatori nel rispetto della normativa vigente, in tutte le fasi progettuali ed esecutive. Il Gestore deve, in ogni caso, provvedere a:

- gli adempimenti necessari a ottenere approvazioni, autorizzazioni, concessioni, nulla osta e permessi e tutto quanto occorra e rientri nelle competenze di enti locali, enti pubblici o privati per l'esecuzione e l'agibilità delle opere, nonché per le infrastrutture e attrezzature di servizio il cui spostamento sia ritenuto tecnicamente necessario;
- la progettazione, direzione lavori, il coordinamento della sicurezza e collaudo, anche con affidamento esterno di incarichi professionali secondo la normativa vigente;
- l'affidamento dei lavori a terzi in osservanza della normativa statale e comunitaria in materia di appalti pubblici;
- l'attività di esecuzione e conduzione dei lavori, anche in economia;
- la cura di tutte le operazioni e le procedure occorrenti per le stime tecniche, l'occupazione e l'espropriazione delle aree necessarie, l'imposizione di servitù, l'ottenimento di concessioni demaniali e il riscatto e la revoca di quelle preesistenti, nonché ogni altra necessaria procedura e attività finalizzata all'acquisizione di beni e diritti occorrenti per l'esecuzione delle opere, incluse le formalità ipotecarie e catastali previste dalla normativa;
- esercitare tutti i poteri espropriativi previsti dall'Art. 15 della Convenzione.

27.4 Il Gestore è tenuto ad eseguire il collaudo dei lavori nel modo previsto dalla normativa applicabile ai lavori medesimi e, nel caso di concorso di contributi pubblici, dalle speciali direttive impartite dall'Ente erogatore del contributo. Il certificato di collaudo o il certificato di regolare esecuzione deve essere conservato agli atti interni del Gestore fino al termine della concessione, corredato dello stato finale e della relativa relazione di accompagnamento della direzione dei lavori. ATERSIR può, in qualunque momento, richiedere copia della documentazione. La documentazione fa fede ai fini della valutazione del rimborso del valore residuo al termine della concessione nella misura prevista dalla convenzione e la sua assenza comporta, senza altro motivo, l'esclusione dal conteggio delle somme dovute al Gestore per gli interventi che ne fossero privi.

27.5 I costi di investimento indicati nel POI sono comprensivi di tutte le voci di costo necessarie alla progettazione e realizzazione delle opere e degli studi previsti, ad esclusione dell'IVA o di altri oneri deducibili/recuperabili dal Gestore. A titolo esemplificativo e non esaustivo, nei costi di investimento sono comprese le seguenti voci: importo lavori a base d'asta, oneri per la sicurezza e per la manodopera, progettazione, rilievi, consulenze, direzione lavori, collaudi, acquisizione aree e pertinenti indennizzi, interferenze, oneri di gara, ecc.) e comunque i quadri economici degli interventi devono essere conformi alle voci previste dalla normativa sugli appalti pubblici.

27.6 Gli elenchi prezzi unitari allegati ai progetti degli interventi del POI non potranno essere superiori a quelli fissati dalle Camere di Commercio di riferimento del territorio, o ad altri elenchi prezzi unitari ove le voci dell'elenco prezzi delle Camere di Commercio non fossero rappresentative, depurati del ribasso offerto in sede di gara.

27.7 Il Gestore è tenuto a caricare sull'applicativo ARSI, messo a disposizione da ATERSIR, i quadri economici degli interventi (ad esclusione degli interventi cumulativi) nel loro stato di pre-affidamento, post-affidamento e fine lavori.

27.8 Sono a carico del Gestore tutte le misure, comprese le opere provvisorie, e tutti gli adempimenti per evitare il verificarsi, durante l'esecuzione di lavori come pure durante l'esercizio delle reti e degli impianti, di danni alle opere, all'ambiente, alle persone e alle cose proprie e di terzi. Fermo restando l'obbligo del Gestore, previsto dalla convenzione, di adeguata copertura assicurativa, è a suo carico l'onere per il ripristino di opere e il risarcimento di danni ai luoghi, a cose o a terzi determinati da mancata, tardiva o inadeguata assunzione dei necessari provvedimenti. Nessun diritto al riconoscimento in tariffa delle spese per ripristino o indennizzi spetta al Gestore quando il danno sia dovuto, anche solo in parte, a errore, incuria o colpa sua o delle persone delle quali esso è tenuto a rispondere. Le spese sostenute per i ripristini, gli indennizzi ed i rimborsi assicurativi devono essere registrati separatamente nella contabilità d'esercizio.

27.9 Prima dell'attivazione di tutti gli interventi di nuova costruzione, ampliamento e manutenzione straordinaria di reti fognarie e acquedottistiche, il Gestore dovrà comunque coordinarsi col Comune territorialmente interessato dalla cantierizzazione delle opere.

27.10 Gli interventi inseriti nel POI sono soggetti ai disposti dell'Art. 158-bis, D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.; pertanto il Gestore è tenuto a predisporre tutta la documentazione tecnico/amministrativa funzionale all'attuazione del citato Art.158-bis secondo quanto disposto da ATERSIR con la Deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 70/2016 e successive.

27.11 La realizzazione delle opere inserite nel POI eventualmente aggiudicate e/o avviate prima dell'affidamento del SII rimane in capo al Soggetto appaltatore. Il Gestore del SII si dovrà interfacciare con il collaudatore nominato dalla stazione appaltante al fine della presa in carico dell'opera.

Art. 28 - Controllo sull'attuazione del POI

28.1 Fermo restando quanto previsto dalla deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 75/2017 e successive, il Gestore fornirà le informazioni sull'attuazione del POI mediante la compilazione dell'applicativo web ARSI di cui al successivo Art. 38, e comunicherà tramite PEC l'avvenuta conclusione della procedura di compilazione.

28.2 Qualora si rilevino delle criticità in merito al rispetto della programmazione e della realizzazione delle opere previste dal POI, il Gestore dovrà provvedere a darne pronta comunicazione ad ATERSIR.

28.3 ATERSIR si riserva la facoltà di procedere ad eseguire verifiche a campione sui progetti in corso di redazione e/o sugli interventi in corso di realizzazione da parte del Gestore.

28.4 ATERSIR si riserva altresì facoltà di effettuare controlli sul rispetto di quanto indicato all'Art 27 comma 6, nonché di verificare la congruità del costo complessivo delle opere in rapporto ai costi e alle caratteristiche di opere analoghe.

28.5 ATERSIR si riserva altresì facoltà di effettuare controlli sulla natura e sulla consistenza degli investimenti di struttura di cui all'Art. 26 comma 2.

Art. 29 - Spese tecniche per la progettazione e la realizzazione delle opere

29.1 Le spese tecniche sostenute dal Gestore per la progettazione e la realizzazione delle opere previste nei programmi degli interventi del SII saranno riconosciute in tariffa in modalità forfettaria avendo a riferimento il quadro economico della progettazione definitiva/esecutiva sulla base della quale è stato ottenuto il titolo abilitativo edilizio.

29.2 Le spese tecniche dovranno essere comprese nel quadro economico del progetto definitivo/esecutivo sulla base del quale viene ottenuto il titolo abilitativo edilizio tra le "somme a disposizione della stazione appaltante" di cui all'art. 16 del D.P.R. n.ro 207/2010 e s.m.i. e dovranno riportare un valore coerente a quanto indicato nel presente articolo.

29.3 Ai fini del riconoscimento forfettario in tariffa al Gestore, si intendono per "spese tecniche" le spese sostenute a vario titolo dal Gestore stesso nelle fasi di progettazione, appalto, realizzazione e collaudo delle opere. Le "spese tecniche" saranno quindi composte dalle seguenti voci:

- A. Spese tecniche relative alla progettazione, alle necessarie attività preliminari, al coordinamento della sicurezza in fase di progettazione, alla direzione lavori e al coordinamento della sicurezza in fase di esecuzione, all'assistenza giornaliera e contabilità e a tutte le altre attività e prestazioni indicate nel D.M. 17/06/2016 "Approvazione delle tabelle dei corrispettivi commisurati al livello qualitativo delle prestazioni di progettazione adottato ai sensi dell'art. 24, comma 8, del decreto legislativo n. 50 del 2016";
- B. Spese amministrative, relative alle attività svolte dal Gestore in qualità di "Stazione appaltante": funzioni del Responsabile Unico del procedimento, funzioni del Responsabile dei Lavori, servizi svolti dall'ufficio acquisti e appalti;
- C. Spese tecniche relative alle attività del Gestore per il perfezionamento delle procedure di acquisizione delle aree necessarie alla realizzazione dell'opera, con riferimento ai poteri espropriativi delegati nei termini previsti dalla Convenzione di affidamento ai sensi dell'art. 158-bis del D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, e/o agli eventuali accordi bonari.

29.4 Il valore totale delle spese tecniche sarà dato dalla somma dei contributi "A", "B" e "C" secondo la seguente formula:

$$ST_{TOT} = ST_{AB} + ST_C$$

Dove:

ST_{AB} è l'importo delle spese tecniche ed amministrative di cui alle voci A e B, definito in funzione della tipologia di opera da realizzare (reti o impianti) e dell'importo delle opere di progetto definitivo;

ST_C è l'importo delle spese tecniche di cui alla voce C, definito in relazione a costi parametrici per tipologia di procedura.

29.5 Su ST_{TOT} è applicato il ribasso percentuale offerto in sede di procedura di affidamento del servizio.

29.6 Il valore delle spese tecniche ed amministrative, di cui alle voci A e B (ST_{AB}), è definito in misura forfettaria in funzione della tipologia di opera da realizzare e dell'importo delle opere del progetto definitivo/esecutivo sulla base del quale è stato ottenuto il titolo abilitativo edilizio.

29.7 In relazione alla definizione di tipologia di opera si distinguono due macro-categorie di opere:

- Categoria "Reti": opere di adduzione e distribuzione acquedottistica, opere di fognatura
- Categoria "Impianti" – impianti acquedottistici di potabilizzazione e/o pressurizzazione, impianti di depurazione, impianti di sollevamento fognari

Nel caso di interventi che prevedano la realizzazione di opere a rete e di uno o più impianti, quando l'importo dei lavori della parte relativa agli impianti supera il 30% dell'importo totale delle opere, per il calcolo delle spese tecniche si applicherà la categoria "Impianti".

29.8 In relazione alla definizione dell'importo delle opere da progetto definitivo, l'importo delle opere IO da porre a base di calcolo è costituito dalla somma di:

- Importo lavori (punto a1)
- Oneri per l'attuazione dei piani di sicurezza (punto a2)
- Importo dei lavori in economia (punto b1)

in riferimento al quadro economico di progetto di cui all'art. 16 del D.P.R. n.ro 207/2010.

Eventuali forniture dirette o da magazzino esplicitate nel quadro economico potranno essere comprese nell'importo delle opere IO.

29.9 Definita la tipologia di intervento, il calcolo delle spese tecniche ST_{AB} dovrà quindi effettuarsi utilizzando la seguente formula:

$$ST_{AB} = a \times IO^{(1-b)}$$

Dove:

ST_{AB} importo delle spese tecniche e amministrative
IO importo delle opere
a, b parametri della curva definiti dalla seguente tabella:

	Progetti tipo "Impianti"	Progetti tipo "Reti"
a	9,1260	4,4387
b	0,269	0,231

L'incidenza percentuale delle spese tecniche ed amministrative è dunque inversamente proporzionale all'importo delle opere da progetto definitivo/esecutivo sulla base del quale è stato ottenuto il titolo abilitativo edilizio secondo l'andamento espresso dalla seguente formula:

$$INC\% = a \times IO^{-b}$$

29.10 Il valore delle spese tecniche di cui alla voce "C" (ST_c), escluse le spese notarili da inserire al punto b5 del quadro economico di cui all'art.16 del D.P.R. n.ro 207/2010, sarà riconosciuto con i seguenti costi parametrici:

C1) per ogni ditta interessata da accordo bonario già sottoscritto alla presentazione del progetto definitivo (per acquisto di terreno o per servitù temporanea o permanente): 500 euro

C2) per ogni ditta interessata da procedura espropriativa in assenza di accordo bonario già sottoscritto alla presentazione del progetto definitivo: 2000 euro

fino ad un valore massimo complessivo per intervento di 25.000 euro.

In particolare:

$$ST_c = n \cdot C1 + m \cdot C2$$

$$\text{con } ST_c \leq 25.000 \text{ €}$$

Dove:

n è il numero ditte interessate da accordo bonario

m è il numero ditte interessate da procedimento espropriativo.

29.11 Al fine del riconoscimento tariffario delle spese tecniche definite in modo forfettario secondo quanto illustrato ai commi precedenti, il Gestore dovrà predisporre apposita rendicontazione che consenta di individuare puntualmente il valore del correttivo da apportare in sede di conguaglio rispetto al valore delle spese tecniche confluite nella valorizzazione dei cespiti realizzati che concorrono al calcolo tariffario. A tal fine, per ogni intervento individuato dallo specifico codice ARSI, dovranno essere forniti almeno i seguenti dati:

- tipologia di opera = "Reti" o "Impianti";
- IO = importo delle opere da progetto definitivo/esecutivo sulla base del quale è stato ottenuto il titolo abilitativo edilizio;
- n = numero ditte interessate da accordo bonario;
- m = numero ditte interessate da procedimento espropriativo;
- ST_{TOT} = spese tecniche forfettarie calcolate secondo quanto definito nel presente documento;

- singoli cespiti afferenti all'intervento (identificativo, valore, anno di capitalizzazione, categoria AEEGSI, categoria contabile...);
- $ST_{TOT\ REND}$ = spese tecniche confluite nella valorizzazione del cespite.

ATERSIR definirà il formato con cui i dati sopraelencati dovranno essere forniti all'Agenzia e sui quali quest'ultima si riserva la facoltà di effettuare verifiche.

29.12 Saranno previsti eventuali incrementi delle spese tecniche, sostenute dal Gestore per la progettazione delle opere previste nei programmi di intervento, connessi all'adozione della metodologia Building Information Modeling.

Art. 30 - Opere realizzate nell'ambito di urbanizzazioni

30.1 Le opere afferenti al SII previste e realizzate nell'ambito delle nuove urbanizzazioni assumono rilevanza significativa in quanto determinano un incremento del sistema gestito ed incidono sulla potenzialità degli impianti e delle reti esistenti.

30.2 I progetti delle opere del SII relative alle nuove urbanizzazioni dovranno essere sottoposte ad una valutazione tecnica da parte del Gestore.

30.3 Le opere di cui al precedente comma potranno essere eseguite direttamente dai privati, dal Comune ovvero dal Gestore previa definizione degli aspetti tecnico-economici e corresponsione al Gestore di un contributo relativo a dette opere.

30.4 Qualora si rendesse necessario potenziare le infrastrutture esistenti per far fronte alla domanda di servizio ulteriore, connessa con lo sviluppo urbanistico, i Soggetti attuatori dovranno contribuire finanziariamente alla realizzazione di detti interventi in misura connessa alla domanda di servizio secondo quanto disposto da ATERSIR sentito il Gestore e le Amministrazioni comunali.

30.5 Le opere del SII realizzate direttamente dagli urbanizzanti, escluse le reti e gli impianti interni alle proprietà private, dovranno, di norma, essere poste in suolo pubblico ed essere di proprietà pubblica affinché possano rientrare nella gestione integrata.

30.6 Il Gestore provvede all'accertamento in contraddittorio della regolare progettazione ed esecuzione delle opere e del relativo stato di funzionamento:

- in caso di esito positivo il Gestore e il Comune redigono un verbale di constatazione nel quale sono riportate le caratteristiche dei beni necessari o destinati al SII e il loro grado di funzionalità e il Gestore subentra nella responsabilità della gestione dei beni;
- in caso di esito negativo del succitato accertamento di regolarità tecnica e funzionale, e sin tanto che le stesse non saranno state regolarizzate, il Gestore si riserva la presa in carico delle opere di cui al presente articolo; il Soggetto lottizzante, con oneri a proprio carico, deve predisporre un progetto di adeguamento da sottoporre all'approvazione del Gestore, che si esprime entro 30 giorni dal deposito del progetto. Conclusi gli interventi di adeguamento il Gestore e il Comune redigono un verbale di constatazione nel quale sono riportate le caratteristiche dei beni necessari o destinati al SII e il loro grado di funzionalità e il Gestore subentra nella responsabilità della gestione dei beni.

30.7 La predisposizione e la realizzazione dei progetti di adeguamento di cui al precedente comma possono essere effettuate anche dal Gestore, con l'accordo delle parti.

Titolo VI - ASPETTI TARIFFARI ED ECONOMICO-FINANZIARI

Art. 31 - Tariffa e aggiornamenti tariffari

31.1 La tariffa del Servizio Idrico Integrato è il corrispettivo spettante al Gestore per tutti gli oneri e obblighi a suo carico connessi alla gestione del SII.

31.2 Ai sensi dell'Art. 154, comma 1, del D.Lgs. 152/2006 tutte le tariffe hanno natura di corrispettivo e sono determinate tenendo conto della qualità della risorsa idrica e del servizio fornito, delle opere e degli adeguamenti necessari, dell'entità dei costi di gestione delle opere, e dei costi di gestione delle aree di salvaguardia, nonché di una quota parte dei costi di funzionamento dell'Autorità d'Ambito, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio secondo il principio del recupero dei costi e secondo il principio «chi inquina paga». Nessun altro compenso potrà essere richiesto per la fornitura del SII, oltre a quanto definito al successivo Art. 32 ed agli altri compensi eventualmente stabiliti dalla normativa vigente.

31.3 Ai fini del presente Disciplinare la tariffa del servizio è calcolata applicando il vigente Metodo tariffario emanato da ARERA per ciascun periodo regolatorio, al quale si rimanda per una corretta e puntuale applicazione.

31.4 L'aggiornamento della tariffa sarà effettuato in maniera ordinaria secondo le tempistiche sancite dai provvedimenti di aggiornamento tariffario deliberati da ARERA, ovvero in maniera straordinaria al verificarsi di circostanze straordinarie e tali da pregiudicare l'equilibrio economico-finanziario della gestione.

31.5 L'aggiornamento terrà conto anche delle componenti di conguaglio relative agli esercizi precedenti, secondo le modalità stabilite dalle disposizioni vigenti emanate da ARERA.

Art. 32 - Articolazione tariffaria

32.1. Sono determinate da ATERSIR:

- a) le tariffe di fornitura dell'acqua potabile e di collettamento fognario e trattamento depurativo di cui all'allegato 3 al presente Disciplinare e la struttura dell'articolazione tariffaria;
- b) le tariffe unitarie e/o forfetarie per le prestazioni accessorie (compresi i corrispettivi per allacciamenti) di cui all'Allegato 4 al presente Disciplinare.

Art. 33 - Misurazione dei volumi

33.1 In accordo con quanto stabilito dall'Art. 146, D.Lgs. 152/06 e dal DPCM 04/03/1996, la misurazione dei volumi fatturati avviene al punto di consegna tramite contatore che risponderà ai requisiti di cui al DM n. 93 del 21 aprile 2017.

33.2 La lettura dei contatori e la fatturazione sono regolate dal Regolamento del SII ed eventualmente dalla Carta dei Servizi, fermo restando quanto previsto dalle disposizioni vigenti emanate da ARERA.

Art. 34 - Corrispettivi per allacciamenti

34.1 Gli allacciamenti idrici e fognari consistono nelle condotte idriche e fognarie derivate dalla principale e dedicate al servizio di uno o più utenti.

34.2 Allacciamento idrico è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta principale di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto.

34.4 Allacciamento fognario è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura privata, posto di norma sul confine con l'area pubblica, alla pubblica fognatura.

34.5 Il Gestore deve provvedere alla realizzazione degli allacciamenti idrici e fognari, nel rispetto del Regolamento del SII vigente.

34.6 I corrispettivi applicati agli utenti per la realizzazione degli allacciamenti saranno definiti sulla base di un preventivo consegnato al richiedente stesso, elaborato sulla base di quanto previsto dal Regolamento del SII, dal Tariffario per la realizzazione di allacciamenti di servizi idrici e per lo svolgimento di prestazioni accessorie (allegato 4), e dalle disposizioni vigenti.

Art. 35 - Corrispettivi ai proprietari di opere del SII concessi in uso al Gestore

35.1 Il Gestore è tenuto a retrocedere il valore dei mutui o altri corrispettivi, preventivamente riconosciuti nel calcolo tariffario approvato da ATERSIR e da ARERA, a favore delle Amministrazioni locali ovvero loro società patrimoniali (quantificati come da PEF allegato al Piano d'ambito, e comunicati annualmente al Gestore).

35.2 Il valore complessivo dei mutui spettante ad ogni singola Amministrazione locale sarà liquidato dal Gestore di norma entro il 30 giugno di ogni anno.

35.3 Il valore complessivo dei corrispettivi a favore di ogni Società patrimoniale sarà liquidato dal Gestore secondo quanto previsto dagli atti che regolano gli specifici rapporti tra ATERSIR, il Gestore e le singole Società degli Asset, allegati al presente Disciplinare, nonché dagli ulteriori accordi derivati che verranno approvati in seguito agli stessi.

Art. 36 - Verifica dell'Equilibrio economico-finanziario

36.1 La verifica relativa al raggiungimento ed al mantenimento dell'Equilibrio economico finanziario nonché la valutazione dell'eventuale istanza di riequilibrio di cui all'Art. 18 della Convenzione, e la messa in atto delle specifiche misure per il mantenimento dell'equilibrio economico finanziario sarà effettuata da ATERSIR analizzando la situazione economica, finanziaria e patrimoniale del Gestore.

36.2 Ai fini delle attività di cui al comma precedente il Gestore è tenuto a fornire i dati richiesti nell'Allegato 7.

Titolo VII - FLUSSI INFORMATIVI

Art. 37 - Flussi informativi

37.1 Ogni anno il Gestore è tenuto a trasmettere ad ATERSIR tutti i dati tecnico-gestionali, economico-finanziari, le informazioni, la documentazione e le fonti contabili ritenuti necessari dall'Agenzia per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali, di controllo e dell'attività di validazione dei dati, secondo modalità e formati operativi

specifici che saranno stabiliti di anno in anno. Il Gestore mette altresì a disposizione di ATERSIR i dati necessari per svolgere quanto esplicitamente previsto da ARERA.

37.2 I principali strumenti di informazione sono:

- lo strumento ARSI;
- lo strumento Sistema Informativo Territoriale (SIT);
- i dati tecnico-gestionali relativi al servizio, contenuti a titolo indicativo e non esaustivo nell'allegato 6, da fornire entro il 31 luglio dell'anno successivo;
- i dati economico-finanziari relativi al servizio, contenuti a titolo indicativo e non esaustivo nell'allegato 7, da fornire entro il 31 luglio dell'anno successivo;
- i dati e le informazioni previste dalla normativa in materia di lavori pubblici riguardanti appalti e subappalti.

37.3 In occasione della predisposizione degli schemi regolatori previsti da ARERA il Gestore dovrà fornire, nei formati richiesti entro e non oltre il termine prefissato, tutti i dati e le informazioni tecniche e contabili affinché ATERSIR possa rispettare le scadenze imposte da ARERA. La mancata o incompleta trasmissione di tali dati sarà oggetto di penale.

37.4 Il Gestore sarà tenuto a condividere con ATERSIR qualsiasi trasmissione informativa direttamente richiesta da ARERA con riferimento al SII oggetto di affidamento.

37.5 Le parti si danno reciprocamente atto che ATERSIR può, in qualunque momento, richiedere ulteriori dati gestionali, economici e tecnici rispetto a quelli indicati negli atti contrattuali.

Art. 38 - ARSI

38.1 L'attuazione del POI è monitorata tramite il *software* ARSI. Il *software* ARSI è stato sviluppato dalla Regione Emilia-Romagna e ulteriormente implementato da ATERSIR per facilitare ed uniformare il monitoraggio e la rendicontazione degli interventi del Servizio Idrico Integrato. La Regione, con D.G.R. 1/2013, ha trasferito la proprietà intellettuale del *software* ad ATERSIR con l'obbligo d'uso anche per i Gestori. I Comuni e la Regione Emilia-Romagna hanno accesso in sola lettura.

38.2 Il *software*, sviluppato come applicazione *web*, è alimentato da ATERSIR con gli interventi approvati. Il Gestore del servizio ha l'obbligo di alimentare il sistema tramite l'inserimento dei dati di avanzamento tecnico-economico degli interventi con cadenza trimestrale e un inserimento annuale per il consuntivo.

38.3 Il Gestore può alimentare ARSI sia direttamente, compilando i campi dell'interfaccia grafica, sia utilizzando il file di interscambio dei dati in formato *.csv* predisposto da ATERSIR.

38.4 I dati possono essere caricati di norma solo all'interno di specifiche finestre temporali, chiuse le quali non potranno essere modificati:

- i dati di ogni trimestre devono essere inseriti entro il 15° giorno del secondo mese dopo il termine del trimestre;
- il dato del IV trimestre deve essere inserito entro il 15 marzo dell'anno successivo, riportando la data del 30 dicembre come data di fine periodo;

- il dato di consuntivo annuale deve essere inserito entro il 30 giugno di ogni anno, riportando la data del 31 dicembre come data di fine periodo.

38.5 I dati economici riportati in ARSI in fase di consuntivo sono da considerarsi come rendicontazione formale degli investimenti effettuati.

38.6 Ogni ulteriore richiesta di dati che sarà implementata nel *software* dovrà essere recepita dal Gestore.

Art. 39 - Contenuti e aggiornamento del SIT

39.1 Il SIT, oltre ad essere strutturato in conformità con la normativa vigente, deve contenere le informazioni necessarie al monitoraggio degli investimenti e alla realizzazione delle opere nonché essere compatibile con gli applicativi in uso presso ATERSIR.

39.2 Il SIT dovrà essere realizzato dal Gestore avendo come riferimento minimo il sistema informativo regionale formulato con la DGR 2087/2015 e successive modifiche e deve poter essere implementato successivamente con ulteriori esigenze di ATERSIR.

39.3 Le informazioni ed i dati di cui al comma 1 devono essere rese disponibili dal Gestore entro 12 mesi dall'affidamento del Servizio; i successivi aggiornamenti annuali dovranno essere resi disponibili ad ATERSIR in accordo con i termini previsti dalla DGR 2087/2015 e successive modifiche.

Titolo VIII - RAPPORTI CON L'UTENZA.

Art. 40 - Criteri di regolazione

40.1 I rapporti con gli utenti devono essere gestiti nel rispetto delle normative vigenti e delle disposizioni emanate da ARERA.

40.2 Il Gestore deve assicurare attraverso la propria organizzazione gestionale i livelli di servizio come definiti dalla Carta dei Servizi, dal Disciplinare e dalle disposizioni emanate da ARERA.

40.3 Le attività del Gestore dovranno essere volte all'ottimizzazione delle procedure gestionali, amministrative, commerciali e di informazione all'utenza, dando sollecita comunicazione in merito ad eventuali criticità e disservizi tramite tutti gli strumenti informativi disponibili.

Art. 41 - Indagine sulla soddisfazione degli utenti

41.1 A integrazione delle statistiche relative al rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi, ATERSIR potrà effettuare indagini di *customer satisfaction* per monitorare nel tempo le *performance* sui diversi segmenti di clientela servita.

41.2 L'analisi di *customer satisfaction* riguarderà:

- un campione di utenti del SII, suddivisi tra privati ed operatori economici, residenti o operanti nei Comuni serviti, scelti in base a regole e metodiche tipiche di una analisi statistica;
- un campione di utenti del SII che nei dodici mesi precedenti l'indagine hanno presentato un reclamo.

Titolo IX - PENALI

Art. 42 - Criteri e disposizioni generali per l'applicazione di penali

42.1 Al Gestore saranno applicate le penali previste, in caso di:

- a) mancato rispetto di quanto previsto all'Art. 4 (*Manuali e piani*);
- b) mancata comunicazione ad ATERSIR dei dati previsti dal Titolo VII (*Flussi Informativi*);
- c) mancato rispetto del livello qualitativo dei requisiti di potabilità previsti dalla legge;
- d) mancata esecuzione delle prestazioni relative alle attività regolate comprese le fognature bianche definite al Titolo II (*Prestazioni*);
- e) mancato rispetto dei livelli di servizio minimi e obiettivo di cui al Titolo III (*Livelli tecnico-gestionali di servizio e controllo della gestione*);
- f) mancato rispetto delle spese tecniche per la progettazione e la realizzazione delle opere di cui all'Art. 29 e dei prezzi unitari allegati ai progetti degli interventi di cui all'Art. 27, comma 6;
- g) mancata attuazione del POI;
- h) mancata applicazione dell'articolazione tariffaria e dei corrispettivi definiti da ATERSIR di cui al Titolo VI (*Aspetti tariffari ed economico-finanziari*);
- i) mancato rispetto di restanti disposizioni contenute nel Disciplinare e nella Convenzione.

42.2 Nei casi di cui al comma precedente ATERSIR provvederà ad elevare formale contestazione al Gestore comunicando le motivazioni delle contestazioni e l'ammontare della penale prevista. Il Gestore potrà presentare le proprie osservazioni entro 10 giorni dal ricevimento della contestazione. A seguito della scadenza del termine di 10 giorni sopra indicato, tenuto conto delle osservazioni eventualmente pervenute, ATERSIR adotterà il provvedimento conclusivo del procedimento di applicazione delle penali contestate.

42.4 Le penali si applicano nel modo e nella misura stabiliti dal presente Disciplinare e non esonerano il Gestore dal pagamento delle ulteriori o diverse sanzioni previste dalla normativa vigente né dalle responsabilità previste a suo carico dalle leggi.

42.5 In caso di mancato pagamento, nei termini dettati da ATERSIR, le somme dovute sono detratte dalle cauzioni previste all'Art. 41 della Convenzione.

42.6 La penale non è dovuta nell'ipotesi in cui il ritardo o l'inadempimento sia causato da forza maggiore, caso fortuito, calamità naturali, fatti imputabili a terzi che il Gestore non è in grado di controllare e comunque fatti e/o circostanze non dipendenti dalla volontà del Gestore.

42.7 Le penali non liberano il Gestore dalle responsabilità per eventuali danni e spese.

42.8 Quanto dovuto all'utenza nel caso di inefficienze del servizio è regolato dalle disposizioni di ARERA in materia e dalla Carta dei Servizi.

Art. 43 - Mancato rispetto dei termini previsti dall'Art. 4 (*Manuali e piani*)

43.1 In caso di mancata comunicazione ad ATERSIR della redazione e dell'operatività degli elaborati prodotti ai sensi dell'Art. 4 comma 1 entro 12 mesi dalla stipula della

Convenzione e fino all'ottemperanza di quanto richiesto, con riferimento a ciascun documento si applica una penale giornaliera di € 100.

43.2 In caso di mancata trasmissione degli elaborati previsti dall'Art. 4 comma 1 entro i termini fissati da ATERSIR e fino ad un massimo di 30 giorni si applica una penale giornaliera di € 500 con riferimento a ciascun documento; oltre tale termine si applica l'Art. 34 della Convenzione.

43.3 Qualora il documento ricevuto non sia ritenuto rispondente alle necessità espresse o ai documenti di offerta, ATERSIR può richiederne l'adeguamento, specificando i nuovi termini per l'adempimento; in caso di mancato rispetto di detti termini si applica la penale di cui al comma precedente.

43.4 In caso di mancata comunicazione ad ATERSIR dei dati di cui all'Art. 4 commi 4 e 5 entro i termini fissati da ATERSIR e fino all'ottemperanza di quanto richiesto si applica una penale giornaliera di € 500.

43.5 Gli eventuali giorni di ritardo sono conteggiati dal primo giorno successivo al termine previsto dall'Art. 4 fino alla data di ricezione formale dell'elaborato da parte di ATERSIR.

43.6 Qualora il Gestore abbia percezione di non riuscire a rispettare le tempistiche definite all'Art. 4 comma 1 potrà inoltrare, almeno 60 giorni prima della scadenza del termine previsto, apposita istanza scritta di proroga dei termini, fornendo adeguate motivazioni tecniche, economiche ed amministrative e proponendo una nuova tempistica di attuazione che ATERSIR risconterà in modo espresso.

Art. 44 - Mancata comunicazione ad ATERSIR dei dati di cui al Titolo VII (Flussi Informativi)

44.1 Salvo che il fatto non costituisca grave inadempienza ai sensi dell'Art. 34 della Convenzione e del successivo comma 2, il ritardo nella trasmissione, l'incompletezza sostanziale o la mancanza delle comunicazioni obbligatorie sulla gestione di cui al Titolo VII comportano l'applicazione delle seguenti penali:

- a) per ritardo nelle comunicazioni superiore a 15 giorni oltre il termine previsto dal presente Disciplinare e fino ad un massimo di 30 giorni: una penale giornaliera di € 500 (cinquecento);
- b) per incompleta o errata fornitura dei dati: per ogni omissione dei dati comunicati si applica una penale giornaliera di € 100 (cento) fino ad un massimo di 30 giorni. L'importo della penale sarà conteggiato dal primo giorno successivo al termine indicato nella contestazione con cui ATERSIR rileverà l'incompletezza o erroneità della fornitura e sino alla data di fornitura dei dati originariamente richiesti.

44.2 In entrambi i casi oltre il termine dei 30 giorni si applica l'Art. 34 della Convenzione.

44.3 La mancata, incompleta od errata comunicazione di dati della gestione entro i termini fissati da ATERSIR, che impediscano la corretta e puntuale applicazione del Metodo tariffario di cui all'Art. 31, secondo quanto disposto da ARERA, comportano una penale giornaliera di 5.000 € (cinquemila) fino ad un massimo di 30 giorni; oltre il termine dei 30 giorni si applica l'Art. 34 della Convenzione.

44.4 Gli eventuali giorni di ritardo sono conteggiati:

- a) per ritardo nella comunicazione: dal primo giorno successivo al termine fissato da ATERSIR;
- b) per incompleta o errata fornitura dei dati: dal primo giorno successivo al termine indicato nella contestazione con cui ATERSIR rileverà l'incompletezza o l'erroneità della fornitura.

Art. 45 - Mancato rispetto del livello qualitativo dei requisiti di potabilità previsti dalla legge

45.1 Salvo che il fatto non costituisca grave inadempienza ai sensi dell'Art. 34 della Convenzione, il mancato rispetto del livello qualitativo dei requisiti di potabilità previsti dalla legge, non causato da forza maggiore, fenomeni naturali o fatti imputabili a terzi e pertanto dipendente dalla gestione comporta l'applicazione di una penale variabile da € 1.000 (mille) a € 10.000 (diecimila) in relazione alla gravità dell'episodio, per ogni giorno in cui persiste la non potabilità, dal giorno successivo alla segnalazione di non potabilità da parte di AUSL, e fino al ripristino del requisito di potabilità.

45.2 Come data di ripristino del requisito di potabilità viene considerata la data di protocollo del Gestore della comunicazione di ristabilimento delle normali condizioni.

45.3 Nel caso in cui, dopo tale comunicazione, un successivo campionamento di verifica per lo stesso episodio da parte di AUSL attesti il permanere delle condizioni di non potabilità, la penale verrà estesa anche ai giorni coincidente e successivi alla data della comunicazione di cui al comma precedente e fino a comunicazione da parte di AUSL di ripristino del requisito di potabilità.

Art. 46 - Mancata esecuzione delle prestazioni relative alle attività regolate comprese le fognature bianche

46.1 Salvo che il fatto non costituisca grave inadempienza ai sensi dell'Art. 34 della Convenzione, la mancata o incompleta esecuzione di una o più prestazioni relative alle attività regolate, ivi comprese le fognature bianche definite al Titolo II, comporta l'applicazione di una penale, previa formale contestazione al Gestore, come di seguito specificato.

46.2 La penale di cui al comma precedente sarà quantificata come segue:

- un valore compreso tra lo 0,001% (zero virgola zero zero uno per cento) e l'1% (uno per cento) del vincolo ai ricavi del gestore (VRG) relativo all'annualità "n-1", commisurato al numero ed alla gravità degli episodi riscontrati di mancata o incompleta esecuzione delle prestazioni di cui all'art 6 individuate con le lettere a) b) c) d) e) h) k) l) m) n) p) q) r) s), salvo ogni ulteriore addebito per responsabilità;
- un valore compreso tra lo 0,01% (zero virgola zero uno per cento) e lo 0,1% (zero virgola uno per cento) vincolo ai ricavi del gestore (VRG) relativo all'annualità "n-1", commisurato alla mancata o incompleta esecuzione delle prestazioni di cui all'art. 6 individuate con le lettere f) g) i) j) o), salvo ogni ulteriore addebito per responsabilità.

Il valore del succitato VRG è quello desumibile dal prospetto "Piano Tariffario" dell'ultimo Piano Economico Finanziario (PEF) approvato dall'Agenzia, in sede di predisposizione tariffaria elaborato in osservanza alla metodologia tariffaria in vigore o di suo aggiornamento biennale e come successivamente approvato da ARERA.

46.3 Nella contestazione sarà altresì fissato, con diffida ad adempiere, un termine per il ripristino della prestazione. Decorso inutilmente tale termine, verrà applicata un'ulteriore penale quantificata come segue: per ogni giorno di ritardo rispetto al termine fissato da ATERSIR, e fino ad un massimo di 10 giorni, un importo variabile da € 500 (cinquecento) a € 10.000 (diecimila), salvo ogni ulteriore addebito per responsabilità. Oltre il termine dei 10 giorni l'inadempienza si considera grave e si applica l'Art. 34 della Convenzione.

Art. 47 - Mancato rispetto dei livelli di servizio minimi e obiettivo

47.1 Qualora il Gestore non rispetti i livelli minimi di servizio previsti dall'art. 11 del presente Disciplinare per accertate negligenze, per mancato intervento e/o per mancata esecuzione delle opere previste nel POI, sarà applicata una penale previa formale contestazione al Gestore, come di seguito specificato.

47.2 La penale di cui al comma precedente sarà quantificata come segue:

- un valore compreso tra lo 0,001% (zero virgola zero zero uno per cento) e l'1% (uno per cento) del vincolo ai ricavi del gestore (VRG) relativo all'annualità "n-1", commisurato al numero ed alla gravità degli episodi riscontrati di non rispetto dei livelli minimi di servizio, salvo ogni ulteriore addebito per responsabilità.

Il valore del succitato VRG è quello desumibile dal prospetto "Piano Tariffario" dell'ultimo Piano Economico Finanziario (PEF) approvato dall'Agenzia, in sede di predisposizione tariffaria elaborato in osservanza alla metodologia tariffaria in vigore o di suo aggiornamento biennale e come successivamente approvato da ARERA.

47.3 Nella contestazione sarà altresì fissato, con diffida ad adempiere, un termine per il ripristino del livello di servizio. Decorso inutilmente tale termine, verrà applicata un'ulteriore penale quantificata come segue: per ogni giorno di ritardo rispetto al termine fissato da ATERSIR, e fino ad un massimo di 10 giorni, un importo variabile da € 500 (cinquecento) a € 10.000 (diecimila), salvo ogni ulteriore addebito per responsabilità. Oltre il termine dei 10 giorni l'inadempienza si considera grave e si applica l'Art. 34 della Convenzione.

47.4 ATERSIR, verificato annualmente lo stato di attuazione dei livelli obiettivo di servizio di cui all'art. 12 del presente Disciplinare, segnala al Gestore eventuali ritardi sollecitandolo con congruo anticipo ad adempiere agli obblighi contrattuali. In caso di mancato raggiungimento dei livelli obiettivo di servizio previsti nel presente disciplinare sarà applicata una penale, previa formale contestazione al Gestore, come di seguito specificato.

47.5 La penale di cui al punto precedente sarà quantificata da 0,1% (zero virgola uno per cento) all'1% (uno per cento) del vincolo ai ricavi del gestore (VRG) relativo all'annualità "n-1, in relazione alla distanza dall'obiettivo da conseguire, salvo ogni ulteriore addebito per responsabilità.

Il valore del succitato VRG è quello desumibile dal prospetto "Piano Tariffario" dell'ultimo Piano Economico Finanziario (PEF) approvato dall'Agenzia, in sede di predisposizione tariffaria elaborato in osservanza alla metodologia tariffaria in vigore o di suo aggiornamento biennale e come successivamente approvato da ARERA.

Art. 48 - Mancato rispetto delle spese tecniche per la progettazione e la realizzazione delle opere, e mancato rispetto dei prezzi unitari allegati ai progetti degli interventi

48.1 Qualora a seguito di controlli effettuati sulla rendicontazione e/o sui quadri economici progettuali ATERSIR rilevi dati di spese tecniche non coerenti con la complessiva documentazione a corredo di ogni specifico intervento o valori "ST_{TOT}" delle spese tecniche forfettarie calcolati in maniera difforme rispetto a quanto definito all'art.29, verrà applicata la penale descritta al punto 48.3 per ogni difformità riscontrata, previa formale contestazione al Gestore.

48.2 Qualora ATERSIR, a seguito di controlli effettuati, rilevi che il Gestore abbia applicato ai progetti degli interventi del POI elenchi prezzi unitari non corrispondenti a quelli fissati dalle Camere di Commercio di riferimento del territorio, o ad altri elenchi prezzi unitari ove le voci dell'elenco prezzi delle Camere di Commercio non fossero rappresentative, depurati del ribasso offerto in sede di gara, provvederà ad applicare la penale descritta al punto 48.3 per ogni difformità riscontrata, previa formale contestazione al Gestore.

48.3 La penale sarà pari ad un valore compreso tra l'1% e il 10% del valore medio annuo degli investimenti previsti nel POI vigente, salvo ogni ulteriore addebito per responsabilità.

Art. 49 - Mancata attuazione del POI

49.1 Salvo che il fatto non costituisca grave inadempienza ai sensi dell'Art. 34 della Convenzione, qualora il Gestore, ai sensi della deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 75/2017 e successive, consuntivi per l'anno n-1, un minore importo di investimenti programmati e la differenza rispetto a quanto programmato sia ad esso imputabile o non adeguatamente giustificata, allo stesso sarà applicata una penale dal 1% (uno per cento) al 30% (trenta per cento) della differenza tra investimenti programmati e consuntivati. La penale sarà applicata previa formale contestazione al Gestore.

49.2 Qualora, a seguito dei controlli effettuati ai sensi dell'Art. 36 comma 1, lett. d) della Convenzione, si riscontrino irregolarità nell'attuazione, anche in riferimento al D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., e/o consuntivazione di un singolo intervento, al Gestore sarà applicata una penale pari all' 20% dell'importo complessivo dell'intervento stesso, previa formale contestazione al Gestore.

49.3 Qualora il Gestore non rispetti, nell'attuazione del POI, quanto disposto dalla deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 75/2017 e successive, in relazione alle modifiche del programma degli interventi, sarà applicata una penale pari all' 5% (cinque per cento) dell'importo annuale del POI, previa formale contestazione al Gestore.

49.4 Nel caso cui le opere non realizzate o in ritardo siano funzionali all'attuazione della Direttiva 91/271/CEE e/o al superamento di un'eventuale procedura di infrazione, per ogni inadempienza accertata si applica una penale di importo doppio rispetto a quanto stabilito dai precedenti commi.

Art. 50 - Mancata applicazione dell'articolazione tariffaria e dei corrispettivi definiti da ATERSIR

50.1 Salvo che il fatto non costituisca grave inadempienza ai sensi dell'Art. 34 della Convenzione, la mancata o errata applicazione dell'articolazione tariffaria e/o dei corrispettivi definiti da ATERSIR, sarà oggetto di penale. La penale sarà di importo variabile tra lo 0,1% (zero virgola uno per cento) e l'1% (uno per cento) del vincolo ai

ricavi del gestore (VRG) relativo all'annualità "n-1", salvo ogni ulteriore addebito per responsabilità.

Il valore del succitato VRG è quello desumibile dal prospetto "Piano Tariffario" dell'ultimo Piano Economico Finanziario (PEF) approvato dall'Agenzia, in sede di predisposizione tariffaria elaborato in osservanza alla metodologia tariffaria in vigore o di suo aggiornamento biennale e come successivamente approvato da ARERA.

50.2 La penale sarà applicata previa formale contestazione al Gestore. Nella contestazione sarà altresì fissato da ATERSIR, con diffida ad adempiere, un termine entro cui il Gestore dovrà provvedere alle opportune correzioni.

50.3 Decorsi inutilmente i termini fissati con diffida sarà applicata una ulteriore penale così definita: per ogni giorno di ritardo rispetto al termine fissato da ATERSIR, e fino ad un massimo di 20 giorni, un importo variabile da € 5.000 (cinquemila) a € 50.000 (cinquantamila), salvo ogni ulteriore addebito per responsabilità. Oltre il termine dei 10 giorni l'inadempienza si considera grave e si applica l'Art. 34 della Convenzione

Art. 51 - Mancato rispetto di restanti disposizioni contenute nel Disciplinare e nella Convenzione

51.1 In caso di mancata pubblicazione sul proprio sito internet della Carta dei Servizi entro 6 (sei) mesi dall'affidamento del SII, si applica una penale di 10.000,00 (diecimila/00) euro, a cui si aggiunge una penale addizionale di 20.000,00 (ventimila/00) euro per ogni ulteriori 6 (sei) mesi di ritardo.

51.2 In caso di mancato o parziale trasferimento ad ATERSIR della quota di tariffa destinata alla copertura dei propri costi di funzionamento, secondo quanto previsto all'art. 23 della Convenzione, si applica una penale pari al 5% (cinque percento) della suddetta quota, a cui si aggiunge una penale addizionale pari al 5% (cinque percento) della suddetta quota ogni ulteriori 2 (due) mesi di ritardo.

51.3 In caso di mancato o parziale trasferimento ad ATERSIR della quota di tariffa destinata alla copertura dei canoni di concessione per acque destinate al consumo umano da riconoscere alla Regione Emilia Romagna, secondo quanto previsto all'art. 23 della Convenzione, si applica una penale pari al 5% (cinque percento) della suddetta quota, a cui si aggiunge una penale addizionale pari al 5% (cinque percento) della suddetta quota ogni ulteriori 2 (due) mesi di ritardo.

51.4 Al ricorrere di una delle circostanze previste ai commi 51.1, 51.2 e 51.3, ATERSIR provvederà a inviare al Gestore un'intimazione scritta ad adempiere. In caso di mancato adempimento entro il termine indicato nell'intimazione, ATERSIR si riserva di escutere dalla cauzione di cui all'Art. 41 della Convenzione, un importo non inferiore alle eventuali somme dovute e non versate e alle penali di cui ai commi precedenti.

51.5 In caso di mancato o parziale pagamento dei corrispettivi ai Comuni e alle società patrimoniali entro il termine fissato da ATERSIR, si applica una penale pari al 5% (cinque percento) dei corrispettivi non pagati, a cui si aggiunge una penale addizionale pari al 5% (cinque percento) dei medesimi corrispettivi ogni ulteriori 2 (due) mesi di ritardo.

51.6 Al ricorrere di una delle circostanze previste al comma 51.5, ATERSIR provvederà a inviare al Gestore un'intimazione scritta ad adempiere. In caso di mancato pagamento entro il termine indicato nell'intimazione, ATERSIR si riserva di escutere dalla cauzione di cui all'Art. 41 della Convenzione, l'importo delle somme dovute e non versate e delle penali di cui al comma precedente.

Titolo X - DISPOSIZIONI FINALI

Art. 52 - Vigenza

52.1 Il presente Disciplinare, essendo un allegato alla Convenzione, è vigente dalla data di affidamento al Gestore del SII nel bacino di affidamento di Rimini.

Art. 53 - Revisioni ed aggiornamenti

53.1 Il presente Disciplinare è modificabile da ATERSIR, a proprio insindacabile giudizio.

53.2 Il Gestore può proporre ad ATERSIR eventuali revisioni e aggiornamenti del presente Disciplinare. Entro 60 giorni dalla ricezione di tale proposta, ATERSIR provvederà a valutarne i contenuti e fornirà al Gestore riscontro scritto, fatta salva l'eventualità di sospensione dei termini per la necessità di integrazioni e approfondimenti funzionali alla valutazione della suddetta istanza.

53.3 Il presente Disciplinare si intende automaticamente modificato e integrato per effetto di norme, regolamenti e disposizioni entrate in vigore successivamente al Disciplinare stesso e con esso in contrasto.

Art. 54 - Allegati

54.1. Sono allegati al Disciplinare i seguenti documenti:

Allegato 1 – Disciplinare tecnico quadro per la gestione del servizio delle acque meteoriche [Approvato con deliberazione di Consiglio d'Ambito n. 69/2015 – revisione del 03/03/2017]

Allegato 2 – Sistema Informativo Territoriale (SIT) [dati SIT aggiornati al 30/06/2018, registrati al protocollo ATERSIR n. PG.AT/2018/0006085 del 18/09/2018 come integrato da n. PG.AT/2018/0006295 del 01/10/2018 (trasmissioni prot. HERA S.p.A. n. 85276 del 18/09/2018 e prot. n. 88763 del 28/09/2018)].

Allegato 3 – Articolazione tariffaria applicata agli utenti [approvata con deliberazione di Consiglio Locale di Rimini n. 5/2018]

Allegato 4 – Tariffario per la realizzazione di allacciamenti di servizi idrici e per lo svolgimento di prestazioni accessorie [revisione approvata con determinazione ATERSIR n.196 del 25/07/2022 – registrata al prot. ATERSIR PG.AT/2022/0008089 del 04/08/2022]

Allegato 5 – Programma degli interventi 2014-39 [di cui alla Parte B del Piano d'Ambito approvato con deliberazione di Consiglio d'Ambito n.76/2018]

Allegato 6 – Schema di rendicontazione dei dati tecnico-gestionali relativi al SII

Allegato 7 – Schema di rendicontazione dei dati economico-finanziari relativi al SII

Allegato 8 – Piano di Indirizzo per la gestione delle acque di prima pioggia [approvato con deliberazione del Consiglio Provinciale di Rimini. n. 53 del 18/12/2012]

Allegato 9 – Convenzione per la regolamentazione della gestione dei sistemi di captazione, adduzione, trattamento e distribuzione primaria e della fornitura del servizio idrico all'ingrosso negli ambiti territoriali ottimali di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini, ex art. 14, comma 4, della Legge Regionale 6 settembre 1999 n.25, sottoscritta tra le ex Agenzie di Ambito di Forlì-Cesena, Ravenna, Rimini e Romagna Acque Società delle Fonti S.p.A. [30/12/2008]

Allegato 10 – Accordo quadro per il finanziamento e la realizzazione di opere relative al servizio idrico integrato nei territori delle province di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini, sottoscritto tra HERA S.p.A., ATERSIR, Romagna Acque - Società delle Fonti S.p.A. [17/12/2014]

Allegato 10A - Addendum all'Accordo quadro per il finanziamento e la realizzazione di opere relative al servizio idrico integrato nei territori delle province di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini, sottoscritto tra HERA S.p.A., ATERSIR, Romagna Acque - Società delle Fonti S.p.A. in data 17/12/2014 [prot. ATERSIR PG.AT/2019/0006769 del 22/10/2019]

Allegato 10B – Primo Accordo attuativo dell'Accordo quadro per il finanziamento e la realizzazione di opere relative al servizio idrico integrato nel territorio della Provincia di Rimini, sottoscritto tra HERA S.p.A., ATERSIR, Romagna Acque - Società delle Fonti S.p.A. [22/12/2014]

Allegato 10C - Revisione del Primo Accordo attuativo dell'Accordo quadro per il finanziamento e la realizzazione di opere relative al servizio idrico integrato nel territorio della provincia di Rimini, sottoscritto tra HERA S.p.A., ATERSIR, Romagna Acque - Società delle Fonti S.p.A. [prot. ATERSIR PG.AT/2019/0006817 del 23/10/2019]

Allegato 10D - Secondo Accordo attuativo dell'Accordo quadro per il finanziamento e la realizzazione di opere relative al servizio idrico integrato nel territorio della provincia di Rimini, sottoscritto tra HERA S.p.A., ATERSIR, Romagna Acque - Società delle Fonti S.p.A. [28/12/2015]

Allegato 10E - Revisione del Secondo Accordo attuativo dell'Accordo quadro per il finanziamento e la realizzazione di opere relative al servizio idrico integrato nel territorio della provincia di Rimini, sottoscritto tra HERA S.p.A., ATERSIR, Romagna Acque - Società delle Fonti S.p.A. [prot. ATERSIR PG.AT/2020/0009348 del 23/12/2020]

Allegato 10F – Terzo Accordo attuativo dell'Accordo quadro per il finanziamento e la realizzazione di opere relative al servizio idrico integrato nel territorio della provincia di Rimini, sottoscritto tra HERA S.p.A., ATERSIR, Romagna Acque - Società delle Fonti S.p.A. [prot. ATERSIR PG.AT/2019/0008294 del 30/12/2019]

Allegato 10G - Quarto Accordo attuativo dell'Accordo quadro per il finanziamento e la realizzazione di opere relative al servizio idrico integrato nel territorio della provincia di Rimini, sottoscritto tra HERA S.p.A., ATERSIR, Romagna Acque - Società delle Fonti S.p.A. [prot. ATERSIR PG.AT/2020/0009347 del 23/12/2020]

Allegato 11 – Accordo quadro per il finanziamento e la realizzazione di opere relative al servizio idrico integrato nel territorio della Provincia di Rimini, sottoscritto tra HERA S.p.A., ATERSIR, AMIR S.p.A. [22/01/2015]

Allegato 11A - Addendum all' Accordo quadro per il finanziamento e la realizzazione di opere relative al servizio idrico integrato nel territorio della Provincia di Rimini, sottoscritto tra HERA S.p.A., ATERSIR, AMIR S.p.A. in data 22/01/2015 [prot. ATERSIR PG.AT/2019/0006768 del 22/10/2019]

Allegato 11B - Primo Accordo attuativo dell'Accordo quadro per il finanziamento e la realizzazione di opere relative al servizio idrico integrato nel territorio della Provincia di Rimini, sottoscritto tra HERA S.p.A., ATERSIR, AMIR S.p.A. [13/07/2015]

Allegato 11C - Secondo Accordo attuativo dell'Accordo quadro per il finanziamento e la realizzazione di opere relative al servizio idrico integrato nel territorio della Provincia di Rimini, sottoscritto tra HERA S.p.A., ATERSIR, AMIR S.p.A. [07/09/2016]

Allegato 11D - Terzo Accordo attuativo dell'Accordo quadro per il finanziamento e la realizzazione di opere relative al servizio idrico integrato nel territorio della Provincia di Rimini, sottoscritto tra HERA S.p.A., ATERSIR, AMIR S.p.A. [21/06/2018]

Allegato 11E - Quarto Accordo attuativo dell'Accordo quadro per il finanziamento e la realizzazione di opere relative al servizio idrico integrato nel territorio della Provincia di Rimini, sottoscritto tra HERA S.p.A., ATERSIR, AMIR S.p.A. [prot. ATERSIR PG.AT/2019/0008229 del 23/12/2019]

Allegato 11F - Quinto Accordo attuativo dell'Accordo quadro per il finanziamento e la realizzazione di opere relative al servizio idrico integrato nel territorio della Provincia di Rimini, sottoscritto tra HERA S.p.A., ATERSIR, AMIR S.p.A. [prot. ATERSIR PG.AT/2021/0005247 del 10/06/2021]

Allegato 12 – Accordo quadro per il finanziamento e la realizzazione di opere relative al servizio idrico integrato nel territorio della Provincia di Rimini, sottoscritto tra HERA S.p.A., ATERSIR, SIS S.p.A. [19/11/2015]

Allegato 12A – Addendum all'Accordo quadro per il finanziamento e la realizzazione di opere relative al servizio idrico integrato nel territorio della Provincia di Rimini, sottoscritto tra HERA S.p.A., ATERSIR, SIS S.p.A. [prot. PG.AT/2019/0006819 del 23/10/2019]

Allegato 12B - Primo Accordo attuativo dell'Accordo quadro per il finanziamento e la realizzazione di opere relative al servizio idrico integrato nel territorio della Provincia di Rimini, sottoscritto tra HERA S.p.A., ATERSIR, SIS S.p.A. [22/12/2015]

Allegato 13 – Convenzione tra Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i servizi idrici e rifiuti e AMIR S.p.A. [trasmissione prot. AMIR n. 00281 del 18/07/2019, acquisito al prot. ATERSIR. PG.AT/2019/0004679 del 18/07/2021]

Allegato 14 – Convenzione tra Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i servizi idrici e rifiuti e SIS S.p.A. [trasmissione prot. SIS n. 142 del 01/07/2019, acquisito al prot. ATERSIR PG.AT/2019/0004285 del 02/07/2019]

Allegato 15 – Contratto di fornitura reciproca di risorsa idrica ad uso potabile tra i Gestori dei servizi idrici HERA S.p.A. e Azienda Autonoma di Stato per i Servizi Pubblici della Repubblica di San Marino [18/09/2017 – ai sensi della D.G.R. Emilia-Romagna n. 2259/2016]

Allegato 16 – Accordo tra Regione Emilia-Romagna e Regione Marche per la disciplina di approvvigionamenti idrici ad uso potabile, collettamenti fognari e trattamenti depurativi di reflui infra-regionali [protocollo RER - RPI/2015/226 del 31/07/2015]

Allegato 16A - Convenzione per la realizzazione del collegamento del collettore fognario del Conca in cui vengono convogliati i reflui dei comuni marchigiani di Montegrimano terme, Mercatino Conca e Sassofeltrio (PU), al collettore di fondovalle afferente al sistema fognario-depurativo del comune emiliano-romagnolo di Cattolica (RN) [prot. ATERSIR n. PG.AT/2020/0006983 del 24/09/2020].

Allegato 17 – Convenzione per la disciplina delle procedure di collettamento e trattamento di reflui dei comuni di confine, tra l'ATO di Rimini, l'ATO di Pesaro, HERA Bologna, ASPES Pesaro [03/08/2007]

Allegato 18 – Livelli di servizio obiettivo [aggiornati sulla base dell'offerta tecnica]



**Servizio Idrico Integrato
Bacino di affidamento di Rimini**

DISCIPLINARE TECNICO

ALLEGATO 4

Tariffario per la realizzazione di allacciamenti
di servizi idrici e per lo svolgimento di prestazioni accessorie

[revisione approvata con determinazione ATERSIR n.196 del 25/07/2022 -
registrata al prot. ATERSIR n. PG.AT/2022/0008089 del 04/08/2022]



**LISTINO "HERA" LAVORI E PRESTAZIONI AREA RETI
SERVIZIO IDRICO**

ANNO 2022

GESTORE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

HERA S.p.A. – Viale C. Berti Pichat, 2/4 – 40127 BOLOGNA (BO)

C.F. N°04245520376

**GRUPPO
HERA**
HERA S.p.A.
amministratore delegato
Ing. *Orazio Iacono*



INDICE

1. OGGETTO E APPLICABILITA'	3
1.1 OGGETTO	3
1.2 APPLICABILITÀ	3
2. DISPOSIZIONI GENERALI	4
2.1 ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	4
2.2 INCLUSIONI/ESCLUSIONI DAI PREZZI DELL'ELENCO	4
2.3 IVA	4
2.4 AGGIORNAMENTO LISTINO	4
3. DEFINIZIONI	5
4. LISTINO DEI PREZZI FORFAIT SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (Acquedotto, Fognatura, Depurazione)	7
4.1 LAVORI ACQUA (acquedotto civile, industriale, altre tipologie)	8
4.1.1 Costruzione allacciamento acquedotto o antincendio	8
4.1.1.1 Istruttoria allacciamento antincendio	9
4.1.2 Spostamento attacco fra due punti interni alla proprietà	9
4.1.3 Spostamento attacco dall'interno al confine della proprietà	10
4.1.4 Sezionamento di allacciamento interrato	11
4.1.5 Soppressione attacco aereo o diramazione d'utenza	11
4.1.6 Variazione portata in diminuzione	12
4.1.7 Variazione portata in aumento	12
4.1.10 Tracciatura in campo rete acquedotto	13
4.1.11 Fornitura mappe cartografiche reti	13
4.1.12 Intervento di chiusura e riapertura valvola stradale	13
4.2 ALTRE PRESTAZIONI ACCESSORIE ACQUA (acquedotto civile, industriale, altre tipologie)	14
4.2.1 Intervento non eseguito per cause non imputabili al Gestore	14
4.2.2 Attivazione di fornitura con intervento di lettura	14
4.2.3 Disattivazione della fornitura su richiesta	15
4.2.4 Subentro su contatore aperto con richiesta di lettura del contatore	15
4.2.4.1 Richiesta di lettura del gruppo di misura su contratto aperto	16
4.2.5.1 Verifica funzionale e metrologica del contatore effettuata in loco e/o presso laboratorio	16
4.2.5.2 Sostituzione contatore pari calibro	17
4.2.5.3 Sostituzione contatore per "rotture da gelo"	17
4.2.6 Limitazione / Sospensione della fornitura per morosità dell'Utente	17
4.2.8.1 Riattivazione fornitura in seguito a chiusura per morosità dell'Utente	18
4.2.10.1 Verifica contatore	18
4.2.10.2 Verifica pressione di fornitura su Punto di Riconsegna	19
4.2.13 Incremento frequenza lettura per controllo consumi	19
4.3 LAVORI FOGNATURA (fognatura nera, bianca, mista)	20
4.3.1.1 Istruttoria allacciamento ed altre prestazioni tecnico-amministrative	20
4.3.1.2 Istruttoria allacciamento in caso di Risanamento ambientale	20
4.3.2.1 Costruzione allacciamento	21
4.3.2.2 Costruzione allacciamento in caso di Risanamento ambientale	22
4.3.2.3 Spostamento con nuovo allacciamento	23
4.3.3 Sezionamento allacciamento interrato	24
4.3.4 Tracciatura in campo rete fognatura	24
4.3.5 Fornitura mappe cartografiche reti	25
4.4 ALTRE PRESTAZIONI FOGNATURA E DEPURAZIONE	26
4.4.1 Smaltimento rifiuto liquido codice CER 200304	26
4.4.2 Istruttoria per parere autorizzazione allo scarico	26
5. PRESCRIZIONI PER REDAZIONE DI UN PREVENTIVO ANALITICO (per tutti i Servizi)	30
5.1 Considerazioni Generali	31
5.2 Materiali	32
5.3 Mezzi	32
5.4 Manodopera	32
5.5 Prestazioni di servizio	32
5.6 Materiale/Prestazione particolare/personalizzato	32
5.7 Spese Tecniche e Generali	32

1. OGGETTO E APPLICABILITA'

1.1 OGGETTO

Il presente listino prezzi è relativo a tutte le prestazioni offerte da **HERA S.p.A**, di seguito HERA, relativamente ai Servizi di Acquedotto e Fognatura richiesti dagli Utenti del Servizio Idrico Integrato.

1.2 APPLICABILITÀ

Il presente Listino entra in vigore a partire dalla data di determina da parte di ATERSIR (Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti) avvenuta in data **25 luglio 2022.**

La sua applicazione, imparziale su tutto il territorio servito da HERA, riguarda tutte le richieste erogate dal Gestore a decorrere da tale data, fatto salvo quanto diversamente deliberato dalla Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "Autorità").

Il presente Listino prevede diverse tipologie di redazione di preventivo:

- Preventivo a forfait
- Preventivo analitico
- Preventivo misto (forfait + analitico)

Il Capitolo 4 "Listino dei prezzi a forfait" riporta l'elenco dei "Lavori" e delle "Altre prestazioni accessorie" (ognuna codificata tramite uno specifico Prodotto di Servizio), per i quali è prevista applicazione del "Preventivo a forfait", con indicazione del relativo prezzo standard.

Il Capitolo 5 "Prescrizioni per la redazione di un preventivo analitico", applicabile per tutti i Servizi, riporta l'elenco dei "Lavori" (ognuno codificato tramite uno specifico Prodotto di Servizio), per i quali è prevista l'applicazione del "Preventivo analitico", con indicazione di tutte le voci necessarie a determinarne il relativo prezzo.

Per i "Lavori" indicati al Capitolo 4 che non soddisfano determinati criteri "standard" si applicherà la tipologia di preventivo misto, andando a sommare alla quota a forfait prevista per la parte "standard" del lavoro, una quota aggiuntiva per la sola parte eccedente, calcolata in modo analitico o forfettario.

La determinazione dell'appartenenza o meno di un lavoro alle attività tecniche di "tipo standard" è di esclusiva competenza di HERA.

Richieste di Lavori o Prestazioni Accessorie non ricomprese nel presente documento, potranno essere eseguite dal Gestore, a suo insindacabile giudizio, e saranno preventivate con il metodo "analitico".

2. DISPOSIZIONI GENERALI

2.1 ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI

Le attività sono svolte da HERA o da suoi incaricati in ogni caso identificabili tramite divisa aziendale e/o tesserino di riconoscimento.

Il personale opererà secondo la vigente legislazione, la regolazione di settore ove prevista, le normative tecniche vigenti nonché le procedure tecniche e di sicurezza Aziendali. In nessun caso potrà essere richiesto di derogare da quanto sopra sia nella redazione del preventivo del lavoro sia in fase di realizzazione dello stesso o comunque nella determinazione dei prezzi.

In nessun caso le attività di cui al presente Listino verranno eseguite in locali o luoghi ove non sussistano le necessarie condizioni di sicurezza, igiene e salubrità.

Per le prestazioni del Servizio Idrico Integrato normate con Deliberazione 655/2015/R/IDR del 23/12/2015 e relativo Allegato A (RQSII) in tema di codifica con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi, nel presente Listino sono riportati i relativi **“Codici univoci delle tipologie di prestazione”** adottate.

Si precisa che tale codifica non ricomprende tutte le prestazioni del presente Listino: in tali casi il codice non è stato assegnato (“Codice: n/a”).

2.2 INCLUSIONI/ESCLUSIONI DAI PREZZI DELL'ELENCO

I prezzi riportati nel presente Elenco comprendono, oltre a quanto esplicitamente indicato nei vari paragrafi, la manodopera ed i materiali necessari a rendere l'opera finita a regola d'arte dal punto di vista strettamente idraulico–impiantistico.

Nel caso di lavori posti all'interno della proprietà richiedente, la prestazione (sia analitica che forfetaria) si considera soddisfatta alle seguenti condizioni:

- le servitù sono inamovibili e per esse non è riconosciuta alcuna indennità;
- in caso di demolizioni di pavimentazioni, anche per interventi successivi, gli oneri di ripristino sono a carico del richiedente o dell'Utente, ad esclusione delle superfici bitumate.

I prezzi riportati nel presente Elenco non comprendono i seguenti lavori ed attività e i relativi oneri, in quanto direttamente in carico all'Utente:

- i lavori edili di qualsiasi genere; in particolare la realizzazione di manufatti, botole, nicchie, pozzetti o altri elementi edili atti al contenimento dei Gruppi di Misura (contatori) e al collegamento con le reti del gestore, che dovranno essere realizzati sulla base delle specifiche e delle indicazioni fornite dal personale incaricato dall'azienda in occasione del sopralluogo tecnico.
- le opere murarie interne a proprietà necessarie a seguito di spostamenti di allacciamenti o gruppi di misura o di altri lavori richiesti dall'Utente.
- la richiesta/acquisizione di eventuali permessi e/o autorizzazioni in capo al privato, incluso quelli relativi ai lavori di cui ai punti precedenti.
- quanto non esplicitamente indicato nei vari paragrafi e/o nella descrizione dell'attività offerta.

2.3 IVA

I prezzi riportati nel presente Elenco non sono comprensivi di IVA.

2.4 AGGIORNAMENTO LISTINO

ATERSIR ha la facoltà di aggiornare e/o integrare il presente documento anche su proposta del Gestore. L'applicazione del listino aggiornato è subordinata a preventiva determinazione favorevole di ATERSIR ai sensi del Disciplinare Tecnico, di cui il presente listino costituisce allegato.

L'aggiornamento dei prezzi è previsto di norma con cadenza annuale, fatto salvo per gli adeguamenti imposti da nuove leggi, dalla regolazione di settore (es. *Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente*) o da altre norme emanate dagli organismi competenti. In particolare, il listino potrà essere adeguato in seguito all'aggiornamento del prezzario ufficiale utilizzato quale riferimento nel bando di gara (i.e. *elenco prezzi della Camera di Commercio della Romagna – FC e RN*) o di un analogo/complementare elenco prezzi ufficiale (*elenco prezzi della R.E.R.*).

In tali casi HERA potrà proporre aggiornamenti del Listino anche con cadenza inferiore a quella sopra indicata.

3. DEFINIZIONI

Per la parte relativa al Servizio Idrico Integrato (Acqua e Fognatura):

- **Utente finale:** Persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali (REMSI e RQSII).
- **Gestore:** Soggetto che gestisce il servizio idrico integrato ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia (REMSI e RQSII).
- **Allacciamento idrico/antincendio:** Condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto (RQSII).
- **Completamento allacciamento:** Parte aerea dell'allacciamento fino al gruppo di misura, realizzato in differita dallo stralcio di allacciamento (parte interrata dell'allacciamento fino al giunto fuori terra), e che completa l'allacciamento.
- **Attacco:** Tratto terminale (fuori terra) dell'allacciamento in prossimità del punto di consegna, nel quale si installa il gruppo di misura. Deve essere dotato di una valvola di intercettazione, con eventuale staffa di supporto.
- **Misuratore:** Dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente finale atto alla misura dei volumi consegnati (REMSI e RQSII).
- **Misuratore non accessibile:** Misuratore per cui l'accesso da parte del Gestore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna o di altra persona da questi incaricata (REMSI).
- **Punto di consegna:** Punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'Utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi (REMSI e RQSII).
- **Punto di scarico:** Punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'Utente finale (RQSII).
- **Limitazione della fornitura:** Riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti (REMSI e RQSII).
- **Sospensione della fornitura:** Interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore (REMSI e RQSII).
- **Riattivazione:** Ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione o alla limitazione della stessa (REMSI e RQSII).
- **Cessazione amministrativa:** Risoluzione del contratto di fornitura da parte del Gestore trascorsi i termini previsti dal REMSI a valle della sospensione/chiusura per morosità della fornitura.
- **Allacciamento fognario:** Condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura (RQSII).
- **Profondità massima di scavo (Hm):** Valore massimo della profondità di scavo per la posa della tubazione di allacciamento, inteso quale valore massimo tra il valore della profondità al punto di consegna sul confine di proprietà (profondità dell'allacciamento

fognario H_a) e il valore della profondità al punto d'immissione nella pubblica fognatura (H_i).

- **Numero di Unità Immobiliari Equivalenti (Uieq):** definizione valida solo per il servizio fognatura e da calcolare sulla base dell'equivalenze riportate nella tabella seguente:

ACQUE NERE	
Uso domestico, uso servizi condominiali	1 Uieq = 1 UI effettiva
Alberghi, pensioni, residence alberghieri	1 Uieq = 5 camere/appartamenti
Ospedali, case di cura, altre comunità numerose	1 Uieq = 30 posti letto
Attività artigianali, industriali, zootecniche	1 Uieq = 250 mq superficie utile coperta *
Attività commerciali, di intrattenimento, impianti sportivi e tutto quanto non compreso nelle voci precedenti	1 Uieq = 100 mq superficie utile coperta *
ACQUE METEORICHE	
Valore fisso indipendente dalla portata	2 Uieq
ACQUE MISTE	
Si sommano la Uieq delle acque nere e il valore fisso delle acque meteoriche	$Uieq\ TOT = Uieq\ (nere) + 2\ Uieq$

* Si definisce superficie utile coperta la sommatoria, espressa in metri quadrati, delle superfici coperte di ogni piano dell'edificio.

TAB. 1 – CALCOLO DELLE Uieq

Si evidenzia che il presente Listino (e le pertinenti disposizioni di qualità contrattuale) è applicato anche ai soggetti che, pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione, come previsto ai sensi della Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato (REMSI) aggiornato con Deliberazioni ARERA (fino alla 547/2019/R/IDR).

4. LISTINO DEI PREZZI FORFAIT SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (Acquedotto, Fognatura, Depurazione)

4.1 LAVORI ACQUA (acquedotto civile, industriale, altre tipologie)

4.1.1 Costruzione allacciamento acquedotto o antincendio

Codice prestazione: PN1/E01

Prodotto di servizio: LAVFAT1040 – Nuovo allacciamento

LAVFAT1050 – Nuovo allacciamento antincendio

LAVFAT1010 – Completamento di allacciamento

LAVFAT1140 – Aggiunta attacco

Quota fissa	LAVFAT1040, 1050	Euro/cad	1.350,00
Quota fissa	LAVFAT1010, 1140	Euro/cad	355,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore Calibro DN 15	Euro/cad	320,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore Calibro DN 20	Euro/cad	520,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore Calibro DN 25	Euro/cad	820,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore Calibro DN 32	Euro/cad	1.120,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore Calibro DN 40	Euro/cad	1.420,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore Calibro DN 50	Euro/cad	1.720,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore Calibro DN 80	Euro/cad	2.020,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore Calibro DN 100	Euro/cad	2.320,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore Calibro > DN 100	Euro/cad	Analitico

La Quota variabile si applica a tutti i prodotti di servizio (LAVFAT1040, LAVFAT1050, LAVFAT1010, LAVFAT1140).

Il prezzo della prestazione si determina in modo forfetario applicando la formula di seguito riportata, ad eccezione del verificarsi dei seguenti casi (definiti “fuori standard”), per i quali il prezzo è determinato in modo completamente analitico o misto (quota parte analitica più quota parte forfetario):

- lunghezza misurata convenzionalmente da centro strada > 10 metri;
- ogni esecuzione che preveda l'impiego di mezzi/attrezzature speciali (quali ad esempio: utilizzo opere provvisorie, cestelli elevatori, spingi tubo, ecc.);
- allacciamenti derivanti da condotte con diametro DN > 300 mm
- in ogni caso di portata richiesta per la quale risulti necessaria l'installazione di contatore di calibro > DN100

$$P(i) = \text{Quota fissa} + \sum (i) \text{Quota variabile } (i) \times N.\text{Att.}(i) + \text{CER} + \text{COP}$$

Dove:

P(i) = Prezzo della prestazione/lavorazione

Quota variabile (i) = Quota variabile dell'attacco/contatore di Calibro (i)

N.Att. (i) = Numero di attacchi/contatori di Calibro (i)

$\sum(i)$ = Sommatoria del prodotto “Quota variabile(i) x N.Att.(i)” estesa a tutti gli attacchi/contatori di diverso Calibro (i) richiesti nel preventivo

CER = Contributo Estensione Rete, valutato sulla base delle Convenzioni Specifiche stipulate in occasione del prefinanziamento da parte di HERA e/o del Comune delle estensioni di rete.

Questa voce è evidenziata in maniera distinta nella fattura verso l'Utente.

COP = Contributo per Oneri e Prescrizioni da parte di Enti (Comune, Provincia, ANAS, ecc.) non ricompresi negli standard definiti da HERA per la valutazione della Quota Fissa, definito sulla base di parametri forfettari

Per la realizzazione degli allacciamenti "acquedotto" si evidenzia che ogni unità immobiliare domestica deve essere servita da un singolo contatore; l'utilizzo di contatori ad uso condominiale è pertanto consentito solo per l'effettivo utilizzo comune (es. irrigazioni parti comuni, impianto termico e/o ACS centralizzato).

Si evidenzia altresì che laddove per particolari condizioni al contorno il Gestore conceda una deroga acconsentendo l'utilizzo del contatore condominiale, il preventivo sarà comunque computato con riferimento all'installazione di contatori singoli.

La richiesta di preventivo per allacciamento antincendio potrà avvenire solo una volta che si sia conclusa con esito positivo la richiesta di Istruttoria allacciamento antincendio di cui al punto 4.1.1.1

4.1.1.1 Istruttoria allacciamento antincendio

Codice prestazione: IS1

Prodotto di servizio: LAVFAT1260 – Istruttoria allacciamento antincendio

Quota fissa	Istruttoria allacciamento antincendio	Euro/cad	112,00
--------------------	---------------------------------------	----------	---------------

Il prezzo comprende la verifica dell'ammissibilità della richiesta, l'eventuale determinazione di un appuntamento (in ufficio o in campo, a seconda delle casistiche e delle necessità), l'esecuzione di verifiche sulla rete (a sistema e/o in campo) e/o di analisi della rete tramite programmi e/o registrazioni di pressione in campo e di altre attività tecniche necessarie a fornire un parere in merito alla richiesta avanzata dall'Utente.

Il prezzo sarà applicato per ogni singola richiesta di sola "Istruttoria allacciamento" su richiesta da parte dell'Utente.

L' "Istruttoria allacciamento antincendio" dovrà avvenire in via preliminare rispetto alla richiesta di costruzione dell'allacciamento, che non potrà quindi essere processata fino al completamento con esito positivo dell'istruttoria.

4.1.2 Spostamento attacco fra due punti interni alla proprietà

Codice prestazione: PM1/E01

Prodotto di servizio: LAVFAT1130 – Spostamento attacco interno proprietà

Quota fissa	Spostamento con lavoro interrato	Euro/cad	705,00
Quota variabile	Attacco/contatore Calibro DN 15	Euro/cad	280,00
Quota variabile	Attacco/contatore Calibro DN 20	Euro/cad	280,00
Quota variabile	Attacco/contatore Calibro DN 25	Euro/cad	400,00
Quota variabile	Attacco/contatore Calibro DN 32	Euro/cad	400,00
Quota variabile	Attacco/contatore Calibro DN 40	Euro/cad	400,00
Quota variabile	Attacco/contatore Calibro DN 50	Euro/cad	600,00
Quota variabile	Attacco/contatore Calibro DN 80	Euro/cad	600,00
Quota variabile	Attacco/contatore Calibro DN 100	Euro/cad	600,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore Calibro > DN 100	Euro/cad	Analitico

Il prezzo indicato comprende tutte le attività necessarie per lo spostamento di un attacco fra due punti interni alla proprietà privata con uno spostamento massimo pari a 3 metri dal punto della condotta di allacciamento esistente da cui mi derivò.

Nel caso di interventi che richiedono, nel loro complesso, **lavori di scavo**, il preventivo si calcola come segue:

$$P(i) = \text{Quota fissa} + \sum (i) \text{Quota variabile (i)} \times \text{N.Att.(i)} + \text{COP}$$

Nel caso di interventi che interessano solo la **parte aerea** dell'allacciamento, il preventivo si calcola come segue:

$$P(i) = \sum (i) \text{Quota variabile (i)} \times \text{N.Att.(i)} + \text{COP}$$

Dove:

P(i) = Prezzo della prestazione/lavorazione

Quota variabile (i) = Quota variabile dell'attacco/contatore di Calibro (i)

N.Att. (i) = Numero di attacchi/contatori di Calibro (i)

$\sum(i)$ = Sommatoria del prodotto "Quota variabile(i) x N.Att.(i)" estesa a tutti gli attacchi/contatori di diverso Calibro (i) richiesti nel preventivo

COP = vedi definizione nel paragrafo 4.1.1. "Costruzione allacciamento acquedotto o antincendio"

In caso di spostamenti superiori a questo limite si applica la preventivazione "mista", di cui al paragrafo 1.2. "Applicabilità".

In presenza di contatore "aperto" a servizio dell'Utente nella prestazione è compresa l'attività di "attivazione della fornitura", anche in soluzione differita rispetto allo spostamento.

La prestazione non comprende il ripristino della pavimentazione sulla proprietà privata.

4.1.3 Spostamento attacco dall'interno al confine della proprietà

Codice prestazione: PM1/E01

Prodotto di servizio: LAVFAT1181 – Spostamento attacco a confine proprietà

Quota fissa	Spostamento con lavoro interrato	Euro/cad	480,00
Quota variabile	Attacco/contatore Calibro DN 15	Euro/cad	280,00
Quota variabile	Attacco/contatore Calibro DN 20	Euro/cad	280,00
Quota variabile	Attacco/contatore Calibro DN 25	Euro/cad	400,00
Quota variabile	Attacco/contatore Calibro DN 32	Euro/cad	400,00
Quota variabile	Attacco/contatore Calibro DN 40	Euro/cad	400,00
Quota variabile	Attacco/contatore Calibro DN 50	Euro/cad	600,00
Quota variabile	Attacco/contatore Calibro DN 80	Euro/cad	600,00
Quota variabile	Attacco/contatore Calibro DN 100	Euro/cad	600,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore Calibro > DN 100	Euro/cad	Analitico

Il prezzo indicato comprende tutte le attività necessarie per lo spostamento di un attacco dall'interno della proprietà privata al confine della proprietà con uno spostamento massimo pari a 3 metri dal punto della condotta di allacciamento esistente da cui mi derivò.

Nel caso di interventi che richiedono, nel loro complesso, **lavori di scavo**, il preventivo si calcola come segue:

$$P(i) = \text{Quota fissa} + \sum (i) \text{Quota variabile } (i) \times \text{N.Att.}(i) + \text{COP}$$

Nel caso di interventi che interessano solo la **parte aerea** dell'allacciamento, il preventivo si calcola come segue:

$$P(i) = \sum (i) \text{Quota variabile } (i) \times \text{N.Att.}(i) + \text{COP}$$

Dove:

P(i) = Prezzo della prestazione/lavorazione

Quota variabile (i) = Quota variabile dell'attacco/contatore di Calibro (i)

N.Att. (i) = Numero di attacchi/contatori di Calibro (i)

$\sum(i)$ = Sommatoria del prodotto "Quota variabile(i) x N.Att.(i)" estesa a tutti gli attacchi/contatori di diverso Calibro (i) richiesti nel preventivo

COP = vedi definizione nel paragrafo 4.1.1."Costruzione allacciamento acquedotto o antincendio"

In caso di spostamenti superiori a questo limite si applica la preventivazione "mista", di cui al paragrafo 1.2. "Applicabilità".

In presenza di contatore "aperto" a servizio dell'Utente nella prestazione è compresa l'attività di "attivazione della fornitura", anche in soluzione differita rispetto allo spostamento.

La prestazione non comprende il ripristino della pavimentazione sulla proprietà privata.

4.1.4 Sezionamento di allacciamento interrato

Codice prestazione: PR1/E01

Prodotto di servizio: LAVFAT1070 – Sezionamento allacciamento interrato

Quota fissa	Euro/cad	741,50
--------------------	----------	---------------

Il prezzo indicato comprende il sezionamento di un allacciamento d'utenza di qualsiasi DN/calibro e relativo/i punto/i di riconsegna non più utilizzato/i, che determini il non utilizzo dell'allacciamento esistente da eseguirsi a seguito di espressa richiesta dell'Utente.

Il prezzo ricomprende i costi delle opere edili eseguite sul suolo pubblico. Rimangono a carico dell'Utente quelle all'interno della proprietà privata.

La rimozione della condotta dismessa non è ricompresa nella presente prestazione. Su richiesta dell'Utente potrà essere eseguita con oneri a suo carico, valutati con metodo analitico, secondo le prescrizioni contenute al Capitolo 5 del presente documento.

4.1.5 Soppressione attacco aereo o diramazione d'utenza

Codice prestazione: PR1/E01

Prodotto di servizio: LAVFAT1170 – Soppressione attacco/diramazione utenza aereo

Quota fissa	Euro/cad	174,00
--------------------	----------	---------------

Il prezzo indicato comprende tutte le attività necessarie per la soppressione del punto di riconsegna di qualsiasi DN/calibro su allacciamento d'utenza esistente senza comprometterne l'eventuale successivo ripristino (aggiunta attacco) a fronte di specifica richiesta.

La rimozione della condotta dismessa non è ricompresa nella presente prestazione. Su richiesta dell'Utente potrà essere eseguita con oneri a suo carico, valutati con metodo analitico, secondo le prescrizioni contenute al Capitolo 5 del presente documento.

4.1.6 Variazione portata in diminuzione

Codice prestazione: PM1/E01

Prodotto di servizio: LAVFAT1110 – Variazione Portata/Potenza in diminuzione

Quota variabile	Nuovo attacco/contatore calibro DN 15	Euro/cad	280,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore calibro DN 20	Euro/cad	300,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore calibro DN 25	Euro/cad	340,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore calibro DN 32	Euro/cad	380,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore calibro DN 40	Euro/cad	550,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore calibro DN 50	Euro/cad	700,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore calibro DN80	Euro/cad	950,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore calibro DN 100	Euro/cad	1250,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore calibro > DN 100	Euro/cad	analitico

Il prezzo viene determinato considerando la Quota Variabile riferita al calibro del nuovo contatore da installare in relazione alla portata richiesta.

Nel caso di installo di un nuovo contatore sono ricompresi nella Quota Variabile gli oneri per gli adattamenti idraulico–impiantistici dell'attacco, compreso il ripristino dei sigilli del Gestore, nonché le spese per eventuali “nuove valvole ed accessori” e per la riapertura del contatore al termine dell'intervento.

4.1.7 Variazione portata in aumento

Codice prestazione: PM1/E01

Prodotto di servizio: LAVFAT1100 – Variazione Portata/Potenza in aumento

Quota fissa	Rifacimento allacciamento	Euro/cad	1.350,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore calibro DN 15	Euro/cad	280,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore calibro DN 20	Euro/cad	300,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore calibro DN 25	Euro/cad	340,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore calibro DN 32	Euro/cad	380,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore calibro DN 40	Euro/cad	550,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore calibro DN 50	Euro/cad	700,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore calibro DN80	Euro/cad	950,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore calibro DN 100	Euro/cad	1250,00
Quota variabile	Nuovo attacco/contatore calibro > DN 100	Euro/cad	analitico

Il prezzo viene determinato considerando la Quota Variabile riferita al calibro del nuovo contatore da installare in relazione alla portata richiesta.

Nel caso di installo di un nuovo contatore sono ricompresi nella Quota Variabile gli oneri per gli adattamenti idraulico–impiantistici dell’attacco, compreso il ripristino dei sigilli del Gestore, nonché le spese per eventuali “nuove valvole ed accessori” e per la riapertura del contatore al termine dell’intervento.

Nel caso si renda necessario il rifacimento dell’allacciamento alla summenzionata Quota Variabile sarà aggiunta la Quota Fissa “Rifacimento allacciamento”.

4.1.10 Tracciatura in campo rete acquedotto

Codice prestazione: n/a

Prodotto di servizio: LAVFAT1660 – Tracciatura in campo sottoservizi

Quota fissa	Tracciatura in campo reti acquedotto (*) fino a 1 km	Euro/cad	150,00
Quota fissa	Tracciatura in campo reti acquedotto oltre 1 km	Euro/cad	analitico

(*) il prezzo indicato è comprensivo della tracciatura di reti fognatura, nel caso questa venga richiesta contestualmente.

Il prezzo comprende la verifica dell’ammissibilità della richiesta, la determinazione dell’appuntamento (se concordato con il richiedente), l’attività di tracciatura in campo della rete.

Per richieste di tracciature di altri servizi, ad eccezione della fognatura, occorre fare riferimento al prezzo riportato nel relativo Listino.

Prima di un’eventuale esecuzione di scavi in prossimità dei sottoservizi, dovranno essere richieste al Gestore le prescrizioni da adottare. Dovranno inoltre essere osservate tutte le prescrizioni previste da Leggi e Normative vigenti.

4.1.11 Fornitura mappe cartografiche reti

Codice prestazione: n/a

Prodotto di servizio: LAVFAT1520 – Fornitura mappe cartografiche reti

Quota fissa	mappe digitali sottoservizi	Euro/cad	42,00
--------------------	-----------------------------	----------	--------------

La richiesta delle informazioni, coerenti con i limiti riportati nello specifico modulo tecnico, deve allegare lo stralcio planimetrico indicante con chiarezza l’area oggetto della richiesta stessa, opportunamente individuabile nel territorio.

Il prezzo riferito all’istruzione della pratica comprende il recupero delle informazioni presenti negli archivi, la preparazione degli elaborati e la restituzione via e-mail degli stessi in solo formato digitale (di norma PDF).

La fornitura degli elaborati è strettamente vincolata al pagamento ed alla firma da parte del richiedente di atto liberatorio di responsabilità verso il Gestore in relazione all’utilizzo che il richiedente farà degli estratti acquisiti (vedi modulistica disponibile).

La fornitura di informazioni potrà essere limitata, ad insindacabile giudizio del Gestore del Servizio, in termini di superficie delle aree e di lunghezza delle reti oggetto della richiesta.

4.1.12 Intervento di chiusura e riapertura valvola stradale

Codice prestazione: n/a

Prodotto di servizio: LAVPI1010 – PI carico terzi da fatturare

Quota fissa	Chiusura e Riapertura valvola stradale	Euro/cad	60,00
--------------------	--	----------	--------------

Il prezzo comprende la verifica dell’ammissibilità della richiesta dell’Utente e consiste nella chiusura della valvola stradale per necessità da parte dell’Utente medesimo e la successiva riapertura della valvola (anche differita nel tempo) su richiesta dello stesso Utente. Il prezzo è riferito all’insieme di queste prestazioni.

4.2 ALTRE PRESTAZIONI ACCESSORIE ACQUA (acquedotto civile, industriale, altre tipologie)

4.2.1 Intervento non eseguito per cause non imputabili al Gestore

Gli interventi non eseguiti per cause non imputabili al Gestore prevedono l'applicazione dei prezzi indicati negli specifici Articoli, di seguito riportati, alla voce "ESITO NEGATIVO".

Il prezzo indicato si applica qualora, nel caso di appuntamento eseguito presso l'Utente, il Gestore del Servizio non sia in grado di effettuare i lavori/prestazioni di cui al presente Paragrafo per cause imputabili all'Utente.

Le cause che daranno luogo all'addebito sono le seguenti:

- Assenza Utente
- Utente sconosciuto
- Indirizzo errato
- Prestazione non eseguita su richiesta Utente o impedita da Utente

L'importo viene applicato in sostituzione del prezzo previsto per "ESITO POSITIVO", salvo diverse disposizioni dell'Autorità competente.

Il prezzo si applica ai seguenti Prodotti di Servizio:

VERFAT1010 – Attivazione contatore già installato

VERFAT1011 – Attivazione contatore già installato da presa stradale

VERFAT1012 – Attivazione contatore installato dopo cessazione amministrativa

VERFAT1013 – Attivazione contatore dopo cessazione amministrativa da presa stradale

VERFAT1030 – Riattivazione contatore moroso

VERFAT1031 – Riattivazione contatore moroso da presa stradale

VERFAT1050 – Sospensione fornitura per morosità

VERFAT1070 – Disattivazione contatore

VERFAT1090 – Limitazione fornitura

VERFAT1130 – Verifica Gruppo di Misura (laborat.)

VERFAT1140 – Verifica generica contatore

VERFAT1160 – Subentro/Voltura con lettura

VERFAT1670 – Lettura su contratto aperto

LAVFAT1020 – Attivazione contatore con installo

LAVFAT1090 – Sostituzione contatore pari calibro

LAVFAT1200 – Verifica pressione/tensione

4.2.2 Attivazione di fornitura con intervento di lettura

Codice prestazione: A01

Prodotto di servizio: VERFAT1010 – Attivazione contatore già installato

VERFAT1011 – Attivazione contatore già installato da presa stradale

VERFAT1012 – Attivazione contatore installato dopo cessazione amministrativa

VERFAT1013 – Attivazione contatore dopo cessazione amministrativa da presa stradale

LAVFAT1020 – Attivazione contatore con installo

Quota fissa – ESITO POSITIVO	Euro/cad	60,00
Quota fissa – ESITO NEGATIVO	Euro/cad	40,00

Il prezzo per ESITO NEGATIVO è applicato solo se si ricade nella casistica di cui al paragrafo 4.2.1

Il prezzo indicato comprende:

- per il VERFAT1010 ed il VERFAT1012 l'attivazione del Servizio su un Utente nuovo o subentrante ad un precedente, in presenza di Gruppo di Misura chiuso, con relativa lettura effettuata dal Gestore o da un suo incaricato.
- per il VERFAT1011 l'attivazione del Servizio su un Utente nuovo o subentrante ad un precedente, in presenza di Gruppo di Misura aperto e relativa valvola stradale chiusa, con lettura effettuata dal Gestore o da un suo incaricato.”
- per il VERFAT1013 l'attivazione del Servizio su un Utente nuovo o subentrante ad un precedente, in presenza di Gruppo di Misura aperto e relativa valvola stradale chiusa, con lettura effettuata dal Gestore o da un suo incaricato.
- Per il LAVFAT1020 l'attivazione del Servizio su un Utente nuovo o subentrante ad un precedente, con installo del Gruppo di Misura aperto e relativa lettura effettuata dal Gestore o da un suo incaricato.

Il prezzo si applica ad ogni apertura effettuata su richieste multiple.

La prestazione relativa al VERFAT1012 può essere conseguente alla limitazione/sospensione della fornitura di cui al punto 4.2.6 per la prestazione SM1 (VERFAT1050, VERFAT1090)

La prestazione relativa al VERFAT1011 e VERFAT1013 può essere conseguente alla sospensione della fornitura eseguita tramite chiusura della presa stradale.

4.2.3 Disattivazione della fornitura su richiesta

Codice prestazione: D01

Prodotto di servizio: VERFAT1070 – Disattivazione contatore

Quota fissa – ESITO POSITIVO	Euro/cad	50,00
Quota fissa – ESITO NEGATIVO	Euro/cad	40,00

Il prezzo per ESITO NEGATIVO è applicato solo se si ricade nella casistica di cui al paragrafo 4.2.1

Il prezzo indicato comprende la cessazione del Servizio tramite chiusura del rubinetto di intercettazione posto a monte del contatore. L'intervento comprende altresì la rilevazione della lettura di chiusura effettuata dal Gestore o da un suo incaricato. Durante l'esecuzione di tale intervento il Gestore si riserva la facoltà di procedere a proprio giudizio e senza ulteriori oneri per l'Utente, alla rimozione contestuale del Contatore.

4.2.4 Subentro su contatore aperto con richiesta di lettura del contatore

Codice prestazione: MA1

Prodotto di servizio: VERFAT1160 – Subentro/Voltura con lettura

VERFAT1010 – Attivazione contatore già installato

VERFAT1011 – Attivazione contatore già installato da presa stradale

Quota fissa – ESITO POSITIVO (VERFAT1160)	Euro/cad	40,00
--	----------	--------------

Quota fissa – ESITO POSITIVO (VERFAT1010 – VERFAT1011)	Euro/cad	60,00
Quota fissa – ESITO NEGATIVO (VERFAT1160 - VERFAT1010 - VERFAT1011)	Euro/cad	40,00

Il prezzo per ESITO NEGATIVO è applicato solo se si ricade nella casistica di cui al paragrafo 4.2.1

Il prezzo indicato comprende:

- per il VERFAT1160 l'attivazione del Servizio su un Utente subentrante ad un precedente in presenza di Gruppo di Misura aperto, con relativa lettura effettuata dal Gestore o da un suo incaricato dietro richiesta dell'Utente.
- per il VERFAT1010 l'attivazione del Servizio su un Utente subentrante ad un precedente, in presenza di Gruppo di Misura chiuso (piombato), con relativa lettura effettuata dal Gestore o da un suo incaricato
- per il VERFAT1011 l'attivazione del Servizio su un Utente subentrante ad un precedente, in presenza di Gruppo di Misura aperto e relativa valvola stradale chiusa, con lettura effettuata dal Gestore o da un suo incaricato

La prestazione relativa al VERFAT1010 può essere conseguente alla limitazione/sospensione della fornitura di cui al punto 4.2.6.1 (VERFAT1050, VERFAT1090)

La prestazione relativa al VERFAT1011 può essere conseguente alla sospensione della fornitura eseguita tramite chiusura della presa stradale.

4.2.4.1 Richiesta di lettura del gruppo di misura su contratto aperto

Codice prestazione: n/a

Prodotto di servizio: VERFAT1670 – Lettura su contratto aperto

Quota fissa – ESITO POSITIVO	Euro/cad	40,00
Quota fissa – ESITO NEGATIVO	Euro/cad	40,00

Il prezzo per ESITO NEGATIVO è applicato solo se si ricade nella casistica di cui al paragrafo 4.2.1

Il prezzo indicato comprende la lettura effettuata dal Gestore o da un suo incaricato dietro richiesta dell'Utente e/o il ripristino dei sigilli.

4.2.5.1 Verifica funzionale e metrologica del contatore effettuata in loco e/o presso laboratorio

Codice prestazione: V01

Prodotto di servizio: VERFAT1130 – Verifica Gruppo di Misura (laborat.)

Quota fissa	Verifica in loco – ESITO POSITIVO	Euro/cad	55,00
Quota fissa	In laboratorio - contatore DN < 50 mm – ESITO POSITIVO	Euro/cad	215,00
Quota fissa	In laboratorio - contatore DN ≥ 50 mm – ESITO POSITIVO	Euro/cad	400,00
Quota fissa	Qualsiasi calibro – ESITO NEGATIVO	Euro/cad	40,00

Il prezzo per ESITO NEGATIVO è applicato solo se si ricade nella casistica di cui al paragrafo 4.2.1

Il prezzo “Verifica in loco” consiste nella ricerca, mediante ispezione visiva, di anomalie che possono alterare la corretta lettura o registrazione dei consumi.

La verifica sul posto non comprende la determinazione degli errori di misura o la verifica di guasti interni al contatore, effettuabili solo presso un laboratorio qualificato e solo nel caso in cui il misuratore sia esente da anomalie già riscontrabili visivamente.

Il prezzo "In laboratorio" comprende l'esecuzione della prova presso un laboratorio qualificato per la verifica degli errori di misura e dei ruotismi interni.

L'esecuzione della prova comporta la sostituzione del Gruppo di Misura di qualsiasi DN/calibro soggetto alla verifica con un nuovo contatore che resterà installato definitivamente sul punto di riconsegna.

L'importo in entrambi i casi non verrà addebitato qualora la verifica conduca all'accertamento di errori di misura superiori ai valori ammissibili dalla normativa tecnica vigente.

4.2.5.2 Sostituzione contatore pari calibro

Codice prestazione: IV1

Prodotto di servizio: LAVFAT1090 – Sostituzione contatore pari calibro

Quota fissa	Nuovo contatore calibro \leq DN 40 – ESITO POSITIVO	Euro/cad	100,00
Quota fissa	Nuovo contatore calibro \geq DN 50 – ESITO POSITIVO	Euro/cad	292,00
Quota fissa	Qualsiasi calibro – ESITO NEGATIVO	Euro/cad	40,00

Il prezzo per ESITO NEGATIVO è applicato solo se si ricade nella casistica di cui al paragrafo 4.2.1

Questa prestazione comprende la sostituzione del contatore di pari calibro per i casi di:

- ✓ Danneggiamento dell'integrità del Gruppo di Misura (ad esclusione delle "rottture da gelo", per le quali si rimanda al paragrafo seguente)
- ✓ Manomissione sigilli del Costruttore del Contatore
- ✓ Furto o sottrazione
- ✓ Richiesta dell'Utente

Sono ricompresi nella Quota Fissa gli oneri per gli adattamenti idraulico–impiantistici dell'attacco, compreso il ripristino sigilli del Gestore.

La manomissione dei sigilli del Costruttore del contatore comporta la sostituzione di tale apparecchiatura; per tale prestazione sarà pertanto applicata la Quota Fissa per il relativo calibro del contatore.

I prezzi indicati si applicheranno ad ogni intervento eseguito.

4.2.5.3 Sostituzione contatore per "rottture da gelo"

Codice prestazione: n/a

Prodotto di servizio: LAVPI1010 - PI carico terzi da fatturare

Quota fissa	Nuovo contatore calibro \leq DN 40	Euro/cad	100,00
Quota fissa	Nuovo contatore calibro \geq DN 50	Euro/cad	292,00

Questa prestazione comprende la sostituzione del contatore di pari calibro per i casi di:

- ✓ Danneggiamento del contatore per cause legate alla diminuzione delle temperature ("rottture da gelo")

Sono ricompresi nella Quota Fissa gli oneri per gli adattamenti idraulico–impiantistici dell'attacco, compreso il ripristino sigilli del Gestore.

I prezzi indicati si applicheranno ad ogni intervento eseguito con esito positivo.

4.2.6 Limitazione / Sospensione della fornitura per morosità dell'Utente

Codice prestazione: SM1

Prodotto di servizio: VERFAT1050 – Sospensione fornitura per morosità

VERFAT1220 – Sospensione moroso dopo limitazione

VERFAT1090 – Limitazione fornitura

Quota fissa – ESITO POSITIVO	Euro/cad	60,00
Quota fissa – ESITO NEGATIVO	Euro/cad	40,00

Il prezzo per ESITO NEGATIVO è applicato solo se si ricade nella casistica di cui al paragrafo 4.2.1

Il prezzo indicato si applica per singolo intervento e comprende la sospensione o la limitazione del servizio sul punto di consegna e la rilevazione della lettura di chiusura.

Nel caso di misuratore non accessibile, qualora non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione sul punto di consegna con prestazione SM1, purché tale intervento possa essere effettuato senza recare danno alle utenze limitrofe, si procede mediante la chiusura a livello della presa stradale.

4.2.8.1 Riattivazione fornitura in seguito a chiusura per morosità dell'Utente

Codice prestazione: R01

Prodotto di servizio: VERFAT1030 – Riattivazione contatore moroso

VERFAT1031 – Riattivazione contatore moroso da presa stradale

Quota fissa – ESITO POSITIVO	Euro/cad	60,00
Quota fissa – ESITO NEGATIVO	Euro/cad	40,00

Il prezzo per ESITO NEGATIVO è applicato solo se si ricade nella casistica di cui al paragrafo 4.2.1

Il prezzo indicato comprende:

- per il VERFAT1030 l'attivazione del servizio e la rilevazione della lettura di apertura effettuata dal Gestore o da un suo incaricato.
- per il VERFAT1031 l'attivazione del servizio effettuata mediante la riapertura a livello della presa stradale e la rilevazione della lettura di apertura effettuata dal Gestore o da un suo incaricato

La prestazione relativa al VERFAT1030 può essere conseguente alla limitazione/sospensione della fornitura di cui al punto 4.2.6.1 per la prestazione SM1 (VERFAT1050, VERFAT1090)

La prestazione relativa al VERFAT1031 può essere conseguente alla sospensione della fornitura eseguita tramite chiusura della presa stradale.

4.2.10.1 Verifica contatore

Codice prestazione: W03

Prodotto di servizio: VERFAT1140 – Verifica generica contatore

Quota fissa – ESITO POSITIVO	Euro/cad	55,00
Quota fissa – ESITO NEGATIVO	Euro/cad	40,00

Il prezzo per ESITO NEGATIVO è applicato solo se si ricade nella casistica di cui al paragrafo 4.2.1

Il prezzo si applica esclusivamente per ogni richiesta da parte dell'Utente di piombatura o spiombatura dei contatori su pozzi privati.

Il prezzo è comprensivo della lettura del Contatore.

4.2.10.2 Verifica pressione di fornitura su Punto di Riconsegna

Codice prestazione: V02

Prodotto di servizio: LAVFAT1200 – Verifica pressione/tensione

Quota fissa – ESITO POSITIVO	Euro/cad	0,00
Quota fissa – ESITO NEGATIVO	Euro/cad	0,00

Il prezzo comprende: la verifica dell'ammissibilità della richiesta, l'inserimento di apparecchio di registrazione, il successivo ritiro dell'apparecchio di registrazione e la determinazione della conformità o meno della pressione al Punto di Riconsegna secondo quanto disposto dalle vigenti norme.

Il prezzo applicato è indipendente dalla tipologia di PdR (in particolare ricomprende anche allacciamento antincendio).

4.2.13 Incremento frequenza lettura per controllo consumi

Codice prestazione: n/a

Quota fissa	Euro/PdR anno	20,00
--------------------	---------------	--------------

La prestazione annuale comprende l'incremento della frequenza di lettura da semestrale a mensile (anche per i consumi inferiori a 1.800 mc anno) al fine di effettuare un controllo consumi puntuale tramite una prima verifica congiunta delle forniture, la messa a disposizione della banca dati aggiornata con cadenza mensile ed il relativo report delle letture e consumi anomali, attivando inoltre un canale tecnico diretto per la consulenza tecnico/amministrativa sui PdR oggetto della prestazione.

La prestazione è fornita in via sperimentale agli Enti Pubblici con almeno 100 PdR attivi, scontata del 50% per il primo anno di avvio, ed è estendibile, previa verifica di fattibilità tecnico/economica da parte di HERA, ad altra tipologia di Utente.

4.3 LAVORI FOGNATURA (fognatura nera, bianca, mista)

4.3.1.1 Istruttoria allacciamento ed altre prestazioni tecnico-amministrative

Codice prestazione: IS1

Prodotto di servizio: LAVFAT1260 – Istruttoria allacciamento

Quota fissa	Istruttoria allacciamento	Euro/cad	258,00
Quota fissa	Accesso agli atti – ESITO POSITIVO	Euro/cad	30,00
Quota fissa	Accesso agli atti – ESITO NEGATIVO	Euro/cad	0,00
Quota fissa	Certificazione esistenza/inesistenza fognatura	Euro/cad	30,00

Il prezzo di Istruttoria allacciamento sarà applicato per la richiesta di sola istruttoria allacciamento di acque reflue domestiche o assimilate alle domestiche su richiesta Utente.

L'istruttoria allacciamento dovrà avvenire in via preliminare rispetto alla richiesta di costruzione dell'allacciamento, che non potrà quindi essere processata fino al completamento con esito positivo dell'istruttoria.

Per la richiesta di "Accesso agli atti", nel caso la documentazione richiesta non sia presente negli archivi del gestore, la prestazione sarà gratuita (ESITO NEGATIVO).

Il prezzo sarà applicato ad ogni singola richiesta pervenuta.

4.3.1.2 Istruttoria allacciamento in caso di Risanamento ambientale

Codice prestazione: IS1

Prodotto di servizio: LAVFAT1260 – Istruttoria allacciamento

Quota fissa	Istruttoria allacciamento in presenza di NULLA OSTA con richiesta presentata entro la scadenza prevista	Euro/cad	0,00
Quota fissa	Istruttoria allacciamento in presenza di NULLA OSTA con richiesta presentata oltre la scadenza prevista	Euro/cad	258,00
Quota fissa	Istruttoria allacciamento in assenza di NULLA OSTA	Euro/cad	258,00

Con l'attività di "Risanamento ambientale" si intende lo sdoppiamento di una rete mista esistente in bianca e nera o l'estensione del servizio a zone non servite a cura del Gestore.

Nel caso di richiesta "Istruttoria allacciamento" a seguito di attività di Risanamento il prezzo della prestazione è determinato in modo forfetario secondo le seguenti regole:

- Per fabbricati allacciati alla rete mista esistente, già dotati di nulla osta allo scarico, o per fabbricati già dotati di autorizzazione allo scarico in altro recapito:
 - la prestazione è **gratuita** se l'Utente presenta domanda di Parere allo Scarico entro i termini della scadenza fissata per ogni intervento di risanamento e comunicata agli utenti tramite "lettera di invito"
 - si applica il prezzo di Istruttoria allacciamento semplice (258,00€) qualora la scadenza sopra indicata non sia rispettata.
- Per fabbricati NON dotati di nulla osta o altra autorizzazione allo scarico in altro recapito:
 - si applica il prezzo di Istruttoria allacciamento semplice (258,00€)

4.3.2.1 Costruzione allacciamento

Codice prestazione: PN1/E01

Prodotto di servizio: LAVFAT1040 – Nuovo allacciamento

Quota Variabile	Allacciamento ≤ DN160	Hm ≤ 1,5 m	1 Uieq	Euro/cad	1.600,00
			2-3 Uieq	Euro/cad	2.470,00
			4-5 Uieq	Euro/cad	2.840,00
			6-10 Uieq	Euro/cad	3.460,00
			> 10 Uieq	Euro/cad	4.075,00
		1,5 m < Hm ≤ 2,5 m	1 Uieq	Euro/cad	2.400,00
			2-3 Uieq	Euro/cad	3.270,00
			4-5 Uieq	Euro/cad	3.640,00
			6-10 Uieq	Euro/cad	4.260,00
			> 10 Uieq	Euro/cad	4.875,00
	Allacciamento DN200	Hm ≤ 1,5 m	-	Euro/cad	4.690,00
		1,5 m < Hm ≤ 2,5 m	-	Euro/cad	5.690,00
	Allacciamento DN250	Hm ≤ 1,5 m	-	Euro/cad	5.310,00
		1,5 m < Hm ≤ 2,5 m	-	Euro/cad	6.310,00
Allacciamento DN315	Hm ≤ 1,5 m	-	Euro/cad	5.930,00	
	1,5 m < Hm ≤ 2,5 m	-	Euro/cad	6.930,00	
Allacciamento ≥ DN400	Hm ≤ 1,5 m	-	Euro/cad	6.550,00	
	1,5 m < Hm ≤ 2,5 m	-	Euro/cad	7.550,00	

Codice prestazione: PN1/E01

Prodotto di servizio: LAVFAT1010 – Completamento di allacciamento

Quota completamento/innesto pozzetto/condotta stradale Hm ≤ 1,5 m	Euro/cad	707,00
--	----------	---------------

Il prezzo della prestazione si determina in modo forfetario applicando la formula di seguito riportata, ad eccezione del verificarsi dei seguenti casi (definiti “fuori standard”), per i quali il prezzo è determinato in modo completamente analitico o misto (quota parte analitica più quota parte forfetario):

- Lunghezza misurata convenzionalmente da centro strada dell’allacciamento > 10 metri
- Profondità massima della condotta di allacciamento > 2,50 metri
- Necessità di utilizzo di tecniche di posa diverse dallo “scavo a cielo aperto”, quali scavo in galleria, microtunneling, perforazione teleguidata, trivella, spingi tubo, o di impiego di altri mezzi e attrezzature speciali. Tale condizione deve essere comunicata all’Utente e indicata nel preventivo.

$$P(i) = \text{Quota Variabile} + \text{CER} + \text{COP}$$

Dove:

P(i) = Prezzo della prestazione/lavorazione

CER = Contributo Estensione Rete, valutato sulla base delle Convenzioni Specifiche stipulate in occasione del prefinanziamento da parte di HERA e/o del Comune delle estensioni di rete.

Questa voce è evidenziata in maniera distinta nella fattura verso l'Utente.

COP = Contributo per Oneri e Prescrizioni da parte di Enti (Comune, Provincia, ANAS, ecc.) non ricompresi negli standard definiti da HERA per la valutazione della Quota Fissa, definito sulla base di parametri forfettari.

La Quota Variabile si applica sulla base del diametro dell'allacciamento da realizzare, la profondità massima di scavo (Hm) e, solamente per il diametro DN160, le Uieq (Numero Unità Immobiliari Equivalenti).

Il prezzo della prestazione si applica sia per la Fognatura mista che per la Fognatura Nera e/o Bianca. In quest'ultimo caso laddove risultasse dal dimensionamento una condotta DN160 viene applicato il prezzo relativo a 2 Uieq.

Nel caso di richiesta per "sola Fognatura Bianca" andrà applicato anche eventuale CER e COP secondo la formula sopra riportata.

La richiesta di preventivo per costruzione allacciamento potrà avvenire solo una volta che si sia conclusa con esito positivo la richiesta di Istruttoria allacciamento di cui al punto 4.3.1.1. .

Se durante l'attività in oggetto si dovesse evidenziare la mancanza del pagamento da parte dell'Utente delle spese di "Istruttoria allacciamento" di cui al punto 4.3.1.1 del presente Listino, tale importo sarà sommato al prezzo della prestazione di cui al presente paragrafo.

La quota "Completamento di allacciamento" è applicata nei casi in cui l'Utente provvede direttamente alla realizzazione dell'allaccio e necessita il solo collegamento alla rete fognaria. Anche per questi casi l'Utente dovrà comunque provvedere alla richiesta preliminare di Istruttoria allacciamento.

4.3.2.2 Costruzione allacciamento in caso di Risanamento ambientale

Codice prestazione: PN1/E01

Prodotto di servizio: LAVFAT1040 – Nuovo allacciamento

FABBRICATI ALLACCIATI ALLA RETE MISTA ESISTENTE			
Quota variabile	Con Dichiarazione di conformità presentata entro la scadenza prevista	Euro/cad	0,00
Quota variabile	Con Dichiarazione di conformità presentata oltre la scadenza prevista	Si applicano i prezzi del paragrafo 4.3.2.1	

FABBRICATI NON ALLACCIATI ALLA RETE MISTA ESISTENTE o UBICATI IN ZONE NON SERVITE					
con Dichiarazione di conformità presentata entro la scadenza prevista					
Quota Variabile	Allacciamento ≤ DN160	Hm ≤ 1,5 m	1 Uieq	Euro/cad	1.120,00
			2-3 Uieq	Euro/cad	1.729,00
			4-5 Uieq	Euro/cad	1.988,00
			6-10 Uieq	Euro/cad	2.422,00
		> 10 Uieq	Euro/cad	2.852,50	
		1,5 m < Hm ≤ 2,5 m	1 Uieq	Euro/cad	1.680,00
			2-3 Uieq	Euro/cad	2.289,00
			4-5 Uieq	Euro/cad	2.548,00
6-10 Uieq	Euro/cad		2.982,00		

			> 10 Uieq	Euro/cad	3.412,50
Allacciamento DN200	Hm ≤ 1,5 m	-		Euro/cad	3.283,00
	1,5 m < Hm ≤ 2,5 m	-		Euro/cad	3.983,00
Allacciamento DN250	Hm ≤ 1,5 m	-		Euro/cad	3.717,00
	1,5 m < Hm ≤ 2,5 m	-		Euro/cad	4.417,00
Allacciamento DN315	Hm ≤ 1,5 m	-		Euro/cad	4.151,00
	1,5 m < Hm ≤ 2,5 m	-		Euro/cad	4.851,00
Allacciamento ≥ DN400	Hm ≤ 1,5 m	-		Euro/cad	4.585,00
	1,5 m < Hm ≤ 2,5 m	-		Euro/cad	5.285,00
con Dichiarazione di conformità presentata oltre la scadenza prevista					
Quota Variabile	Si applicano i prezzi del paragrafo 4.3.2.1				

Con l'attività di "Risanamento ambientale" si intende lo sdoppiamento di una rete mista esistente in bianca e nera o estensione del servizio a zone non servite a cura del Gestore.

Il prezzo della prestazione è determinato in modo forfetario secondo le regole:

- Per fabbricati allacciati alla rete mista esistente:
 - la prestazione è **gratuita** se l'Utente presenta la Dichiarazione di conformità, che assevera l'esecuzione dei lavori di allacciamento dell'impianto interno, entro i termini della scadenza fissata per ogni intervento di risanamento e comunicata agli utenti tramite "lettera di invito".
 - si applicano i prezzi del paragrafo 4.3.2.1 qualora la scadenza sopra indicata non sia rispettata.
- Per fabbricati non allacciati alla rete mista esistente od ubicati in zone non servite (oggetto quindi di estensione di rete):
 - si applicano i prezzi sopra-riportati, calcolati applicando lo sconto del **30%** ai prezzi forfait previsti al paragrafo 4.3.2.1, se la Dichiarazione di conformità è presentata entro i termini della scadenza fissata per ogni intervento di risanamento e comunicata agli utenti tramite "lettera di invito".
 - si applicano i prezzi del paragrafo 4.3.2.1 qualora la scadenza sopra indicata non sia rispettata.

Al verificarsi dei seguenti casi (definiti "fuori standard"):

- Profondità massima della condotta di allacciamento > 2,5 metri
- Necessità di utilizzo di tecniche di posa diverse dallo "scavo a cielo aperto", quali scavo in galleria, microtunneling, perforazione teleguidata, trivella, spingi tubo, o di impiego di altri mezzi e attrezzature speciali

si applicheranno i prezzi sopra-determinati per la casistica di profondità 1,5 m < Hm ≤ 2,5 m.

4.3.2.3 Spostamento con nuovo allacciamento

Codice prestazione: PN1/E01

Prodotto di servizio: LAVFAT1040 – Nuovo allacciamento

Quota Variabile	Allacciamento ≤ DN160	Hm < 1,5 mt	1 Uieq	Euro/cad	2.340,00
			2-3 Uieq	Euro/cad	3.210,00
			4-5 Uieq	Euro/cad	3.580,00

			6-10 Uieq	Euro/cad	4.200,00
			> 10 Uieq	Euro/cad	4.815,00
		1,5 mt < Hm < 2,5 mt	1 Uieq	Euro/cad	3.140,00
			2-3 Uieq	Euro/cad	4.010,00
			4-5 Uieq	Euro/cad	4.380,00
			6-10 Uieq	Euro/cad	5.000,00
			> 10 Uieq	Euro/cad	5.615,00
	Allacciamento DN200	Hm < 1,5 mt	-	Euro/cad	5.430,00
		1,5 mt < Hm < 2,5 mt	-	Euro/cad	6.430,00
	Allacciamento DN250	Hm < 1,5 mt	-	Euro/cad	6.050,00
		1,5 mt < Hm < 2,5 mt	-	Euro/cad	7.050,00
	Allacciamento DN315	Hm < 1,5 mt	-	Euro/cad	6.670,00
		1,5 mt < Hm < 2,5 mt	-	Euro/cad	7.670,00
	Allacciamento ≥ DN400	Hm < 1,5 mt	-	Euro/cad	7.290,00
		1,5 mt < Hm < 2,5 mt	-	Euro/cad	8.290,00

Il prezzo indicato comprende tutte le attività necessarie per lo spostamento di un allacciamento realizzato mediante sezionamento dell'allacciamento esistente e costruzione di uno nuovo.

La modalità di applicazione dei prezzi indicati sono le stesse valide per la "Costruzione allacciamento" di cui al paragrafo 4.3.2.1..

4.3.3 Sezionamento allacciamento interrato

Codice prestazione: PR1/E01

Prodotto di servizio: LAVFAT1070 – Sezionamento allacciamento interrato

Quota fissa	Euro/cad	741,50
--------------------	----------	---------------

Il prezzo indicato comprende, il sezionamento di un allacciamento d'utenza di qualsiasi DN non più utilizzato, che determini il non utilizzo dell'allacciamento esistente, da eseguirsi a seguito di espressa richiesta dell'Utente Finale.

Il prezzo ricomprende i costi delle opere edili eseguite sul suolo pubblico. Rimangono a carico dell'Utente quelle all'interno della proprietà privata.

La rimozione della condotta dismessa non è ricompresa nella presente prestazione. Su richiesta dell'Utente potrà essere eseguita con oneri a suo carico, valutati con metodo analitico, secondo le prescrizioni contenute al Capitolo 5 del presente documento.

4.3.4 Tracciatura in campo rete fognatura

Codice prestazione: n/a

Prodotto di servizio: LAVFAT1660 – Tracciatura in campo sottoservizi

Quota fissa	Tracciatura in campo reti fognatura (*) fino a 1 km	Euro/cad	150,00
Quota fissa	Tracciatura in campo reti fognatura oltre 1 km	Euro/cad	analitico

(*) il prezzo indicato è comprensivo della tracciatura di reti acquedotto, nel caso questa venga richiesta contestualmente.

Il prezzo comprende la verifica dell'ammissibilità della richiesta, la determinazione dell'appuntamento (se concordato con il richiedente), l'attività di tracciatura in campo della rete.

Per richieste di tracciature di altri servizi, ad eccezione dell'acquedotto, occorre fare riferimento al prezzo riportato nel relativo Listino.

Prima di un'eventuale esecuzione di scavi in prossimità dei sottoservizi, dovranno essere richieste al Gestore le prescrizioni da adottare. Dovranno inoltre essere osservate tutte le prescrizioni previste da Leggi e Normative vigenti.

4.3.5 Fornitura mappe cartografiche reti

Codice prestazione: n/a

Prodotto di servizio: LAVFAT1520 – Fornitura mappe cartografiche reti

Quota fissa	mappe digitali sottoservizi	Euro/cad	42,00
--------------------	-----------------------------	----------	--------------

La richiesta delle informazioni, coerenti con i limiti riportati nello specifico modulo tecnico, deve allegare lo stralcio planimetrico indicante con chiarezza l'area oggetto della richiesta stessa, opportunamente individuabile nel territorio.

Il prezzo riferito all'istruzione della pratica comprende il recupero delle informazioni presenti negli archivi, la preparazione degli elaborati e la restituzione via e-mail degli stessi in solo formato digitale (di norma PDF).

La fornitura degli elaborati è strettamente vincolata al pagamento ed alla firma da parte del richiedente di atto liberatorio di responsabilità verso il Gestore in relazione all'utilizzo che il richiedente farà degli estratti acquisiti (vedi modulistica disponibile).

La fornitura di informazioni potrà essere limitata, ad insindacabile giudizio del Gestore del Servizio, in termini di superficie delle aree e di lunghezza delle reti oggetto della richiesta.

4.4 ALTRE PRESTAZIONI FOGNATURA E DEPURAZIONE

4.4.1 Smaltimento rifiuto liquido codice CER 200304

Codice prestazione: n/a

Quota fissa	Territorio HERA dal 01-01-2010	Euro/t	38,20
--------------------	--------------------------------	--------	--------------

Il prezzo indicato comprende le attività di accettazione (compresa la pesa se l'impianto di trattamento ne è dotato), scarico, smaltimento del rifiuto liquido conferito. Sono escluse le attività di lavaggio delle autobotti e il carico di acqua.

4.4.2 Istruttoria per parere autorizzazione allo scarico

Codice prestazione: n/a

Prodotto di servizio: LAVFAT1270 – Rilascio parere scarico acque reflue

- rilascio parere per nuova autorizzazione o rinnovo di autorizzazione allo scarico per attività produttiva/commerciale/di servizio con scarico di acque reflue assimilate alle domestiche ex-lege, ovvero per equivalenza quali-quantitativa e *scarico per attività produttiva con scarico acque reflue domestiche*:

Quota fissa	Euro/cad	60,50
--------------------	----------	--------------

- rilascio parere in procedura semplificata per rinnovo di autorizzazione allo scarico presentata secondo quanto previsto all'art. 3 del DPR 227/2011 o rilascio parere per modifica di autorizzazione in corso di validità.

Quota fissa	Euro/cad	60,50
--------------------	----------	--------------

- rilascio parere per nuova autorizzazione o rinnovo di autorizzazione allo scarico per attività produttiva/commerciale/di servizio con scarico di acque reflue industriali

Quota fissa se contenenti sost. Pericolose (tab.5 all.5 D.Lgs 152/06)	Euro/cad	237,50
--	----------	---------------

Quota fissa se non contenenti sostanze pericolose	Euro/cad	178,00
--	----------	---------------

- rilascio parere per nuova autorizzazione o rinnovo di autorizzazione allo scarico per attività produttiva/commerciale/di servizio con scarico di acque reflue industriali nell'ambito della procedura di rilascio dell'Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA)

Quota fissa	Euro/cad	358,50
--------------------	----------	---------------

- rilascio parere per nuova autorizzazione o rinnovo di autorizzazione allo scarico per acque reflue di prima pioggia e di dilavamento di aree impermeabili potenzialmente contaminate

Quota fissa	Euro/cad	121,00
--------------------	----------	---------------

I prezzi indicati comprendono le attività tecniche e amministrative finalizzate all'espressione dei pareri necessari per il rilascio di nuove autorizzazioni allo scarico per utenze industriali.

I prezzi saranno applicati anche in presenza di rinnovo.

Nel caso ricorrano nella stessa richiesta più casistiche tra quelle previste, si applicherà la tariffa relativa alla prestazione più onerosa sommando il 70% dell'importo delle altre voci.

RIEPILOGO PRODOTTI DI SERVIZIO - SERVIZIO ACQUA (CAP.4.1)									
Prodotto di Servizio	Testo breve	Articolo	Tipologia Prestazione	Codice Prestazione	Attributi	Quota Fissa / Variabile	ESITO	UM	PREZZI 2022 EURO
LAVFAT1040	Nuovo allacciamento	4.1.1	L	PN1/E01		F		CAD	1.350,00
					DN 15	V		CAD	320,00
					DN 20	V		CAD	520,00
					DN 25	V		CAD	820,00
					DN 32	V		CAD	1.120,00
					DN 40	V		CAD	1.420,00
					DN 50	V		CAD	1.720,00
					DN 80	V		CAD	2.020,00
					DN 100	V		CAD	2.320,00
					DN > 100	V			ANALITICO
LAVFAT1050	Nuovo allacciamento antincendio	4.1.1	L	PN1/E01		F		CAD	1.350,00
					DN 15	V		CAD	320,00
					DN 20	V		CAD	520,00
					DN 25	V		CAD	820,00
					DN 32	V		CAD	1.120,00
					DN 40	V		CAD	1.420,00
					DN 50	V		CAD	1.720,00
					DN 80	V		CAD	2.020,00
					DN 100	V		CAD	2.320,00
					DN > 100	V			ANALITICO
LAVFAT1140	Aggiunta attacco	4.1.1	L	PN1/E01		F		CAD	355,00
					DN 15	V		CAD	320,00
					DN 20	V		CAD	520,00
					DN 25	V		CAD	820,00
					DN 32	V		CAD	1.120,00
					DN 40	V		CAD	1.420,00
					DN 50	V		CAD	1.720,00
					DN 80	V		CAD	2.020,00
					DN 100	V		CAD	2.320,00
					DN > 100	V			ANALITICO
LAVFAT1010	Completamento di allacciamento	4.1.1	L	PN1/E01		F		CAD	355,00
					DN 15	V		CAD	320,00
					DN 20	V		CAD	520,00
					DN 25	V		CAD	820,00
					DN 32	V		CAD	1.120,00
					DN 40	V		CAD	1.420,00
					DN 50	V		CAD	1.720,00
					DN 80	V		CAD	2.020,00
					DN 100	V		CAD	2.320,00
					DN > 100	V			ANALITICO
LAVFAT1260	Istruttoria allacciamento	4.1.1.1	L	IS1	ISTRUTTORIA ANTINCENDIO	F		CAD	112,00
LAVFAT1130	Spostamento attacco interno proprietà	4.1.2	L	PM1/E01	LAVORO INTERRATO	F		CAD	705,00
					DN 15	V		CAD	280,00
					DN 20	V		CAD	280,00
					DN 25	V		CAD	400,00
					DN 32	V		CAD	400,00
					DN 40	V		CAD	400,00
					DN 50	V		CAD	600,00
					DN 80	V		CAD	600,00
					DN 100	V		CAD	600,00
					DN > 100	V			ANALITICO
LAVFAT1181	Spostam. attacco a confine proprietà	4.1.3	L	PM1/E01	LAVORO INTERRATO	F		CAD	480,00
					DN 15	V		CAD	280,00
					DN 20	V		CAD	280,00
					DN 25	V		CAD	400,00
					DN 32	V		CAD	400,00
					DN 40	V		CAD	400,00
					DN 50	V		CAD	600,00
					DN 80	V		CAD	600,00
					DN 100	V		CAD	600,00
					DN > 100	V			ANALITICO
LAVFAT1070	Sezionamento allacciamento interrato	4.1.4	L	PR1/E01		F		CAD	741,50
LAVFAT1170	Soppressione attacco/diramaz.ut. aereo	4.1.5	L	PR1/E01		F		CAD	174,00
LAVFAT1110	Variaz.Portata/Potenza in diminuzione	4.1.6	L	PM1/E01		F		CAD	280,00
					DN 15	V		CAD	300,00
					DN 20	V		CAD	340,00
					DN 25	V		CAD	380,00
					DN 32	V		CAD	550,00
					DN 40	V		CAD	700,00
					DN 50	V		CAD	950,00
					DN 80	V		CAD	1.250,00
					DN 100	V			ANALITICO
LAVFAT1100	Variaz.Portata/Potenza in aumento	4.1.7	L	PM1/E01	RIFACIMENTO ALLACCIO	F		CAD	1.350,00
					DN 15	V		CAD	280,00
					DN 20	V		CAD	300,00
					DN 25	V		CAD	340,00
					DN 32	V		CAD	380,00
					DN 40	V		CAD	550,00
					DN 50	V		CAD	700,00
					DN 80	V		CAD	950,00
					DN 100	V		CAD	1.250,00
					DN > 100	V			ANALITICO
LAVFAT1660	Tracciatura in campo sottoservizi	4.1.10	L	na	FINO A 1 KM	F		CAD	150,00
LAVFAT1520	Fornitura mappe cartografiche reti	4.1.11	L	na	SOPRA 1 KM	F		€/CAD	42,00
LAVP11010	Intervento chiusura riapertura valvola stradale	4.1.12	L	na		F		€/CAD	60,00

RIEPILOGO PRODOTTI DI SERVIZIO - SERVIZIO ACQUA (CAP.4.2)									
Prodotto di Servizio	Testo breve	Articolo	Tipologia Prestazione	Codice Prestazione	Attributi	Quota Fissa / Variabile	ESITO	UM	PREZZI 2022 EURO
VERFAT1010	Attivazione contatore già installato	4.2.2	PA	A01		F	NEG	CAD	40,00
						F	POS	CAD	60,00
VERFAT1011	Attivaz cont già install da presa strada	4.2.2	PA	A01		F	NEG	CAD	40,00
						F	POS	CAD	60,00
VERFAT1012	Attivaz cont install dopo cessaz ammin	4.2.2	PA	A01		F	NEG	CAD	40,00
						F	POS	CAD	60,00
VERFAT1013	Attivaz cont cessato amm da presa strada	4.2.2	PA	A01		F	NEG	CAD	40,00
						F	POS	CAD	60,00
LAVFAT1020	Attivazione contatore con installo	4.2.2	PA	A01		F	NEG	CAD	40,00
						F	POS	CAD	60,00
VERFAT1070	Disattivazione contatore	4.2.3	PA	D01		F	NEG	CAD	40,00
						F	POS	CAD	50,00
VERFAT1160	Subentro/Voltura con lettura	4.2.4	PA	MA1		F	NEG	CAD	40,00
						F	POS	CAD	40,00
VERFAT1670	Lettura su contratto aperto	4.2.4.1	PA	na		F	NEG	CAD	40,00
						F	POS	CAD	40,00
VERFAT1130	Verifica Gruppo di Misura (laborat.)	4.2.5.1	PA	V01	TUTTI CALIBRI	F	NEG	CAD	40,00
					Verifica in loco	F	POS	CAD	55,00
					In laboratorio DN < 50 mm	F	POS	CAD	215,00
					In laboratorio DN >= 50 mm	F	POS	CAD	400,00
LAVFAT1090	Sostituzione contatore pari calibro	4.2.5.2	PA	IV1	Tutti i calibri	F	NEG	CAD	40,00
					DN < DN40	F	POS	CAD	100,00
					DN >= DN50	F	POS	CAD	292,00
LAVPI1010	Sostituzione contatore per rotture da gelo	4.2.5.3	PA	na	DN < DN40	F	POS	CAD	100,00
					DN >= DN50	F	POS	CAD	292,00
VERFAT1050	Sospensione fornitura per morosità	4.2.6	PA	SM1		F	NEG	CAD	40,00
						F	POS	CAD	60,00
VERFAT1220	Sospensione moroso dopo limitazione	4.2.6	PA	SM1		F	NEG	CAD	40,00
						F	POS	CAD	60,00
VERFAT1090	Limitazione fornitura	4.2.6	PA	SM1		F	NEG	CAD	40,00
						F	POS	CAD	60,00
VERFAT1030	Riattivazione contatore moroso	4.2.8.1	PA	R01		F	NEG	CAD	40,00
						F	POS	CAD	60,00
VERFAT1031	Riattiv contatore moroso da presa strada	4.2.8.1	PA	R01		F	NEG	CAD	40,00
						F	POS	CAD	60,00
VERFAT1140	Verifica generica contatore	4.2.10.1	PA	W03		F	NEG	CAD	40,00
						F	POS	CAD	55,00
LAVFAT1200	Verifica pressione/tensione	4.2.10.2	PA	V02		F	NEG	CAD	0,00
						F	POS	CAD	0,00
ND	Incremento frequenza letture per controllo consumi (ENTI)	4.2.13	PA	na		F		€/PdR anno	20,00

RIEPILOGO PRODOTTI DI SERVIZIO - SERVIZIO FOGNATURA e DEPURAZIONE (CAP.4.3)									
Prodotto di Servizio	Testo breve	Articolo	Tipologia Prestazione	Codice Prestazione	Attributi	Quota Fissa / Variabile	ESITO	UM	PREZZI 2022 EURO
LAVFAT1260	Istruttoria Allacciamento	4.3.1.1	L	IS1	Istruttoria allacciamento	F		CAD	258.00
					Accesso agli atti	F	POS	CAD	30.00
					Accesso agli atti	F	NEG	CAD	0.00
					Certificazione es./ines. Fognatura	F		CAD	30.00
LAVFAT1260	Istruttoria Allacciamento	4.3.1.2	L	IS1	Istruttoria (risanamento amb.) - nulla osta SI, entro i termini	F		CAD	0.00
					Istruttoria (risanamento amb.) - nulla osta SI, oltre i termini	F		CAD	258.00
					Istruttoria (risanamento amb.) - nulla osta NO	F		CAD	258.00
LAVFAT1040	Nuovo allacciamento	4.3.2.1	L	PN1/E01	Allacciamento DN160 (1 Uieq) e Hm <= 1,5mt	V		CAD	1.600.00
					Allacciamento DN160 (1 Uieq) e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	2.400.00
					Allacciamento DN160 (2-3 Uieq) e Hm <= 1,5mt	V		CAD	2.470.00
					Allacciamento DN160 (2-3 Uieq) e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	3.270.00
					Allacciamento DN160 (4-5 Uieq) e Hm <= 1,5mt	V		CAD	2.840.00
					Allacciamento DN160 (4-5 Uieq) e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	3.640.00
					Allacciamento DN160 (6-10 Uieq) e Hm <= 1,5mt	V		CAD	3.460.00
					Allacciamento DN160 (6-10 Uieq) e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	4.260.00
					Allacciamento DN160 (>10 Uieq) e Hm <= 1,5mt	V		CAD	4.075.00
					Allacciamento DN160 (>10 Uieq) e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	4.875.00
					Allacciamento DN200 e Hm < 1,5mt	V		CAD	4.690.00
					Allacciamento DN200 e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	5.690.00
					Allacciamento DN250 e Hm <= 1,5mt	V		CAD	5.310.00
					Allacciamento DN250 e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	6.310.00
					Allacciamento DN315 e Hm <= 1,5mt	V		CAD	5.930.00
					Allacciamento DN315 e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	6.930.00
					Allacciamento DN400 e Hm <= 1,5mt	V		CAD	6.550.00
					Allacciamento DN400 e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	7.550.00
LAVFAT1010	Completamento di allacciamento	4.3.2.1	L	PN1/E01	Completamento/innesto pozzetto/condotta stradale	V		CAD	707.00
LAVFAT1040	Nuovo allacciamento per Risanamento amb.	4.3.2.2	L	PN1/E01	Fabbricati ALLACCIATI alla rete mista esistente, entro i termini	V		CAD	0.00
					Fabbricati ALLACCIATI alla rete mista esistente, oltre i termini	V		CAD	vedi prezzi 4.3.2.1
					Fabbricati NON allac. entro i termini DN160 (1 Uieq) e Hm <= 1,5mt	V		CAD	1.120.00
					Fabbricati NON allac. entro i termini DN160 (1 Uieq) e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	1.680.00
					Fabbricati NON allac. entro i termini DN160 (2-3 Uieq) e Hm <= 1,5mt	V		CAD	1.729.00
					Fabbricati NON allac. entro i termini DN160 (2-3 Uieq) e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	2.289.00
					Fabbricati NON allac. entro i termini DN160 (4-5 Uieq) e Hm <= 1,5mt	V		CAD	1.988.00
					Fabbricati NON allac. entro i termini DN160 (4-5 Uieq) e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	2.548.00
					Fabbricati NON allac. entro i termini DN160 (6-10 Uieq) e Hm <= 1,5mt	V		CAD	2.422.00
					Fabbricati NON allac. entro i termini DN160 (6-10 Uieq) e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	2.982.00
					Fabbricati NON allac. entro i termini DN160 (>10 Uieq) e Hm <= 1,5mt	V		CAD	2.852.50
					Fabbricati NON allac. entro i termini DN160 (>10 Uieq) e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	3.412.50
					Fabbricati NON allac. entro i termini DN200 e Hm < 1,5mt	V		CAD	3.283.00
					Fabbricati NON allac. entro i termini DN200 e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	3.983.00
					Fabbricati NON allac. entro i termini DN250 e Hm <= 1,5mt	V		CAD	3.717.00
					Fabbricati NON allac. entro i termini DN250 e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	4.417.00
					Fabbricati NON allac. entro i termini DN315 e Hm <= 1,5mt	V		CAD	4.151.00
					Fabbricati NON allac. entro i termini DN315 e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	4.851.00
					Fabbricati NON allac. entro i termini DN400 e Hm <= 1,5mt	V		CAD	4.585.00
					Fabbricati NON allac. entro i termini DN400 e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	5.285.00
					Fabbricati NON allacciati oltre i termini	V		CAD	vedi prezzi 4.3.2.1
LAVFAT1040	Spostamento con nuovo allacciamento	4.3.2.3	L	PN1/E01	Allacciamento DN160 (1 Uieq) e Hm <= 1,5mt	V		CAD	2.340.00
					Allacciamento DN160 (1 Uieq) e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	3.140.00
					Allacciamento DN160 (2-3 Uieq) e Hm <= 1,5mt	V		CAD	3.210.00
					Allacciamento DN160 (2-3 Uieq) e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	4.010.00
					Allacciamento DN160 (4-5 Uieq) e Hm <= 1,5mt	V		CAD	3.580.00
					Allacciamento DN160 (4-5 Uieq) e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	4.380.00
					Allacciamento DN160 (6-10 Uieq) e Hm <= 1,5mt	V		CAD	4.200.00
					Allacciamento DN160 (6-10 Uieq) e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	5.000.00
					Allacciamento DN160 (>10 Uieq) e Hm <= 1,5mt	V		CAD	4.815.00
					Allacciamento DN160 (>10 Uieq) e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	5.615.00
					Allacciamento DN200 e Hm < 1,5mt	V		CAD	5.430.00
					Allacciamento DN200 e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	6.430.00
					Allacciamento DN250 e Hm <= 1,5mt	V		CAD	6.050.00
					Allacciamento DN250 e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	7.050.00
					Allacciamento DN315 e Hm <= 1,5mt	V		CAD	6.670.00
					Allacciamento DN315 e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	7.670.00
					Allacciamento DN400 e Hm <= 1,5mt	V		CAD	7.290.00
					Allacciamento DN400 e 1,5mt < Hm <= 2,5mt	V		CAD	8.290.00
LAVFAT1070	Sezionamento allacciamento interrato	4.3.3	L	PR1/E01		F		CAD	741.50
LAVFAT1660	Tracciatura in campo sottoservizi	4.3.4	L	na	FINO A 1 KM	F		CAD	150.00
					SOPRA 1 KM	F			ANALITICO
LAVFAT1520	Fornitura Mappe Cartografiche Reti	4.3.5	L	na		F		€/CAD	42.00

RIEPILOGO PRODOTTI DI SERVIZIO - SERVIZIO FOGNATURA e DEPURAZIONE (CAP.4.4)									
Prodotto di Servizio	Testo breve	Articolo	Tipologia Prestazione	Codice Prestazione	Attributi	Quota Fissa / Variabile	ESITO	UM	PREZZI 2022 EURO
ND	Smaltimento rifiuto liquido CODICE CER 200304	4.4.1	PA	na				€/TON	38.20
LAVFAT1270	Rilasc. parere scarico acque reflue	4.4.2	PA	na	(standard)			€/CAD	60.50
					PROCEDUR. SEMPLIFIC.	F		€/CAD	60.50
					PAR. SOST. PERIC.	F		€/CAD	237.50
					PAR. SOST. NO PERIC.	F		€/CAD	178.00
					PARERE AIA	F		€/CAD	358.50
					PARERE 1^ PIOGGIA	F		€/CAD	121.00

5. PRESCRIZIONI PER REDAZIONE DI UN PREVENTIVO ANALITICO (per tutti i Servizi)

5.1 Considerazioni Generali

Come già indicato al Capitolo 1, nei casi in cui, non sia possibile determinare il contributo di allacciamento mediante il metodo forfait o in presenza di altre tipologie di richiesta, il costo della prestazione sarà determinato tramite preventivo analitico.

Nella fattispecie di applicazione del “preventivo misto”, le indicazioni del presente Capitolo sono da applicare per la computazione del prezzo della ‘quota parte’ di lavoro eccedente la parte “standard” prevista a forfait.

Per tutte le determinazioni da eseguirsi con metodo analitico il Gestore è tenuto a fornire un preventivo dettagliato dei lavori, con riferimento alle quantità effettive da realizzarsi e a prezzi unitari non superiori a quelli riportati nel Prezziario della CCIAA di riferimento del territorio, o ad altri elenchi prezzi unitari ove le voci dell’elenco prezzi delle Camere di Commercio non fossero rappresentative, depurati del ribasso offerto in sede di gara.

Il preventivo verrà computato con riferimento ai prezzi unitari dei Prezziari sopra indicati; tale preventivo verrà esposto all’Utente raggruppando i singoli prezzi unitari secondo le componenti di seguito specificate: manodopera e/o prestazioni di terzi, materiali, forniture e spese generali.

Il preventivo analitico sarà determinato mediante l’utilizzo delle voci:

- **MATERIALI DI MAGAZZINO (rif. par. 5.2):**
“Valore di listino dei materiali codificati” presente in SAP – MM;
(prezzo media mobile/unità di prezzo);
- **PRESTAZIONI DI SERVIZIO (rif. par. 5.5):**
“Valore voci EPU del CAPITOLATO SPECIALE” Sistema delle Imprese Qualificate vigente;
(valore base in elenco prezzi);
- **MATERIALE/PRESTAZIONE PARTICOLARE/PERSONALIZZATO (rif. par. 5.6):**
“Valore commerciale /Analisi prezzo” valutato dal Tecnico incaricato.

Nella definizione del preventivo analitico si dovrà tenere conto, oltre alle categorie sopra indicate, anche dei seguenti costi:

- **Spese Specialistiche**
- **Manodopera (rif. par. 5.4)**
- **Mezzi (rif. par. 5.3)**
- **Oneri sicurezza D.Lgs 81/08 (e s.m.i)**, escluso CSP e CSE già ricompresi in “Spese Specialistiche”
- **Oneri per servitù**
- **Spese amministrative per pratiche autorizzative c/o Enti**
- **Altre spese** (non riconducibili alle categorie indicate sopra, compreso gli oneri comunali, ove richiesti dalle Amministrazioni locali, o di altri Enti).
- **Spese Tecniche e Generali (rif. par. 5.7)**

In particolare, per “**Spese Specialistiche**” si intende l’attività di: sopralluogo, istruttoria pratiche, progettazione, DL, CSP, CSE, supervisione ai lavori non eseguiti direttamente. Questa voce viene valutata in modo forfettario sulla base del valore del “costo di costruzione” (inteso come somma di “Materiali” e di “Prestazioni di servizio” – incluse quelle “particolari/personalizzate”).

Per “**Manodopera**” e “**Mezzi**” sono da intendersi esclusivamente i costi di personale interno e mezzi aziendali relativi ad attività operative necessarie nell’ambito della realizzazione dell’intervento oggetto del preventivo.

La modalità analitica si applica **a tutti i Prodotti di Servizio** nei casi espressamente esclusi dall’applicazione del metodo forfait e, **sempre**, ai seguenti Prodotti di Servizio:

LAVFAT1161 – Estensione rete interno lottizzazione

LAVFAT1191 – Spostamento rete da fatturare

LAVFAT1220 – Estensione e/o collegamento da fatturare

LAVFAT1150 – Lavori generici da fatturare

LAVFAT1230 – Lavori vari da fatturare

La modalità analitica si applica in tutte le casistiche espressamente specificate nel Presente Listino.

5.2 Materiali

Il prezzo dei materiali da utilizzare è il **VALORE del LISTINO** (prezzo media mobile/unità di prezzo) **presente in SAP – MM.**

5.3 Mezzi

Il valore del prezzo per i Mezzi espresso in Euro/ora è definito annualmente da HERA.

Per il presente Listino il prezzo orario è il seguente: **Euro/ora 5,00.**

5.4 Manodopera

Il valore del prezzo per la Manodopera HERA espresso in Euro/ora è definito annualmente da HERA.

Per il presente Listino il prezzo orario è il seguente: **Euro/ora 42,00.**

5.5 Prestazioni di servizio

Il prezzo delle prestazioni di servizio da utilizzare è il **VALORE delle voci EPU** (valore base in elenco prezzi) del **CAPITOLATO SPECIALE vigente** per l'affidamento dei lavori con il **Sistema delle Imprese Qualificate**, configurato seguendo le linee guida del Capitolato Speciale di riferimento.

5.6 Materiale/Prestazione particolare/personalizzato

In assenza del prezzo di una delle voci precedenti, per la redazione del preventivo analitico, il Tecnico incaricato procederà con la definizione puntuale dello stesso mediante "ricerca di mercato" per i materiali o "analisi prezzi" per le prestazioni.

5.7 Spese Tecniche e Generali

Al valore del preventivo analitico andrà aggiunta la percentuale prevista nella Tabella 2 per "Spese Tecniche e Generali". Tale percentuale si applica a tutte le voci del preventivo analitico, ad eccezione delle voci di Servitù, Spese amministrative ed Altre spese.

PDS	ACQUEDOTTO	FOGNATURA
LAVFAT1161	20%	20%
LAVFAT1191		
LAVFAT1220		
LAVFAT1150	29%	29%
LAVFAT1230		
Altri PDS per la parte eccedente il forfait o in cui il forfait non sia applicabile	29%	29%

TAB. 2 – SPESE TECNICHE E GENERALI



**Servizio Idrico Integrato
Bacino di affidamento di Rimini**

CONVENZIONE DI GESTIONE

ALLEGATO 6

Carta dei Servizi del bacino di affidamento di Rimini

[risultante dall'aggiornamento degli standards RQSII a base di gara - revisione di febbraio 2023]

HERA S.p.A.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

ATO 9 RN

(Febbraio 2023)

SOMMARIO

TITOLO I INTRODUZIONE.....	4
1.1 AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ TEMPORALE	5
TITOLO II – PRINCIPI GENERALI.....	5
2.1 EGUALIANZA	5
2.2 IMPARZIALITÀ	6
2.3 PARTECIPAZIONE.....	6
2.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA	6
2.5 CORTESIA.....	6
2.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	6
2.7 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	6
2.8 QUALITÀ E TUTELA DELL’AMBIENTE	6
2.9 PRIVACY	7
2.10 ACCESSO UNIVERSALE ALL’ACQUA	7
TITOLO III – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI	7
3.0 LIVELLI TECNICI MINIMI (STANDARD) DI FORNITURA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO.....	8
SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI	9
3.1 GESTIONE DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	9
3.2 PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI FISICI	9
3.3 TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI	9
3.4 AREA CLIENTI SITO E AREA RISERVATA	9
3.5 SERVIZIO INFORMAZIONI E SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E PER CORRISPONDENZA.....	10
3.6 TEMPO DI ATTESA PER IL SERVIZIO TELEFONICO	10
3.7 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE	10
3.8 INFORMAZIONE AGLI UTENTI	11
3.9 RISPOSTA MOTIVATA ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI.....	11
3.10 PROCEDURE DI RECLAMO.....	12
3.11 RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI.....	12
3.12 MODALITÀ DI RICORSO	13
3.13 CONCILIAZIONE PARITETICA.....	13
SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	14
4.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE.....	14
4.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL’ALLACCIAMENTO DI UNA NUOVA UTENZA	15
4.3 TEMPO PER L’ATTIVAZIONE, LA RIATTIVAZIONE E IL SUBENTRO DELLA FORNITURA	16
4.4 REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ	16
4.4.1 PROCEDURA AMMINISTRATIVA PER LA RISOLUZIONE DELLA MOROSITÀ.....	16
4.4.2 PROCEDURA OPERATIVA PER LA LIMITAZIONE, SOSPENSIONE E DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	18
4.4.3 ATTIVAZIONE DI UN NUOVO PUNTO DI FORNITURA SU RICHIESTA DI UN UTENTE MOROSO O SUBENTRO/VOLTURA SU PUNTO DI CONSEGNA O DI SCARICO DI	

PRECEDENTE UTENZA MOROSA.....	19
4.4.4 RIATTIVAZIONE IN PRESENZA DI MOROSITÀ.....	19
4.4.5 INDENNIZZI LEGATI AL PROCESSO DI GESTIONE DELLA MOROSITÀ.....	20
4.5 TEMPO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA.....	20
4.6 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE.....	21
4.7 VERIFICA TECNICA DEI MISURATORI.....	21
4.8 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	22
4.9 APPUNTAMENTI CONCORDATI.....	23
4.10 PRONTO INTERVENTO	24
SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	25
5.1 SERVIZIO DI MISURA DEI CONSUMI, FATTURAZIONE ED INFORMAZIONE DEI CONSUMI ANOMALI.....	25
5.2 APPLICAZIONE DELLA TARIFFA	27
5.3 FATTURAZIONE	27
5.4 ONERI DI SPEDIZIONE	28
5.5 MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO	28
5.6 INTERESSI DI MORA.....	29
5.7 RETTIFICA DI FATTURAZIONE	29
5.8 DEPOSITO CAUZIONALE	30
5.9 PERDITE OCCULTE: TUTELE MINIME E FONDO FUGHE	30
5.10 BONUS SOCIALE IDRICO.....	31
SEZIONE IV – GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO.....	31
6.1 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	31
6.2 DOTAZIONE PRO-CAPITE GIORNALIERA ALLA CONSEGNA.....	32
6.3 TEMPO DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI	32
6.4 DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE	32
6.5 CRISI DERIVANTE DA INDISPONIBILITÀ DELLA RISORSA IDRICA E CRISI QUALITATIVA	32
SEZIONE V – INDENNIZZI AUTOMATICI	33
7.1 INDENNIZZI AUTOMATICI.....	33
ALLEGATO 1_ TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI.....	35
ALLEGATO 2_ UBICAZIONE ED ORARI DEI PRINCIPALI SPORTELLI	39
ALLEGATO 3_ GLOSSARIO	40
ALLEGATO 4_ INDIRIZZI UTILI	46

TITOLO I INTRODUZIONE

Il **Servizio Idrico Integrato (SII)** 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, e deve essere gestito secondo principi di efficienza (svolgimento del servizio su scala territoriale ottimale, in modo continuo e diffuso), efficacia ed economicità (realizzazione e manutenzione di impianti e reti, con contenimento dei costi e miglioramento del servizio reso in chiave sociale e ambientale), nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie (con particolare riferimento al risparmio idrico, al miglioramento della qualità dell'acqua, alla primazia dei consumi umani sugli altri usi e al rispetto dell'ambiente).

L'attività di regolamentazione viene svolta, secondo quanto stabilito all'art. 10 c. 11 e seguenti del DL 70/2011, dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (**AEEGSI**), dal 1 gennaio 2018 Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**), nel seguito indicata come Autorità che, al fine di garantire l'osservanza dei principi contenuti nel decreto legislativo 3 aprile 2006 n.152 in tema di gestione delle risorse idriche e di organizzazione del servizio idrico, con particolare riferimento alla tutela dell'interesse degli utenti, alla regolare determinazione e adeguamento delle tariffe, nonché alla promozione dell'efficienza, dell'economicità e della trasparenza, definisce gli indirizzi generali ed il quadro di riferimento per tutte le attività di gestione del servizio idrico.

Nella regione Emilia-Romagna come sistema di regolazione e di organizzazione territoriale per l'esercizio delle funzioni relative al servizio idrico integrato è stato individuato, con l'emanazione della Legge Regionale n. 23 del 23 dicembre 2011, un unico Ambito territoriale ottimale comprendente l'intero territorio regionale, riattribuendo le funzioni delle vecchie Agenzie provinciali ad un nuovo organismo pubblico dotato di autonomia amministrativa, contabile e tecnica: l'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (**ATERSIR**).

L'azienda **Hera S.p.a.**, di seguito "Società Erogatrice" o "Gestore", in quanto affidataria della gestione del servizio idrico integrato in 164 Comuni (di cui 161 nella regione Emilia-Romagna e 3 nella regione Toscana), provvede alla gestione integrata delle risorse idriche in conformità alle Convenzioni di affidamento e relativi Disciplinari Tecnici.

I dati generali societari, tecnici ed economici del Gestore sono disponibili sul sito internet www.gruppohera.it.

La Carta del Servizio Idrico Integrato, di seguito "**Carta**", costituisce parte integrante del contratto di utenza e rappresenta il documento in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore del Servizio Idrico Integrato.

La presente Carta è adottata dal Gestore tenuto anche conto dello schema redatto dall'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (ATERSIR) nelle Linee guida per la redazione della Carta del servizio idrico integrato, in attuazione del D.P.C.M. del 29.04.99 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art.2, comma 461 punto a), della L.244/2007, nonché alle linee guida predisposte dal Ministero dello sviluppo economico pubblicate sulla G.U. n.72 del 29/10/2013.

Maggiori informazioni per il corretto uso della risorsa idrica sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua>).

La Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità, con particolare riferimento alle delibere seguenti (https://www.arera.it/it/operatori/idr_testintegrati.htm):

- **RQSII** – Regolazione della qualità contrattuale – Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i.
- **REMSI** – Regolazione della morosità – Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i.
- **TIMSII** – Regolazione del servizio di misura – Delibera 218/2016/R/idr e s.m.i.
- **RQTI** - Regolazione della qualità tecnica – Delibera 917/2017/R/idr
- **TIBSI** – Bonus sociale idrico – Delibera 897/2017/R/idr e s.m.i.
- **TICSI** – Corrispettivi servizi idrici - Delibera 665/2017/R/idr.

1.1 Ambito di applicazione e validità temporale

La presente Carta del servizio:

- costituisce una dichiarazione di impegno formale del Gestore nei confronti dei propri utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura dei Servizi Idrici Integrati, pertanto tutte le condizioni più favorevoli per gli utenti contenute nella Carta, comprese le eventuali modifiche ed aggiornamenti, sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura del servizio in essere;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nel gestire il Servizio Idrico Integrato;
- individua standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli utenti;
- definisce inoltre il rapporto tra il Gestore e gli Utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione e fissa le procedure di reclamo da parte degli utenti stessi.

Per quanto riguarda indicazioni di dettaglio sui livelli di servizio non riportate nella presente Carta, si fa esplicito rinvio alle disposizioni di cui alle delibere dell'Autorità riportate in premessa.

La presente Carta del servizio potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Autorità, ATERSIR, dal Comitato Consultivo degli Utenti e dal Gestore.

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua/la-carta-dei-servizi>), con indicazione della pagina web anche nella bolletta.

TITOLO II – PRINCIPI GENERALI

2.1 Eguaglianza

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio Idrico Integrato, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di Utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili per i quali è garantita l'accessibilità diretta o supportata in tutti gli sportelli, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

Gli utenti non udenti potranno prenotare un colloquio alla presenza di un interprete LIS (servizio gratuito per l'utente), inoltrando richiesta all' ENS - Ente Nazionale Sordi che per l'organizzazione dell'incontro si attiverà direttamente con il Gestore.

2.2 Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

2.3 Partecipazione

L'Utente, singolarmente o tramite le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti appositamente delegate, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e sulle proprie problematiche può avanzare proposte.

Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio e acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente mediante indagini di soddisfazioni all'utenza.

2.4 Efficacia ed efficienza

Il servizio sarà erogato dal Gestore in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.5 Cortesia

Il Gestore garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità o, almeno se richiesto, il proprio codice identificativo (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli Utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

2.7 Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato

Le condizioni principali di fornitura sono riportate in modo chiaro nel contratto Utente-Gestore e nel Regolamento del servizio idrico integrato.

2.8 Qualità e tutela dell'ambiente

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti. Il Gestore garantisce inoltre l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicura il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento. Tali garanzie sono soddisfatte tramite l'identificazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate nel sistema di gestione Qualità Ambiente.

Il Gestore si è dotato di un Sistema di Qualità aziendale (UNI EN ISO 9001), un Sistema di Gestione ambientale (UNI EN ISO 14001), un Sistema di gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori (OHSAS 18001), un sistema per la gestione aziendale attinente alla Responsabilità Sociale d'Impresa (SA 8000) e un sistema per l'efficientamento energetico (ISO 50001), certificati da organismi indipendenti.

Il Gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti della propria competenza, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Gli Utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente.

2.9 Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto del Regolamento generale sulla protezione dei dati UE 2016/679 (GDPR) e delle disposizioni di cui al D.Lgs. 30/06/2003, n. 196 e s.m.i.

2.10 Accesso universale all'acqua

Tutte le acque superficiali e sotterranee, ancorché non estratte dal sottosuolo, sono pubbliche. Le acque costituiscono una risorsa che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà; qualsiasi loro uso è effettuato salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.

E' garantito a tutti gli utenti il quantitativo di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali, fatti salvi gli obblighi derivanti dal corretto adempimento delle condizioni contrattuali da parte degli stessi, assicurando la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento e l'equilibrio economico e finanziario del gestore.

Agli utenti domestici residenti del servizio idrico integrato in condizioni economico-sociali disagiate, è assicurata a condizioni agevolate la fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali (D.P.C.M 13 ottobre 2016).

TITOLO III – INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI IDRICI

Il Gestore definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.

Gli standard si suddividono in:

- generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore agli Utenti; lo standard generale è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (ad esempio: tempo medio di attesa per il servizio telefonico);
- specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili dall'Utente; lo standard specifico è espresso da una soglia minima o massima (ad esempio: tempo di disattivazione della fornitura).

Il Gestore pubblica in bolletta annualmente entro il 30 di giugno a consuntivo dell'anno precedente i livelli di rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo degli Utenti.

Il mancato rispetto di standard specifici per cause attribuibili al Gestore genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell'Allegato 1. Il mancato rispetto degli standard generali è oggetto di eventuale sanzione da parte dell'Autorità a seguito di verifiche puntuali.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi. In ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi a carico del Gestore e di adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del Gestore.

Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla volontà del Gestore e per cause imputabili all'Utente finale.

I valori degli standard previsti nella Tab. 6 dell'All. A di cui alla Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i., nell'art.3 dell'All. A alla Delibera 917/2017/R/idr e nell'art. 10 dell'All. A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i., sono riportati nell' Allegato 1 alla presente Carta del Servizio.

3.0 Livelli Tecnici minimi (standard) di fornitura del servizio acquedotto

Il gestore deve garantire i livelli minimi del servizio di cui al D.p.c.m. 4 marzo 1996 compatibilmente con le caratteristiche infrastrutturali delle reti e degli impianti gestiti.

Livelli minimi di servizio per le forniture idriche domestiche:

- dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante/giorno come volume attingibile nelle 24 ore;
- portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa con riferimento al carico minimo contrattuale;
- carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII);
- carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII.

Rispetto ai valori di cui sopra si considerano fatte salve indicazioni diverse stabilite in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

Livelli minimi di servizio per le utenze civili non domestiche: sono garantiti i valori relativi ai livelli minimi di carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII), e di carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII e salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI

3.1 Gestione dei rapporti con gli Utenti

Il Gestore si impegna ad istituire appositi sportelli nei territori serviti, volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli Utenti. Il personale preposto al contatto con l'utenza è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli Utenti.

Il Gestore istituisce un numero telefonico commerciale (call center) di accesso alle informazioni ed ai servizi.

Al fine di elaborare programmi di miglioramento continuo della qualità del servizio, il Gestore, nei modi definiti dall'Autorità e con oneri a proprio carico, effettua periodiche rilevazioni della qualità del servizio percepita dagli Utenti, sulla base delle Linee guida per la rilevazione della soddisfazione dell' Utente di cui alla norma UNI ISO 10004:2019, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi degli Utenti, elaborando indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti e tra attese dell'Utente e livelli di servizio definiti.

3.2 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici

Il Gestore definisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, presso i quali è possibile chiedere informazioni, effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Il Gestore garantisce la presenza degli sportelli utenti riportati nell'allegato 2.

Il Gestore pubblica sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni, gli orari di apertura degli sportelli ai quali l'Utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche ed in bolletta riporta il riferimento dello sportello principale territoriale. Il Gestore provvederà a servire tutti gli Utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura.

3.3 Tempo di attesa agli sportelli fisici

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, *così come indicato nell'allegato 1*, misurato in minuti, intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "Gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio e riferiti a tutti i servizi gestiti; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

3.4 Area Clienti sito e Area riservata

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore, oltre ai livelli di qualità dell'acqua e alla sua composizione: <https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua>.

Attraverso l'ulteriore pagina di Assistenza all'utenza (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa>) è possibile inoltrare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, preventivi e allacciamenti idrici e fognari, attivazione, disattivazione voltura, subentro contrattuale, verifiche del proprio contatore.

È inoltre disponibile uno Sportello On line, anche per richiedere altre prestazioni contrattuali (appuntamenti, verifiche di pressione etc.), alla pagina (<https://servizionline.gruppohera.it/auth/hera/login>).

3.5 Servizio informazioni e svolgimento di pratiche per via telefonica e per corrispondenza

Il Gestore attiva un servizio telefonico di assistenza con risponditore automatico, che consenta comunque l'accesso all'operatore, funzionante con chiamata gratuita, su uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa, per un intervallo orario non inferiore alle 35 ore settimanali per informazioni e svolgimento pratiche relative a: contratti, volture, fatture, allacciamenti, contestazioni, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, autolettura.

Il Gestore pubblica nel proprio sito *internet*, nella Carta dei servizi e nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito *internet*, dell'orario di apertura del servizio.

Per il servizio telefonico il Gestore si è dotato di un call center, ovvero di una struttura tecnologica complessa che consente di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, il termine della chiamata, al fine di rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici.

Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche ricevute per posta elettronica e corrispondenza, riservandosi di contattare l'Utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa>).

3.6 Tempo di attesa per il servizio telefonico

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un Utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

Il tempo indicato nell'allegato 1 deve intendersi per condizioni normali di servizio e riferito a tutti i servizi gestiti.

3.7 Semplificazione delle procedure

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli Utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine.

3.8 Informazione agli Utenti

Il Gestore si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente gli Utenti finali attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione delle stesse e loro modificazioni.

Il Gestore, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- istituisce un sito internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della Carta dei Servizi e dei Regolamenti, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, copia del modulo per la presentazione di reclami, nonché espletare on-line alcune pratiche;
- oltre alle informazioni di cui al precedente punto, il Gestore indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita;
- informa gli Utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità di lettura dei contatori, alle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali, alle procedure di pagamento delle fatture, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché alla periodicità di emissione delle fatture;
- cura i rapporti con le Autorità, le pubbliche amministrazioni, il Comitato consultivo degli Utenti, le Associazioni di tutela dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- pubblica annualmente (entro il 30 di giugno in bolletta) a consuntivo i livelli di rispetto degli standard;
- si raccorda con l'attività del Comitato consultivo al fine di promuovere tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- informa gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza del Comitato consultivo, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali;
- rende pubblici, con cadenza semestrale, anche attraverso il sito internet i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata, rilevati analiticamente, secondo quanto definito dall'Allegato A della Delibera AEEGSI 586/2012/R/idr.

3.9 Risposta motivata alle richieste scritte di informazioni

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ed in modo motivato alle richieste di informazioni pervenute per iscritto *entro i termini riportati in allegato 1* dal ricevimento della richiesta.

Tutte le risposte dovranno riportare il riferimento alla richiesta scritta di informazioni, riportare l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore con relativo numero telefonico al quale poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti.

3.10 Procedure di reclamo

Il Gestore prevede procedure di reclamo dell'Utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel Regolamento di servizio, e dà ad esse piena pubblicità.

Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici il modulo per la presentazione dei reclami scritti da parte dell'Utente finale (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/guida-al-servizio-hera/suggerimenti-e-reclami>).

Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; il Gestore deve dare risposta al reclamo scritto entro i tempi fissati dalla presente Carta. La procedura deve essere tale da assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedere una risposta completa e forme di ristoro adeguate.

Il reclamo deve essere presentato dall'Utente, o da suo delegato che lo rappresenta formalmente, per iscritto (mediante consegna diretta, mezzo posta, posta elettronica, ovvero anche altre modalità messe a disposizione dal Gestore), eventualmente avvalendosi dell'assistenza del Comitato consultivo degli Utenti, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

È fatta salva la possibilità per l'Utente finale di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo messo a disposizione dal Gestore, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

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

In tutti casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo come da procedura interna.

3.11 Risposta motivata ai reclami scritti

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ed in modo motivato ai reclami scritti *entro i termini riportati in allegato 1* dal ricevimento della richiesta.

Tutte le risposte ai reclami scritti dovranno riportare il riferimento al reclamo scritto ricevuto, indicazione del riferimento organizzativo del Gestore al qual poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti, la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati, la descrizione ed i tempi delle eventuali azioni correttive messe in atto.

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti è garantito solo per i reclami inoltrati secondo le modalità previste all'art. 3.10 della presente Carta.

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il Gestore, fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il Gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata anche gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il Gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

3.12 Modalità di ricorso

Se l'Utente finale non è soddisfatto della risposta o non riceve risposta entro i termini previsti, può:

- a) richiedere, entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrente dalla data di ricevimento dell'esito del reclamo, un incontro con il Gestore. Il Gestore dovrà fissare l'incontro entro un tempo massimo di 20 giorni lavorativi decorrente dalla richiesta;
- b) richiedere entro 90 giorni dalla data di ricevimento della risposta o dalla scadenza del termine previsto dalla Carta dei Servizi nel caso di mancata risposta, l'attivazione di una procedura di conciliazione paritetica di cui al successivo art. 3.13, che dovrà trovare regolazione nel Regolamento per la conciliazione paritetica tra il Gestore e le Associazioni dei Consumatori. La procedura di conciliazione paritetica dovrà essere attivata entro e non oltre i 30 giorni dall'avvio della gestione;
- c) attivare una procedura di conciliazione paritetica presso giudice di pace o camera di commercio;
- d) attivare una procedura presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità;
- e) procedere per ogni altra via giudiziale o extragiudiziale;
- f) rivolgersi al Comitato consultivo o ad altro Soggetto ritenuto adatto per l'assistenza nello svolgimento delle pratiche inerenti l'argomento (Associazioni riconosciute dei Consumatori ai sensi dell'art. 137 del D.lg. 206 del 6/9/05) e richiederne l'intervento.

3.13 Conciliazione paritetica

Il Gestore promuove la conciliazione paritetica come strumento per la risoluzione delle controversie, alternativo a quello giudiziario.

La conciliazione paritetica risponde ai principi di responsabilità sociale e al codice etico del Gestore ed ha l'obiettivo di raggiungere un accordo transattivo tra le parti ai sensi dell'art. 1965 del Codice Civile. In caso di mancato raggiungimento dell'accordo le parti possono sempre attivare una causa giudiziale.

La conciliazione paritetica:

- è un procedimento più veloce ed economico rispetto a una causa giudiziaria, con l'intento di prevenirne l'eventualità e quindi la numerosità;
- integra le attuali modalità di prevenzione del contenzioso ed è a disposizione dell'Utente per la risoluzione di situazioni chiuse in maniera ritenuta non soddisfacente dalla gestione del reclamo e per le quali non resterebbe che la via giudiziaria;
- si svolge con l'ausilio di due conciliatori che rappresentano le due parti interessate ed hanno il compito di individuare la proposta da sottoporre alle parti;
- è gratuita per l'Utente;
- è disciplinata dal "Regolamento di conciliazione paritetica" che definisce le modalità operative per la sua applicazione e consultabile sul sito internet del Gestore;

- la richiesta di conciliazione è redatta dall'Utente sul modulo allegato al Regolamento di conciliazione paritetica, disponibile sul sito internet e presso gli sportelli del Gestore;
- la richiesta di conciliazione sottoscritta dall' Utente è un mandato ad un'associazione a conciliare o transigere la controversia;
- la conciliazione si avvia solo se l'Utente non si ritiene soddisfatto da risposta motivata a reclamo scritto. In altri termini, non può essere avviata se prima non ha esposto la sua "insoddisfazione" attraverso un reclamo scritto cui il Gestore, dopo il normale esame del caso, ha dato la risposta nelle modalità previste dall'Autorità, o scaduti inutilmente i termini;
- la procedura prevede tempi precisi per lo svolgimento, che si conclude, sia in caso di avvenuta che di mancata conciliazione, dopo 120 giorni solari dal ricevimento della richiesta, salvo ulteriore proroga di ulteriori 30 giorni solari, concordata tra le parti;
- durante la procedura di conciliazione sono sospese eventuali interruzioni del servizio e di recupero forzoso dei crediti fino a quel momento maturati;
- la procedura si conclude con la sottoscrizione di un verbale, di avvenuta o di mancata conciliazione. Il verbale di avvenuta conciliazione assume il valore di contratto di transazione (art. 1695 cc) ed è quindi vincolante per le parti.

Il regolamento di conciliazione paritetica e l'elenco delle associazioni di consumatori che l'hanno sottoscritto è disponibile sul sito internet del Gestore.

SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il Gestore oltre ad effettuare i lavori previsti nel contratto di affidamento Regolatore/Gestore (nuove reti, potenziamento reti, nuovi impianti di potabilizzazione o di depurazione etc), effettua anche le prestazioni specifiche d'utenza – ad es. realizzazione/spostamento dell'allacciamento, installazione/disinstallazione/spostamento dei contatori, attivazione/riattivazione/subentro della fornitura etc. – su richiesta dell'utente e con oneri a suo carico non compresi nella tariffa del servizio idrico integrato come definita nell'art. 154 del D.Lgs. 152/2006. Condizioni e standard relativi a tali prestazioni sono riportati nei paragrafi seguenti.

Per alcune tipologie di prestazioni (es. attivazione, voltura, subentro, cessazione del contratto, verifica del misuratore, etc) i relativi costi sono indicati nella pagina web del Gestore dedicata (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/contratto>).

I gestori del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, sono altresì tenuti al rispetto delle pertinenti disposizioni di qualità contrattuale anche relativamente ai soggetti, che pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione, con la precisazione che, qualora il richiedente instauri un rapporto contrattuale per la fornitura del servizio idrico, il Gestore è tenuto ad erogare gli indennizzi automatici che fossero dovuti.

4.1 Tempo di preventivazione

È il tempo massimo, indicato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo al richiedente.

Il richiedente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore tutte le informazioni tecniche necessarie.

La richiesta di preventivo deve essere presentata attraverso uno dei canali messi a disposizione dal Gestore (call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet), e deve essere completa di tutte le informazioni tecniche necessarie.

I tempi di preventivazione si differenziano in base alla necessità o meno di effettuazione del sopralluogo preliminare per l'accertamento tecnico.

I tempi massimi di preventivazione sono riportati in allegato 1.

I tempi indicati non si applicano qualora, per l'erogazione del servizio, siano necessari potenziamenti o estensioni di rete. In tal caso ne viene data comunicazione all'Utente nei tempi previsti per la preventivazione.

Il preventivo per l'esecuzione di un nuovo allacciamento contiene sempre, oltre agli elementi previsti all'art. 20 della Delibera 655/2015/R/idr (https://www.arera.it/it/operatori/idr_testintegrati.htm):

- a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento
- b) l'indicazione della documentazione che in caso di accettazione del preventivo, il richiedente dovrà presentare per l'attivazione della fornitura.

Il preventivo deve avere una validità non inferiore a tre mesi e si considera accettato alla presentazione, da parte dell'Utente, della ricevuta di avvenuto pagamento oppure della restituzione da parte dell'Utente della prevista documentazione, debitamente compilata e sottoscritta, secondo quanto indicato puntualmente su ogni singolo preventivo.

Per il servizio acquedotto, con eccezione delle richieste relative agli allacciamenti antincendio, non saranno necessari, di norma, pareri tecnici preventivi rilasciati da parte del Gestore per la verifica dell'allacciabilità dell'Utente finale. Il parere tecnico preventivo è invece di norma previsto per le richieste di allacciamento fognario.

4.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo di allacciamento da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

I tempi standard di esecuzione dell'allacciamento sono differenziati a seconda del servizio richiesto (idrico o fognario) e della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Ai fini del presente schema, sono considerati lavori semplici le prestazioni di lavoro che riguardano l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (es. nuovi attacchi) o su contatori esistenti (es. spostamento, cambio, ecc.) che non implicino specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri Utenti. Viceversa, sono considerati lavori complessi, tutte quelle prestazioni di lavoro non riconducibili alla tipologia di lavoro semplice.

I tempi massimi di esecuzione dell'allacciamento sono riportati in allegato 1.

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal Gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

Le competenze relative alla realizzazione del tratto di allacciamento (idrico e fognario) sono definite all'interno del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, specifico per ogni territorio (<https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua/il-regolamento>).

4.3 Tempo per l'attivazione, la riattivazione e il subentro della fornitura

L'attivazione della fornitura consiste nell'avvio dell'erogazione del servizio a seguito di stipula di un nuovo contratto di fornitura. La riattivazione della fornitura è invece il ripristino dell'erogazione al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura. Si definisce infine subentro la riattivazione di un punto di consegna disattivo con contestuale variazione della titolarità del contratto o dei dati identificativi dell'Utente.

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione della fornitura da parte del Gestore.

Il tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, è invece il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della fornitura da parte del Gestore.

I tempi standard sono riportati in allegato 1.

Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comportino l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione viene conteggiato a partire dalla data di completamento dei suddetti lavori.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/contratto>).

4.4 Regolazione della morosità

4.4.1 Procedura amministrativa per la risoluzione della morosità

In caso di mancato pagamento della bolletta nel termine indicato sulla bolletta stessa, il Gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito; tale procedura dovrà seguire quanto indicato agli articoli 3 e 4 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i (c.d. REMSI), in merito al "Sollecito bonario di pagamento" e alla "Procedura per la costituzione in mora".

In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il gestore può inviare all'utente medesimo - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi del paragrafo 5.5 del REMSI- un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

- il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora di cui ai punti successivi;
- le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;

- i recapiti del gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento ai sensi paragrafo 5.5.

Il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui ai punti precedenti.

Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Gestore è tenuto ad evidenziarli separatamente in bolletta, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), fornendo altresì specifica comunicazione in merito alla possibilità di prescrizione.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione. Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti per i reclami scritti e le richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione, tale disposizione non si applica se l'importo anomalo è inferiore o uguale a 50 euro o se il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal gestore all'utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19);
- il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando: la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, che deve essere fissata in un tempo congruo dalla comunicazione di costituzione in mora;
- la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora
- le modalità, di cui al successivo paragrafo 4.4.4, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura anche precisando:
 - i termini per concordare con il gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;

- la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico (indicati al paragrafo 4.4.5);
- i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:
 - infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, fatto salvo quanto previsto al precedente periodo;
 - è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile;
 - il riferimento, in caso di utenti diretti, all'eventuale quota di bonus sociale idrico non ancora erogata trattenuta dal gestore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto al paragrafo 5.5, i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.

Il gestore può richiedere agli utenti non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

- a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
- b) gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

4.4.2 Procedura operativa per la limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura

Nel caso in cui, nonostante l'attivazione delle procedure di cui al precedente paragrafo, l'utente non estingua il proprio debito entro i termini previsti, dandone comunicazione al Gestore, il Gestore dovrà seguire la *“Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile”* e la *“Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile”* indicate rispettivamente agli articoli 7 e 8 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i.. Le modalità e le tempistiche della limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura sono distinte in base alla tipologia d'uso dell'utente (utenza domestica, utenza domestica residente, utenza non domestica, utenza condominiale).

Con riferimento all'utenza non disalimentabile, in ottemperanza a quanto previsto all'art. 2 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i., gli utenti finali non disalimentabili sono gli utenti che appartengono ad una delle seguenti categorie:

- a) utenti diretti domestici residenti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 3.2 del TIBSI, ai quali è in ogni caso garantito il quantitativo minimo vitale pari a 50 litri abitante giorno;
- b) utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICSÌ.

4.4.3 Attivazione di un nuovo punto di fornitura su richiesta di un utente moroso o subentro/voltura su punto di consegna o di scarico di precedente utenza morosa

Nel caso in cui l'utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il Gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.

Qualora la richiesta di subentro (o di voltura) abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

- a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto

In questi casi il tempo di esecuzione del subentro (o di voltura), decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- della documentazione di cui alla suddetta lettera a);
- dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla suddetta lettera b).

4.4.4 Riattivazione in presenza di morosità

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

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

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Il Gestore può in ogni caso richiedere all'Utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno lavorativo successivo.

Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a morosità è riportato in allegato 1.

4.4.5 Indennizzi legati al processo di gestione della morosità

Oltre agli indennizzi già previsti nel presente documento, il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

- in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile
- in tutti i casi in cui, in relazione ad un utente finale domestico residente, il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità (fanno eccezione i casi in cui sia stata rilevata la manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso, installati ovvero laddove l'utente finale non abbia provveduto ad onorare gli obblighi riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora per il recupero della morosità pregressa);
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità indicate al paragrafo 4.4.4.

Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro dieci (10), qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:

- in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste nel presente documento;
- non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

Gli indennizzi automatici appena descritti devono essere corrisposti all'utente finale nei tempi e con le modalità di cui al paragrafo 7.1 del presente documento. Nel documento di fatturazione l'indennizzo sarà identificato con specifica dicitura.

Il gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente ai sensi del presente paragrafo.

4.5 Tempo di esecuzione della voltura

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale.

Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è riportato in allegato 1.

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'Utente finale entrante, purché integrata da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 47/2014.

Per il servizio di acquedotto, al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere

ad effettuare una lettura di verifica entro sette giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, il Gestore garantisce la voltura a titolo gratuito della fornitura a favore dell'erede ovvero di un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza. Al fine di accedere a tale agevolazione, l'erede ovvero il soggetto in favore del quale verrà eseguita la voltura:

- a. presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- b. all'interno della domanda di cui al punto precedente, comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;
- c. ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;
- d. assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Il Gestore pertanto provvede a:

- a. eseguire la voltura nei tempi definiti dallo standard
- b. inviare al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura
- c. attribuire il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura a titolo gratuito.

4.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

La disattivazione della fornitura consiste nella sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'Utente finale.

Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di effettiva disattivazione, salvo particolari esigenze dell'Utente stesso.

Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è riportato in allegato 1.

Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime modalità previste per la verifica del misuratore (si vedano paragrafi 4.7- 4.9).

4.7 Verifica tecnica dei misuratori

L'Utente può chiedere al Gestore, in caso di presunte anomalie, verifiche tecniche sui misuratori.

Il Gestore garantisce un tempo massimo di intervento per tale verifica *entro i termini riportati in allegato 1*, conteggiati a partire dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'Utente.

Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il gestore un diverso appuntamento, secondo quanto indicato al paragrafo 4.9.

La verifica viene effettuata sul luogo in cui è sito il misuratore dal Gestore che, al termine, provvederà al rilascio all'Utente dell'esito della verifica in forma scritta e alla sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente, qualora quello presente risultasse guasto o malfunzionante.

Qualora il misuratore a seguito della verifica in loco risultasse correttamente funzionante, l'Utente potrà richiedere ulteriori verifiche da effettuare presso un laboratorio autorizzato. Tali prove consistono in una verifica delle caratteristiche metrologiche, del misuratore e del corretto funzionamento dei ruotismi. Contestualmente all'intervento per la rimozione del misuratore al fine dell'invio dello stesso a verifica, il Gestore provvede alla sua sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente.

A seguito della ricezione del rapporto di verifica del misuratore da parte del laboratorio metrico, il Gestore rilascia un documento all'Utente recante l'esito di tale verifica entro *i termini temporali riportati in allegato 1*.

Qualora il misuratore, al termine del processo di verifica, che sia solo in loco o anche in laboratorio risultasse correttamente funzionante, il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento, così come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del misuratore.

Qualora il misuratore, al termine del processo di verifica, che sia solo in loco o anche in laboratorio, risultasse guasto o malfunzionante, i costi relativi alla verifica e sostituzione dello stesso sono a carico del Gestore. Nel caso in cui il Gestore debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione sarà effettuata sulla base del consumo medio dell'anno precedente, calcolato come indicato all'art. 11 di cui alla Delibera 218/2016/R/idr. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi verranno fatturati nella prima bolletta utile emessa a seguito della sostituzione del misuratore malfunzionante.

Nel caso non sia determinabile con certezza il momento del guasto verrà considerato un tempo non inferiore a quello quantificabile a partire dalla formalizzazione, da parte dell'Utente o del Gestore, di contestazioni sulla quantificazione dei consumi e comunque non superiore a due anni.

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il Gestore (ove venga previsto il suo intervento) è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento del Gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica. Nei casi eseguiti in contraddittorio il Gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.

4.8 Verifica del livello di pressione

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento del Gestore.

Il Gestore garantisce un tempo massimo di verifica del livello di pressione e ne comunica l'esito all'Utente finale *secondo i termini riportati in allegato 1*.

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

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

In caso di pressione non conforme ogni onere di verifica è a carico del Gestore.

Nel caso di perdurare di situazioni critiche il Gestore si fa parte attiva nel concertare soluzioni tecniche economiche insieme agli Enti preposti al controllo degli investimenti.

Il Gestore, dandone comunicazione agli utenti finali interessati, può variare i valori di pressione per esigenze di efficienza complessiva del SII.

4.9 Appuntamenti concordati

Per ogni prestazione per la quale sia necessaria la presenza dell'Utente finale o del richiedente, laddove diverso dal primo, ovvero di persona da lui incaricata, il Gestore è tenuto a concordare un appuntamento, nel quale entrambi i soggetti si impegnano ad essere presenti nel luogo definito.

Il Gestore è tenuto a fissare un appuntamento concordato con l'Utente, e di conseguenza a rispettare gli standard definiti nella presente Carta del Servizio, per tutte le prestazioni che comportino l'accesso a luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente finale o di persona da questi incaricata, tra le quali si elencano, a titolo non esaustivo:

- le prestazioni di sopralluogo necessarie per la redazione del preventivo di allacciamento idrico e fognario o il preventivo per l'esecuzione di lavori;
- le prestazioni di attivazione, riattivazione della fornitura e disattivazione della fornitura che prevedano l'accesso a luoghi o a contatori inaccessibili o parzialmente accessibili;
- per le prestazioni di verifica del misuratore che prevedano l'accesso a misuratori inaccessibili o parzialmente accessibili.

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

Il valore di standard generale per il tempo massimo per appuntamento concordato è *riportato in allegato 1*.

Si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito per lo standard.

Le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitino la presenza dell'Utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato l'appuntamento con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Nel momento in cui deve concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente. Previo consenso dell'Utente, il Gestore ha facoltà di procedere con l'esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

L'Utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti è *quella riportata nell'allegato 1*

Il Gestore può disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo dall'inizio della fascia di puntualità *riportato in allegato 1*.

4.10 Pronto Intervento

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente con numero verde dedicato, gratuito sia da rete fissa che mobile, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento.

Il Gestore garantisce il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio di pronto intervento:

- tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (ossia il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche effettuata a mezzo risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore): standard *generale come riportato in allegato 1*;
- tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento del personale operativo per l'effettuazione del sopralluogo ai fini della verifica delle condizioni di guasto e della messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo: *standard generale come riportato in allegato 1*.

Il secondo dei suddetti standard trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo
- b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita
- c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria
- d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazione e rigurgiti

In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite, dal Gestore, le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita.

I tempi massimi per l'eliminazione di eventuali disagi all'utente, per l'avvio dei lavori di riparazione di eventuali guasti ed il ripristino del servizio acquedottistico e fognario, sono definiti all'interno della convenzione di affidamento del servizio idrico integrato, disponibile sul sito web di Atersir (<https://www.atersir.it/argomento/servizio-idrico>).

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il gestore medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

Tali tempi si intendono valutati salvo impossibilità per cause di forza maggiore.

SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

5.1 Servizio di misura dei consumi, fatturazione ed informazione dei consumi anomali

La rilevazione dei consumi è svolta nel rispetto delle disposizioni di cui al Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato (TIMSII, Delibera 218/2016/R/idr), nonché dei criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori di cui al D.M. n. 155/2013.

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori oppure, in assenza di tale dato, sulla base delle autoletture comunicate dall'Utente finale, opportunamente validate dal Gestore. I consumi reali così rilevati verranno utilizzati per la fatturazione, la quale potrà essere eseguita, in assenza di questi dati, anche con consumi stimati al fine di mantenere la regolare periodicità. Le modalità di calcolo dei consumi stimati sono esplicitate in apposito documento reso noto all'Utente finale.

Le modalità di fatturazione sono tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati. In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore. In particolare il Gestore si attiene a quanto previsto al Titolo IV, dell'Allegato della Delibera 655 (RQSII) e alla Delibera 218 (TIMSII).

In caso di fatturazione emessa con i consumi stimati, il Gestore si impegna:

- ad indicare chiaramente in tali bollette che le letture di riferimento sono presunte e attribuite sulla base dei consumi storici;
- ad indicare chiaramente nelle bollette contenenti un saldo che le letture di riferimento sono effettive.

L'Utente ha comunque l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento al personale del Gestore o incaricato dello stesso l'accesso ai misuratori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.

Il Gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di lettura:

- a) per gli Utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno **(SR1)**;
- b) per gli Utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno **(SR2)**.

Con delibera ARERA 609/21/R/Ildr, a far data 1° gennaio 2023, è stato introdotto un indennizzo automatico all'utenza (SR, suddiviso in SR1 e SR2, riportati nella tabella dell'Allegato 1 alla presente Carta dei Servizi), qualora i tentativi minimi di lettura sopra menzionati non siano rispettati dal Gestore. Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico (comma 73.1 lettera b) del RQSII).

Si evidenzia che la delibera 609/21/R/Ildr ha altresì disposto che un'autolettura validata è equiparata alla lettura raccolta dal Gestore e, di conseguenza, assolve dagli obblighi relativi ai tentativi minimi di raccolta.

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso Utente finale:

- a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

Il Gestore è inoltre tenuto ad effettuare:

- i. con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, con le eccezioni previste dall'art. 7.3bis del TIMSI (come modificato dalla Del. 609/2021;
- ii. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite. Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'Utente finale tramite autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

Con delibera 609/21/R/Ildr è stato inoltre introdotto, dal 1° gennaio 2023, un ulteriore indennizzo automatico all'utenza qualora non sia rispettato il termine di preavviso del tentativo di lettura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (preavviso contenente il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure).

Tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.

Tale standard specifico (SP, Standard per il preavviso) sopra menzionato è riportato nella tabella all'Allegato 1 della presente Carta. Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico (comma 73.1 lettera b) del RQSII).

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'Utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.

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

- 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 a 3000 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3000 mc.

Il Gestore indica sul proprio sito internet le condizioni alle quali garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento, come specificato al successivo articolo 5.5.

L'Utente è responsabile della custodia del misuratore, ed in particolare della sua protezione dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.

Il Gestore comunica all'utente, a mezzo posta ovvero tramite posta elettronica se disponibile, situazioni di probabile consumo anomalo che potrebbero derivare da perdite occulte nella rete interna dell'utenza che si sviluppa a valle del misuratore. Tali situazioni sono individuate in automatico e in via presuntiva sulla base delle più recenti misure di consumo rapportate ai consumi storici d'utenza tenuto conto della sua tipologia contrattuale.

5.2 Applicazione della tariffa

L'agenzia territoriale (ATERSIR) predispose la tariffa sulla base delle informazioni fornite dal Gestore integrandole o modificandole secondo criteri funzionali al riconoscimento dei costi efficienti di investimento e di esercizio.

L'Autorità, in base all'articolo 3, comma 1, del D.P.C.M. 20 luglio 2012, approva le tariffe del servizio idrico integrato, proposte dal soggetto competente sulla base del piano di ambito di cui all'art. 149 del decreto legislativo 6 aprile 2006, n. 152.

I dettagli sull'articolazione tariffaria ovvero i criteri e le modalità di applicazione dei relativi corrispettivi sono resi disponibili sul sito internet del Gestore.

Nel caso in cui l'Utente non sia allacciato alla fognatura, il Gestore fatturerà la quota di tariffa relativa al solo servizio di acquedotto.

La quota tariffaria relativa al servizio acquedotto è calcolata in base al consumo idrico rilevato al misuratore.

Le quote relative ai servizi di fognatura e depurazione, in assenza di appositi sistemi di misura sui volumi scaricati, sono calcolate sulla base del consumo idrico rilevato al misuratore.

5.3 Fatturazione

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, elaborato secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Delibera 586/2012/R/idr.

Nel caso di fatturazione di più servizi, deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato e la relativa lettura (reale o presunta) dei consumi per ciascun servizio. Lo stesso vale per eventuali conguagli.

Nell'allegato 1 è riportato il tempo massimo per l'emissione della fattura intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione, nonché la periodicità minima di fatturazione.

Il termine, invece, per il pagamento della bolletta è fissato in almeno trenta (30) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.

In base a quanto disposto dall'Allegato B alla delibera 547/2019/R/Idr e s.m.i., qualora la fattura contenga importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni che siano prescrivibili, il Gestore ne dà evidenza all'Utente.

5.4 Oneri di spedizione

Ai sensi dell'art. 21 della Legge n. 633 del 1972, "le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità" non saranno addebitate all'Utente.

5.5 Modalità e strumenti di pagamento

Nell'allegato 1 è riportato il tempo massimo per il pagamento della bolletta a decorrere dalla data di emissione della stessa; il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'Utente finale dai propri obblighi.

Il Gestore indica le possibili modalità di pagamento sul proprio sito internet ed in bolletta.

Il Gestore garantisce all'Utente finale modalità di pagamento il più possibile differenziate, in modo che l'Utente possa scegliere la forma di pagamento fra le seguenti:

- contanti;
- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- bollettino postale.

In ogni caso, non sono previste forme di riscossione diretta nelle abitazioni degli Utenti, e tale comunicazione è pubblicizzata.

Il Gestore garantisce all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione del pagamento viene segnalata tale possibilità con evidenza e qualora ricorrano le condizioni di cui all'art. 42 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/Idr e s.m.i., vengono fornite almeno le seguenti informazioni:

- a) il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione;
- b) la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo tra le parti;
- c) gli interessi di dilazione applicati;
- d) l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Il Gestore indica sul proprio sito internet le eventuali maggiorazioni relative ai pagamenti rateali. In ogni caso gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora il maggior importo fatturato derivi da prolungati periodi di sospensione della fatturazione o dalla presenza di elevati conguagli causati dall'effettuazione di tentativi di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

Per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora e la comunicazione dell'avvenuto pagamento andranno seguite le indicazioni di cui agli articoli 5 e 6 dell'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i..

Il piano di rateizzazione viene formulato con la massima attenzione alla sostenibilità dello stesso rispetto alle esigenze del singolo utente, ferma la necessità da parte dell'utente di "attestare" il disagio economico (anche tramite l'intervento delle Associazioni di tutela del consumo e dei servizi sociali del Comune competente nei casi specifici). Informazioni dettagliate sono riportate sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/agevolazioni/sostegno-hera>).

5.6 Interessi di mora

Nel caso in cui l'Utente non provvede al pagamento delle fatture nei termini ivi indicati, la decorrenza degli interessi e dei relativi tassi è quella riportata nella tabella sottostante.

In particolar modo agli utenti che negli ultimi due anni hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture (cd "buoni pagatori"), la prima volta che effettuano un pagamento in ritardo, vengono applicati interessi di mora al solo tasso legale per i primi 10 giorni di ritardo rispetto alla scadenza, per poi passare al tasso standard dall'undicesimo giorno.

Tipo di debitore	Decorrenza degli interessi di mora	Tasso di mora
Buon pagatore	Dal giorno successivo alla scadenza della fattura	<ul style="list-style-type: none">▪ Tasso legale per i primi 10 giorni di ritardo;▪ T.U.R. + 3,5% per ogni giorno di ritardo a partire dall'undicesimo giorno di ritardo
Tutti gli altri casi	Dal giorno successivo alla scadenza della fattura	<ul style="list-style-type: none">▪ T.U.R. + 3,5% per ogni giorno di ritardo

Il valore degli interessi di mora applicati è quello previsto dalla vigente normativa (REMSI).

5.7 Rettifica di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, riferibili unicamente al processo di fatturazione, l'individuazione e correzione degli stessi avvengono d'ufficio, eventualmente mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. In seguito alla correzione, il Gestore invia all'Utente rettifica di fatturazione.

L'utente può richiedere la rettifica di una fattura qualora riscontrasse la mancata correttezza dei corrispettivi fatturati: la richiesta di rettifica può essere presentata al Gestore, anche per via telematica.

La rilevazione dei consumi può fare riferimento a letture su contatori individuali o generali/condominiali.

I valori di standard generali relativi ai tempi massimi per l'invio di una risposta motivata scritta ad ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente sono riportati *in allegato 1*. Il tempo è misurato dalla data di presentazione della richiesta scritta.

In allegato 1 sono altresì riportati i valori del tempo di rettifica della fatturazione, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'Utente, il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta oppure la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto del termine di cui sopra, il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta.

5.8 Deposito cauzionale

All'atto della stipula del contratto di fornitura, il Gestore può chiedere all'Utente il versamento di un deposito cauzionale, secondo quanto previsto dalla Delibera AEEGSI 86/2013/R/idr e provvedimenti conseguenti e correlati. Resta salva la facoltà del Gestore di non richiedere il deposito cauzionale d'utenza.

Il deposito cauzionale è:

- uno strumento del Gestore a garanzia del rischio di morosità che è da esso trattenuto solo in caso di insolvenza;
- fruttifero con tasso di interesse pari a quello legale.

Non è richiesto il versamento del deposito cauzionale nel caso in cui l'Utente scelga una modalità di pagamento mediante:

- domiciliazione bancaria e postale;
- domiciliazione su carta di credito.

Nel caso in cui l'Utente passi ad una delle forme di pagamento sopra riportate, il Gestore provvederà alla restituzione del valore del deposito cauzionale comprensivo degli interessi legali fino a quel momento maturati, nella prima fattura utile successiva al recepimento dall'avvenuta modifica.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/contratto>).

5.9 Perdite occulte: tutele minime e fondo fughe

Le perdite d'acqua accidentali sono eventi non ricorrenti, ma abbastanza frequenti. Queste tipologie di fughe sono dovute a rotture non visibili dell'impianto idrico interno, motivo per il quale si possono avere notevoli dispersioni d'acqua, che danno origine a bollette con importi molto alti.

Con Delibera 609/2021, l'Autorità ha introdotto alcune tutele minime a favore degli utenti in caso di "perdite idriche occulte" verificatesi a valle del contatore sull'impianto di proprietà dell'utente.

Gli utenti del Servizio Idrico Integrato possono accedere alle tutele in caso di perdite occulte con le seguenti regole:

- quando il consumo di fuga è pari ad almeno il doppio del consumo medio giornaliero di riferimento (calcolato sui due anni antecedenti la perdita e relativamente allo stesso periodo di calcolo della bolletta; in caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza);
- in caso di eventi ravvicinati, gli utenti potranno accedere alla tutela minima non prima di 3 anni dall'ultimo accesso;
- per permettere la riparazione del guasto, la tutela si applicherà fino a un massimo di 3 mesi dalla data della lettura di fuga;

Le tutele di prezzo da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti (max 3) sono le seguenti:

- previa dimostrazione della perdita nell'ambiente, non saranno applicate le tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
- per il servizio acquedotto, al volume eccedente il consumo medio giornaliero sarà applicata una tariffa pari alla metà della tariffa base, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili pari al 30%.

Ad integrazione delle tutele minime ARERA, il Gestore prevede un ulteriore sistema di rimborso tariffario per le perdite occulte accertate a cui possono accedere tutti coloro che aderiscono al Regolamento del Fondo fughe Acqua appositamente istituito.

Le condizioni e la relativa modulistica di accesso sia alle tutele minime che al Fondo fughe sono consultabili e scaricabili dal sito internet del Gestore.

5.10 Bonus sociale idrico

Con delibera 897/2017/R/idr l'Autorità ha introdotto un bonus idrico nazionale, ovvero un contributo a compensazione di una parte della spesa, per la fornitura di acqua, sostenuta dagli utenti domestici che versano in condizioni di disagio economico. Il bonus sociale idrico viene calcolato tenuto conto della numerosità della famiglia anagrafica, applicando al quantitativo minimo vitale (pari a 50 litri/abitate/giorno) la somma delle seguenti tariffe unitarie:

- la tariffa agevolata della quota variabile del corrispettivo di acquedotto;
- la tariffa relativa alla quota variabile del corrispettivo di fognatura;
- la tariffa relativa alla quota variabile del corrispettivo di depurazione.

Ad integrazione del bonus sociale idrico nazionale, l'Agenzia territoriale (ATERSIR) può introdurre un bonus idrico integrativo come condizione di miglior favore sul territorio di propria competenza.

Indicazioni e modalità in merito alle condizioni di ammissione ed erogazione delle suddette agevolazioni sono riportate sul sito internet del Gestore.

SEZIONE IV – GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

6.1 Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio è ammissibile solo in caso di eventi di comprovata forza maggiore, di guasti o manutenzioni

necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Gestore si impegna a fornire, ove possibile, adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

Qualora si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza entro 24 ore dall'inizio della sospensione come disposta e/o rilevata e nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

6.2 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna

Il Gestore si impegna a garantire, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite giornaliera alla consegna minima, per le utenze domestiche, pari a 150 litri/abitante*giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore.

6.3 Tempo di preavviso per interventi programmati

In caso di intervento programmato che determini l'interruzione del servizio, il Gestore ne dà preavviso agli Utenti interessati dall'interruzione con almeno 48 ore di anticipo tramite le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato):

- mezzi stampa
- mezzi radiotelevisivi locali
- automezzi muniti di altoparlanti
- volantaggio
- sito internet
- avviso diretto agli Utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici
- avviso diretto agli Utenti mediante sms

Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole si dà sempre comunicazione mediante avviso diretto.

L'avviso conterrà indicazione sulla durata prevista dell'interruzione.

6.4 Durata delle sospensioni programmate

La durata massima delle sospensioni programmate è di ore 24, salvo eventi e circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative.

Qualora non sia possibile garantire la corretta erogazione della fornitura di acqua potabile entro le 24 ore, il Gestore attiva un sistema di fornitura alternativo per i soli usi idropotabili essenziali entro 24 ore dall'inizio della sospensione del servizio.

6.5 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa

La crisi della risorsa idrica può essere:

- *Qualitativa*, ovvero consistente nel superamento di uno o più dei parametri di legge previsti per il consumo umano, che determinino l'emanazione di un'ordinanza di non potabilità da parte dell'Autorità territorialmente competente;
- *Quantitativa*, ovvero consistente nella carenza della risorsa idrica in misura tale da non consentire l'erogazione regolare a tutti gli utenti finali.

In caso di scarsità di risorsa idrica, prevedibile o in atto, ovvero qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua erogata entro i requisiti previsti dalla legge, a causa di fenomeni naturali

o comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, dà tempestivo ed adeguato preavviso alle Autorità competenti delle misure da adottare (Piano di Emergenza).

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete
- turnazione della fornitura delle utenze

In caso di crisi qualitativa il Gestore, su richiesta dell'Autorità competente, può erogare acqua non potabile. In tal caso sarà data all'utenza preventiva e tempestiva comunicazione.

SEZIONE V – INDENNIZI AUTOMATICI

7.1 Indennizzi Automatici

Nell'allegato 1 sono riportati gli standard specifici di qualità per i quali, in caso di mancato rispetto dello standard per cause attribuibili al Gestore, è prevista la corresponsione all'Utente finale di un indennizzo automatico base.

L'indennizzo automatico base, ad eccezione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come di seguito indicato:

- a. qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico di base;
- b. qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo doppio dello standard, ma entro il tempo triplo dello standard, viene corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c. qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard, viene corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'Utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, mediante detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile, con esplicita indicazione della causale della detrazione.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente finale fosse inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura dovrà evidenziare un credito a favore dell'Utente, che sarà detratto dalla successiva bolletta oppure corrisposto mediante rimessa diretta.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a. qualora il mancato rispetto dello standard specifici sia riconducibile a:
 - i. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi. Il gestore ha l'obbligo di documentare l'impedimento; l'onere della prova spetta al gestore;
 - ii. cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi

- b. nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- c. in caso di reclami o altre comunicazioni per i quali non sia possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime indicate al punto 3.10 della presente Carta.

Ove l'utente finale ritenga di avere diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico può inviare richiesta in tal senso e, qualora non si ritenga soddisfatto della risposta del Gestore in merito alla richiesta presentata può ricorrere secondo le modalità indicate al punto "3.10 – Procedure di reclamo", della presente Carta.

Nel caso in cui l'Utente risulti moroso, il Gestore sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Con riferimento all'applicazione degli indennizzi automatici (S1,S2,S3) saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 5 dell'Allegato A della Delibera 917/2017/R/idr, di cui si riportano i punti salienti:

- in caso di mancato rispetto degli standard di durata massima della singola sospensione programmata (24 ore), di tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (48 ore) e di tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (48 ore), il Gestore corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico pari a trenta (30) Euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard;
- nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al punto precedente è valorizzato per ciascun utente indiretto;
- oltre ai casi di esclusione già previsti nel presente documento, il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard.

ALLEGATO 1_ TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI

PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD SPECIFICO	ATO RN – STANDARD APPLICATO	INDENNIZZO AUTOMATICO
SR1 - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc (****)	2/anno	30€
SR2 - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc (****)	3/anno	30€
SP - Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (****)	48 ore	30€
Sospensione o disattivazione di fornitura NON DISALIMENTABILE (***)	-	30 €
Disattivazione fornitura domestico residente (salvo i casi art. 7.5 REMSI) (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura SENZA INVIO DELLA COMUNICAZIONE DI MESSA IN MORA (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura nonostante utente abbia COMUNICATO PAGAMENTO nelle modalità e tempi previste dal REMSI (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione prima della scadenza indicata nella comunicazione di messa in mora (***)	-	10 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura in presenza di richiesta di rateizzazione nelle modalità e tempi previsti dal REMSI (***)	-	10 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura con l'invio della messa in mora MA SENZA invio del SOLLECITO bonario (***)	-	10 €
S1 – Durata massima della singola sospensione programmata (**)	24 ore	24h<S1≤48 h → 30€ 48h<S1≤72 h →60€ S1> 72 h → 90€
S2 – Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (**)	48 ore	48h<S2≤96 h → 30€ 96h<S2≤144 h →60€ S2> 144 h → 90€
S3 – Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (**)	48 ore	24h≤S3<48 h → 30€ 16h≤S3<24 h →60€ S3< 16 h → 90€
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo (*)	2 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo (*)	2 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo (*)	8 gg lavorativi	30 €

Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo (*)	8 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (*)	5 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (*)	5 gg lavorativi	30 €
Tempo di attivazione della fornitura (*)	3 gg lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore (*)	3 gg lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (*)	4 gg lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità (*)	1 gg feriali	30 €
Tempo di disattivazione della fornitura (*)	3 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione della voltura (*)	1 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo (*)	2 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo (*)	8 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione di lavori semplici (*)	5 gg lavorativi	30 €
Fascia di puntualità per gli appuntamenti (*)	1,5 ore	30 €
Tempo di intervento per la verifica del misuratore (*)	4 gg lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco (*)	0 gg lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio (*)	14 gg lavorativi	30 €
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione (*)	2 gg lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione (*)	0 gg lavorativi	30 €
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante (*)	0 gg lavorativi	30 €
Tempo per l'emissione della fattura (*)	30 gg solari	30 €
Periodicità di fatturazione (*)	6/anno da 0 a 1800 mc 12/anno oltre 1800 mc	30 €
Tempo per la risposta a reclami (*)	12 gg lavorativi	30 €
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni (*)	12 gg lavorativi	30 €
Tempo di rettifica di fatturazione (*)	10 gg lavorativi	30 €

(*) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nel Titolo X dell'Allegato A della Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i.

(**) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 5 dell'Allegato A della Delibera 917/2017/R/idr

(*) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 10 dell'Allegato A della Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i**

(**) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 18 dell'Allegato A della Delibera 609/2021/R/idr**

PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD GENERALE	ATO RN
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 gg per almeno 90%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 gg per almeno 90%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 gg per almeno 90%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg per almeno 90%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore per almeno 95%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore per almeno 90%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 gg per almeno 95%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti per almeno 95%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi per almeno 90%

ALLEGATO 2_ UBICAZIONE ED ORARI DEI PRINCIPALI SPORTELLI

Sportello	indirizzo	lun matt	lun pom	mart matt	mart pom	merc matt	merc pom	giovedì matt	giovedì pom	ven matt	ven pom	sab matt
Bologna	Via Berti Pichat n 2/A, Bologna	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		
Casalecchio di Reno	Galleria Ronzani n 7/13, Casalecchio di Reno	8:00-12:30		8:00-12:30		8:00-12:30	13:30-17:00	8:00-12:30		8:00-12:30		
Castelfranco Emilia	Via Zanasi 30, Castelfranco Emilia	8:00-13:30		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30
Cattolica	Via Carlo Alberto della Chiesa, 31			08:30-16:30 (Continuato)		08:30-16:30 (Continuato)		08:30-13:00		08:30-13:00		08:30-13:00
Cento	Via B. Malamini, 1	8:00-12:30	14:00-16:00			8:00-12:30	14:00-16:00			8:00-13:00		
Cervia	Via XXII Ottobre n 15/C, Cervia	08:00-16:00 (Continuato)		08:30-13:00 (dal 01/07 al 30/09)								
Cesena	Via Spinelli n 60, Cesena	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		8:00-13:00
Cesenatico	Via Leonardo da Vinci n 35, Cesenatico	8:00-13:30	14:30-17:00	8:30-13:30		8:00-13:30	14:30-17:00	8:00-13:30	14:30-17:00	8:00-13:30	14:30-17:00	
Faenza	Via Zaccagnini n 14, Faenza	08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:00								
Ferrara	Via C. Diana n 40, Ferrara	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		8:00-13:00
Ferrara Centro	Viale Cavour n. 38, Ferrara			8:00-12:30		8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00	14:00-17:00	
Forlì	Via Balzella n 24, Forlì	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		
Formigine	Piazza del Tricolore n 14, Formigine	8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30	14:30-17:00	8:00-12:30
Imola	Via Casalegno n 1, Imola	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		
Imola centro	Via Mentana n 10, Imola	8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30
Lugo	Via Risorgimento n 3, Lugo	08:00-16:00 (Continuato)		8:30-13:00								
Massa Lombarda	Corso vittorio veneto 73 Massalombarda	8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		
Modena	Via Razzaboni n 80, Modena	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		
Pavullo	Via Mario Ricci n 16, Pavullo	8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30
Ravenna	Via Romea Nord n 180/182, Ravenna	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		8:00-13:00
Riccione	Viale Portofino n. 13, Rimini			8:00-13:00	14:30-16:30			8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00	14:00-17:00	
Rimini	Via Chiabrera n 34 b, Rimini	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		8:00-13:00
S. Giorgio di Piano	Via Garibaldi 8/D, S.Giorgio di Piano	8:30-13:00		8:30-13:00		8:30-13:00		8:30-13:00	14:00-17:30	8:30-13:00		
S. Giovanni in Persiceto	Piazza Santino Salardi n 18, S.Giovanni in Persiceto	8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		
S. Lazzaro di Savena	Via Emilia 243, S.Lazzaro di Savena	8:00-13:00		8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		9:00-13:00
Sassuolo	Via Adda n 39, Sassuolo	8:00-13:30		8:00-13:30		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30
Savignano sul Rubicone	Via Destra Rubicone, 1950 - Savignano	8:30-13:30		8:00-13:30	14:30-17:00	8:30-13:30		8:30-13:30		8:30-13:30		
Valsamoggia - loc.Bazzano	Via Circonvallazione Nord 3-5, Bazzano	08:30-12:30	13:30-17:30			08:30-12:30				08:30-12:30		
Vergato	Via della Repubblica n 507, Vergato	8:00-13:00	14:00-16:00			8:00-13:00	14:00-16:00			8:00-13:00	14:00-17:00	
Vignola	Via Caduti sul Lavoro n 123, Vignola	08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30

ALLEGATO 3_GLOSSARIO

Ai fini della presente Carta del Servizio inerente la qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:

accettazione del preventivo è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;

acquedotto è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;

albero fonico o **IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'Utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;

allacciamento idrico è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più Utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;

allacciamento fognario è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;

appuntamento posticipato è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;

atti autorizzativi sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;

attivazione della fornitura è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);

autolettura è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

Autorità è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;

bonus sociale idrico è il bonus idrico introdotto dall'Autorità - in coerenza con l'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 - con deliberazione 897/2017/R/idr;

call center è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;

Carta dei servizi è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore del SII;

cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente finale con sigillatura o rimozione del contatore;

codice di rintracciabilità è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'Utente finale e il Gestore del servizio;

data di invio è:

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

data di ricevimento è:

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

dati di qualità sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;

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

disagio economico sociale è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto, come definita all'articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i e all'articolo 3, comma 9*bis* del decreto-legge 185/08

disattivazione della fornitura è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna Gestore con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;

D.P.C.M. 29 agosto 2016 è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016 recante "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato";

D.P.C.M. 13 ottobre 2016 è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 ottobre 2016 recante "Tariffa sociale del servizio idrico integrato";

Ente di governo dell'ambito è la struttura individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale, alla quale è trasferito l'esercizio delle competenze spettanti agli enti locali in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche, ai sensi di quanto previsto all'articolo 147 comma 1 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);

fascia agevolata (o fascia di consumo annuo agevolato) come definita dal soggetto competente in coerenza con l'articolo 5 del TICS, indica il primo scaglione di consumo in cui deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente;

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

Gestore è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;

giorno feriale è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

giorno lavorativo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

indennizzo automatico è l'importo riconosciuto all'Utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri Utenti;

lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;

lettura è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del contatore;

limitazione della fornitura è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;

livello di pressione è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;

livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti finali;

livello o standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente finale;

misuratore (o contatore) è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

misuratore (o contatore) accessibile è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;

misuratore (contatore) non accessibile è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;

misuratore (o contatore) parzialmente accessibile è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il Gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;

morosità dell'utente finale (o morosità) è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al Gestore in base al relativo contratto di fornitura;

operatore è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'Utente finale che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;

portata è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;

prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;

punto di consegna dell'acquedotto è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'Utente finale. Sul punto di consegna è installato il contatore per la misura dei volumi;

punto di scarico della fognatura è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'Utente finale;

quantitativo essenziale di acqua è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;

reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

reclamo per la fatturazione di importi anomali è il reclamo che riguarda i documenti di fatturazione che contabilizzano importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali l'utente finale ha diritto alla rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII;

REMSI è l'Allegato A alla deliberazione del 16 luglio 2019, 311/2019/R/idr, recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato;

riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione o alla limitazione della stessa;

richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;

richiesta scritta di rettifica di fatturazione è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un Utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

RQSII è l'Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr, testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato;

Servizio Conciliazione è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM, come successivamente modificato e integrato;

servizio idrico integrato (SII) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali;

servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'Utente finale di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;

sospensione del servizio è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal Gestore;

sotto-tipologia d'uso è riferita ai seguenti usi:

- in relazione alla tipologia d'uso domestico:
 - ✓ uso domestico residente;
 - ✓ uso condominiale;
 - ✓ uso domestico non residente;

- in relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico:
 - ✓ uso industriale;
 - ✓ uso artigianale e commerciale;
 - ✓ uso agricolo e zootecnico;
 - ✓ uso pubblico non disalimentabile;
 - ✓ uso pubblico disalimentabile;
 - ✓ altri usi;

sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;

subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;

TIBSI è l'Allegato A alla deliberazione 21 dicembre 2017, 897/2017/R/idr s.m.i.;

TICSI è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/idr, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;

TIMSII è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità n. 218/2016/R/idr recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale";

tipologie d'uso o categorie d'uso sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSI) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSI);

utenza condominiale è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;

utente diretto è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente;

utente finale è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;

utente finale disalimentabile è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il Gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;

utente finale non disalimentabile è l'utente finale di cui all'Art. 2, Allegato A alla Deliberazione 16 Luglio 2019, 311/2019/R/idr, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura;

voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

ALLEGATO 4_ INDIRIZZI UTILI

HERA spa	
Indirizzo	Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4, 40127 Bologna
Sito web	www.gruppohera.it
Servizio Clienti	Clienti famiglie 800.999.500 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8 alle 22 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 18) Clienti aziende 800.999.700 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8 alle 22 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 18)
Pronto Intervento Acqua e Fognatura	800.713.900 (Gratuito e attivo 24 ore su 24)

Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR)	
Indirizzo	Via Cairoli 8/F - 40121 Bologna
Sito web	www.atersir.it