

***INDIRIZZI ULTERIORI PER LA REDAZIONE DI UN
CONTRATTO DI SERVIZIO IN MATERIA DI
SERVIZI IDRICI
e allegata
carta degli utenti***

AVVERTENZA: QUESTO TESTO INTEGRA CON ALCUNI INDIRIZZI PARTICOLARI, RELATIVI ALLO SPECIFICO SETTORE DEI SERVIZI IDRICI, IL DOCUMENTO PRINCIPALE INTITOLATO "INDIRIZZI GENERALI PER LA REDAZIONE DI UN CONTRATTO DI SERVIZIO". PERTANTO, SI INTENDE CHE LE CLAUSOLE CHE NON SONO QUI RIPRODOTTE O DIVERSAMENTE FORMULATE SONO LE CLAUSOLE CONTENUTE NEGLI INDIRIZZI GENERALI.

Novembre 2009

COMITATO SCIENTIFICO

Prof. Federico Bona Galvagno, Magistrato (Presidente), dott. Marco Benacchio (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Direzione Trasporti), ing. Andrea Cirelli (Autorità regionale per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani dell'Emilia Romagna); avv. Lucia Pizzurra (Garante regionale del servizio idrico integrato del Lazio)

GRUPPO TECNICO

Avv. Ignazio Sillitti (coordinatore), avv. Antonio Ciccia, prof. Adelmo Crotti, prof. Giuseppe Genon, dott. Pierfranco Risoli

AGENZIA PER I SERVIZI PUBBLICI LOCALI DEL COMUNE DI TORINO

Commissione amministratrice

Carlo Foppa (Presidente), Francesco Bruno, Mario Cifarelli, Michela Favaro, Susanna Fucini, Massimiliano Motta, Riccardo Negro, Angela Maria Rosolen

Struttura

Enrico Bayma (Direttore), Alessia Battaglia, Leonardo Bonfanti, Marco Pariani, Michele Pasino, Alberto Ritucci, Marina Serazio, Rita Tavaglione

Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino

Via IV Marzo 19, 10122 Torino.

Per contattare l'Agenzia è possibile scrivere all'indirizzo: agenziaservizi@comune.torino.it oppure telefonare ai numeri 011 4422151 / 011 4422154 o inviare un fax allo 011 4422183.

<http://www.comune.torino.it/consiglio/agenziaservizi>

Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino

Riproduzione, anche parziale, vietata senza autorizzazione

INDICE

1. OGGETTO DEL CONTRATTO.....	1
1.1 Definizione dell'oggetto del contratto.....	1
1.7 Durata del contratto.....	1
2. OBBLIGHI DELL'AFFIDATARIO.....	1
2.1 Piano delle attività, dimensione dell'offerta e programma degli interventi	1
2.1.1 Individuazione dell'utenza.....	2
2.1.2 Individuazione ambiti geografici della prestazione.....	2
2.1.4 Obblighi di prestazione principale.....	3
2.1.5 Obblighi accessori alla prestazione principale.....	3
2.1.6 Obblighi di programmazione.....	3
2.1.9 Obblighi di investimento.....	3
Gli obblighi di investimento debbono essere previsti in attuazione del programma degli interventi previsto obbligatoriamente dall'art. 149 del D Lgs 152/2006 quale parte del piano predisposto dall'ATO.....	3
2.2 Risorse e strumenti.....	4
2.2.1 Individuazione risorse e beni in dotazione.....	4
2.4. Tariffa.....	4
2.4.1 Modalità di determinazione della tariffa.....	4
2.5 Livelli standard del servizio.....	5
2.5.1 Individuazione dei livelli standard di quantità e qualità del servizio.....	5
2.11 Rapporti con gli utenti.....	5
2.11.1 Carta degli utenti.....	5
2.11.10 Istituzione di un sistema di monitoraggio permanente sotto la diretta responsabilità dell'ente locale (art. 2, comma 461, lettera d), legge 244/2007).....	6
2.12 Rapporto con l'ente pubblico affidante.....	6
2.12.8 Rapporto con gli enti di programmazione.....	6
ALLEGATO: CARTA DEGLI UTENTI.....	6

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 DEFINIZIONE DELL'OGGETTO DEL CONTRATTO

Per il settore dei servizi idrici si ritiene che, nell'ambito del contratto di servizio che l'ente pubblico deve stipulare con il soggetto gestore del servizio, debbano essere separatamente ed analiticamente disciplinate tre attività tra loro complementari ma concettualmente separate, e precisamente:

- produzione e fornitura all'utenza di acqua potabile;
- raccolta ed invio alla destinazione finale delle acque reflue;
- trattamento finale delle acque reflue e gestione dei sottoprodotti.

1.7 DURATA DEL CONTRATTO

È opportuno che venga attentamente valutato l'aspetto della durata del rapporto contrattuale, fatta salva la clausola di ridiscussione e validazione annuale dell'aspetto tariffario. Circa la durata generale del contratto, esistono aspetti che fanno propendere per durate relativamente elevate, quali:

- possibilità di ammortizzare in più anni investimenti in grandi infrastrutture, mezzi d'opera e strutture che si trovano nella disponibilità dell'operatore;
- possibilità di impostare politiche progressive di miglioramento di sistemi di trattamento, potabilizzazione e depurazione e, più in generale, di modificazione del rapporto con l'utenza;
- migliore conoscenza del contesto territoriale in cui si va ad operare;
- uso progressivo nel tempo di informazioni acquisite;
- possibilità di non penalizzare la prestazione su archi di tempo breve in conseguenza di forti effetti di stagionalità.

A fronte di ciò, esistono aspetti che invece spingono verso un più ravvicinato rifacimento dei contratti, quali:

- modificazione dello scenario tecnologico dei sistemi di potabilizzazione, di trattamento e di destinazione finale dei residui e sottoprodotti e, di conseguenza, necessità di impostare diversamente tutto il rapporto contrattuale;
- emersione sul mercato di diversi sistemi tecnologici, non di utilizzo generale, che spingano verso l'affidamento a soggetti diversi.

Infine, si evidenzia come l'art. 151 del D Lgs 152/2006 preveda, al comma 2, lettera b), che la durata dell'affidamento del servizio non possa essere superiore a 30 anni.

2. OBBLIGHI DELL'AFFIDATARIO

2.1 PIANO DELLE ATTIVITÀ, DIMENSIONE DELL'OFFERTA E PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI

Modalità di erogazione del servizio:

Per la prima voce del contratto, corrispondente alla fornitura sia ad utenze civili sia ad utenze commerciali e tecnologiche di acqua potabile, occorre prima di tutto che vengano definiti i livelli di qualità garantiti, che non possono essere inferiori a quelli prestabiliti dalle relative norme nazionali. Deve pure essere indicata la pressione minima garantita, eventualmente da differenziarsi in diversi momenti della giornata. Devono pure essere precisate la frequenza e la durata massima di eventuali eventi accidentali (fatti salvi eventi imprevedibili) che comportino interruzione del servizio di fornitura.

Per quanto riguarda il servizio di fognatura, l'affidatario può fissare le caratteristiche limite dei reflui da raccogliere, in funzione delle attività di provenienza, e precisare quali sistemi eventuali di controllo intenda mettere in opera per garantire tali livelli di qualità, con particolare riferimento alle strutture tecnologiche.

Circa il servizio di depurazione, infine, tocca all'affidatario definire in qual modo si intendano rispettare i vincoli ambientali previsti per l'ambiente ricettore, verificare la compatibilità ambientale dello scarico, eseguire in modo routinario i necessari controlli sulla qualità dello scarico.

È particolarmente importante la gestione della rete installata, sia con riferimento alla distribuzione di acqua potabile, sia relativamente all'allontanamento dei reflui ed al loro trasporto verso il sito finale di trattamento: sono demandati all'affidatario la manutenzione ordinaria e gli interventi di ripristino su tali reti, e per tali attività debbono essere definite modalità, condizioni, frequenze, risultati attesi.

2.1.1 Individuazione dell'utenza

Ai fini della fornitura di acqua potabile e dell'allontanamento dei reflui, una doverosa attenzione va posta alla definizione della tipologia di utenza, ai conseguenti diversi obblighi di gestione del bene e ai diversi criteri tariffari che per diverse fasce di utenza si possono individuare.

Va cioè separata l'utenza prettamente civile da quella ad essa assimilata derivante da scuole, asili, centri di incontro; ancora diversa appare essere la caratteristica dell'utenza commerciale, nelle diverse tipologie prospettabili (negozi, ristoranti ed alberghi, ospedali, etc). Infine diverse considerazioni ancora debbono essere fatte per le utenze industriali, in cui una particolare attenzione va prestata all'argomento della qualità del refluo finale.

Per le diverse tipologie il contratto di servizio dovrebbe anche prevedere specifici criteri di impostazione del servizio di fognatura, calibrati sulle possibilità tecnologiche della differente utenza, e stabilire criteri di parametrizzazione della tariffa ovviamente diversi.

I criteri di cui sopra debbono ispirarsi a normative e direttive di carattere nazionale o superiore, ma essere parametrati sulla base di specificità locali o di particolari obiettivi di sviluppo del servizio.

2.1.2 Individuazione ambiti geografici della prestazione

Per quanto riguarda l'attività di fornitura di acqua potabile, l'ambito geografico della prestazione è facilmente individuabile come confini nel territorio dell'ente pubblico affidante, salvo la specifica della articolazione spaziale dell'intervento al suo interno. Al di fuori di tale territorio, soprattutto nel caso in cui l'affidamento del servizio non dovesse coincidere con l'intero l'ambito ottimale, potrebbe situarsi l'intervento di presa dell'acqua grezza, e di conseguenza l'attività di gestione, controllo ed analisi delle opere di presa e di trasporto della risorsa grezza.

Analogamente il servizio di collettamento dei reflui pare avere destinazione finita e definita; diverso invece appare essere il problema dell'attività di conferimento a destinazione intermedia o finale dei flussi di acqua raccolti con varie modalità. Soprattutto nel caso in cui, infatti, come già evidenziato in precedenza, vi fossero più gestori all'interno dello stesso ATO, sarebbe altamente improbabile che tutta l'attività si concludesse entro i confini dell'ente affidante.

Il discorso a proposito di questo punto si raccorda con le considerazioni relative alla programmazione dei servizi, poiché è certo che ad organi di programmazione superiore spetta il compito della definizione dei percorsi e degli sbocchi dei flussi.

Nell'ambito del contratto di servizio una ovvia dimensione extraterritoriale di soluzioni di smaltimento si dovrà tradurre in considerazioni di tariffa di trasporto, di responsabilità di tali operazioni, di garanzia di monitoraggio.

2.1.4 Obblighi di prestazione principale

La prestazione principale del servizio idrico integrato consiste nella fornitura di acqua potabile e nell'allontanamento, depurazione e scarico dei reflui inquinati; tali servizi paiono configurarsi come compito di istituto del gestore del servizio e non possono in alcun modo essere delegati ad altri soggetti o formare oggetto di accordi commerciali, dato che si ritiene che il venir meno di una responsabilità diretta interromperebbe un rapporto fiduciario che appare necessario tra affidatario del servizio e singolo cittadino.

2.1.5 Obblighi accessori alla prestazione principale

Prestazioni accessorie che il gestore del servizio può svolgere è la distribuzione di acqua non potabile, per uso industriale o tecnologico, o la vendita in contenitori di acqua per consumo umano, o ancora il trattamento di acque di scarico o di fanghi per conto terzi; tali attività non paiono strettamente obbligatorie dal punto di vista della missione di servizio, anche se certamente posseggono una valenza igienica ed ambientale importante. È possibile pensare che per tali operazioni si addivenga ad accordi commerciali, o subappalti, di frammenti del servizio complessivo, che il gestore può delegare a soggetti terzi.

2.1.6 Obblighi di programmazione

Mentre l'attività di raccolta, convogliamento e trasferimento delle acque potabili e delle acque reflue può configurarsi come una disciplina sostanzialmente matura, per la quale la programmazione deve fondamentalmente prevedere il necessario aggiornamento tecnologico e la revisione e sostituzione di strutture e macchinari obsoleti o comunque non più idonei, i sistemi della depurazione si presentano invece in forte evoluzione, tanto qualitativa quanto quantitativa. Ciò sia per quanto riguarda le acque grezze da trasformare in acque potabili, sia per ciò che concerne il trattamento degli scarichi fognari.

Il soggetto affidatario dovrà adeguare la sua programmazione aziendale agli obiettivi che la pianificazione, sia nazionale, sia di ambito, impongono per il servizio, prevedendo oneri, benefici e costi per tale adeguamento.

Nella revisione periodica della tariffa tale adeguamento alla modificata situazione sarà uno dei parametri di riferimento, da valutare nell'ambito della naturale evoluzione dei flussi quantitativi.

2.1.9 Obblighi di investimento

Gli obblighi di investimento debbono essere previsti in attuazione del programma degli interventi previsto obbligatoriamente dall'art. 149 del D Lgs 152/2006 quale parte del piano predisposto dall'ATO.

Pertanto, in attuazione del suddetto dettato legislativo, nel contratto di servizio debbono essere dettagliatamente previste le opere di manutenzione straordinaria e le nuove opere da realizzare, compresi gli interventi di adeguamento di infrastrutture già esistenti.

In un settore in continuo sviluppo tecnologico, operativo ed ambientale quali sia quello della potabilizzazione, sia quello della depurazione finale (vuoi in risposta a modificazioni degli standard normativi, vuoi in conseguenza di modificate, più efficaci e più economiche, strutture tecnologiche) è opportuno che nel contratto di servizio appaia una specifica prescrizione relativa all'adeguamento alle migliori tecniche proponibili nel panorama nazionale ed europeo.

Anche per quanto riguarda le infrastrutture relative alla movimentazione, controllo e destinazione dei flussi di acque reflue in vario modo raccolte e controllate sarà necessario prevedere che il soggetto affidatario adegui le proprie strutture non solo da un punto di vista di efficienza ed economicità, ma anche di un graduale miglioramento della tutela ambientale, in relazione alla evoluzione degli standard che si riveleranno necessari, sia a livello legislativo, sia a livello di migliori pratiche.

2.2 RISORSE E STRUMENTI

Per garantire un'affidabile continuità del servizio si ritiene opportuno che il soggetto gestore dell'intero ciclo idrico integrato abbia la disponibilità di tutte le necessarie strutture per quanto riguarda i servizi di attingimento, trasporto della risorsa grezza all'impianto di potabilizzazione, trattamento, distribuzione dell'acqua potabile, raccolta ed allontanamento delle acque reflue, depurazione finale prima dell'immissione nel corpo ricettore.

Infatti, anche se concettualmente potrebbe sembrare possibile valersi per qualche fase del ciclo sopraindicato di strutture gestite da terzi, ciò porrebbe una ipoteca che non appare accettabile sia sulla qualità del servizio erogato, sia sul suo controllo in fase di gestione; aspetti questi assai importanti, data la particolare delicatezza dal punto di vista igienico – sanitario dell'intero processo. Unica fase che si può ritenere possa essere demandata a terzi, e per la quale quindi si può prescindere dalla disponibilità di specifiche strutture, è quella della destinazione finale dei sottoprodotti della depurazione (fanghi da trattamento acque), operazione per la quale appare possibile rivolgersi a strutture anche al di fuori del territorio di competenza; in ogni caso appare necessaria una ben precisa garanzia temporale sulla possibilità di disporre di solidi punti di smaltimento finale.

L'opportunità della totale disponibilità delle infrastrutture idriche si propone come una necessaria garanzia dell'idoneità del servizio, al di là delle momentanee disposizioni di decreti e direttive; si vuole cioè affermare che tale disponibilità deve costituire una necessaria condizione tecnica ed igienico – sanitaria cui comunque deve ispirarsi il rapporto tra ente pubblico che affida il servizio di fornitura del bene acqua ed il gestore cui il servizio viene affidato.

2.2.1 Individuazione risorse e beni in dotazione

Ai sensi dell'art. 153 del D Lgs 152/2006, le infrastrutture di proprietà degli enti locali sono affidate in concessione d'uso gratuita, per tutta la durata della gestione, al gestore del servizio idrico integrato, il quale ne assume i relativi oneri, da specificare nel contratto di servizio.

2.4. TARIFFA

2.4.1 Modalità di determinazione della tariffa

Le modalità di determinazione della tariffa sono previste negli artt. 154 e 155 del D Lgs 152/2006. A tal proposito si vuole evidenziare come la tariffa che annualmente dovrà essere riconosciuta deriverà dalla moltiplicazione di un costo unitario relativo a tutte le operazioni

ricomprese nel ciclo idrico integrato nel suo complesso, per la quantità di acqua consumata. Sulle quantità, dovrà essere stabilita una metodologia di accertamento e di controllo, in modo che la quantità comunicata a posteriori dalla società operatrice possa essere riconosciuta e validata. Circa invece i costi unitari, questi dovranno essere definiti a priori, per intervalli di tempo congrui (ragionevolmente della durata di un anno), e dovranno derivare da una analisi specifica; tale analisi riguarderà la valutazione dei costi operativi e di tutti gli altri costi interni per quanto riguarda le operazioni per le quali il soggetto possa operare in autonomia, mentre per quelle per le quali debba dipendere da terzi (come lo smaltimento di determinate aliquote di prodotto residuo) si ritiene debba essere eseguita una analisi di mercato ed una individuazione di soluzioni praticabili, sulle quali impostare ipotesi contrattuali.

2.5 LIVELLI STANDARD DEL SERVIZIO

2.5.1 Individuazione dei livelli standard di quantità e qualità del servizio

I livelli standard del servizio debbono riguardare sia elementi di interesse del singolo utente, sia elementi di rilevanza sociale ed ambientale, quali ad esempio:

- la pressione minima garantita per utenza;
- la portata minima garantita per utenza;
- la portata max garantita;
- il n. annuo minimo di analisi effettuate sulla qualità dell'acqua;
- le perdite max di acqua;
- la produzione di rifiuti;
- le iniziative, anche di sensibilizzazione dell'utenza, per promuovere la razionalizzazione dei consumi, l'eliminazione degli sprechi ed il corretto consumo dell'acqua.

2.11 RAPPORTI CON GLI UTENTI

Comunicazione agli utenti .Occorre che l'affidatario specifichi quali siano le indicazioni generali sul servizio che si intende fornire all'utenza, specie nel settore della fornitura di acqua potabile e nella individuazione dei flussi di reflui diversi, e attraverso quali forme tali indicazioni possano venire trasmesse. Ciò anche alla luce di quanto prevede l'art. 162, comma 1, del D Lgs 152/2006.

2.11.1 Carta degli utenti

Le carte degli utenti in materia di risorse idriche debbono riguardare essenzialmente tre aspetti, e precisamente:

- quali azioni siano richieste all'utente;
- quali attività ci si impegna ad eseguire verso l'utente;
- quali risultati si siano conseguiti o si possano conseguire.

Esempio della prima categoria di informazione è l'indicazione e la prescrizione di quali materiali possano essere riversati negli scarichi, come ci si debba comportare per il problema delle acque bianche, quali infrastrutture per la distribuzione o per la depurazione debbano essere accettate sul territorio.

Il secondo tipo di informazioni indica gli standard di qualità dell'acqua che l'affidatario si impegna a realizzare, i livelli di qualità igienica ed ambientale che saranno ottenuti e mantenuti, il

destino che si garantisce ai flussi in diverso modo separati, l'impegno alla realizzazione di infrastrutture ecologiche etc.

Il terzo tipo di informazioni deve invece rappresentare l'esito storico della potabilizzazione e della depurazione, con disaggregazione dei dati per tipologie e per ambiti territoriali e con evidenziazione dei trend evolutivi.

2.11.10 Istituzione di un sistema di monitoraggio permanente sotto la diretta responsabilità dell'ente locale (art. 2, comma 461, lettera d), legge 244/2007)

Il contratto di servizio deve prevedere modalità, oggetto ed oneri per la creazione di un servizio di monitoraggio indipendente, il quale verifichi l'operato della società cui è affidato il servizio e riferisca periodicamente.

Dovranno essere fissate in dettaglio le caratteristiche dell'attività di monitoraggio, il quale dovrà più in generale riguardare sia gli aspetti di interesse per il singolo utente (modalità ed efficacia dei sistemi di rifornimento e di allontanamento, qualità della risorsa idrica fornita, presenza di informazioni specifiche), sia quelli riguardanti la tutela dell'ambiente in senso più generale (tutela dei punti di captazione, corretta destinazione dei flussi di materiale residuo, compatibilità ambientale delle operazioni di riversamento dei reflui, contenimento nell'impatto atmosferico delle operazioni svolte, verifica della qualità ambientale dei siti adoperati per operazioni di trasformazione etc.).

2.12 RAPPORTO CON L'ENTE PUBBLICO AFFIDANTE

2.12.8 Rapporto con gli enti di programmazione

Nel caso in cui l'affidamento del servizio non coincida con l'intero territorio dell'ATO appare necessario prevedere uno stretto rapporto con l'ATO medesimo. A quest'ultimo, infatti, è demandato il compito dell'organizzazione dei sistemi di gestione del ciclo idrico integrato nell'ambito territoriale. Occorrerà, pertanto, che l'affidatario del servizio tenga conto degli indirizzi di programmazione territoriale e di indirizzamento dei flussi che dall'ATO provengono, e sottoponga in questo senso i suoi programmi aziendali (nei diversi segmenti che compongono il ciclo) alla verifica ed approvazione da parte dell'ATO stesso. Le forme di questa verifica costituisce un punto molto delicato, che dovrà tuttavia trovare puntuale definizione nell'ambito del contratto di servizio.

Circa la Provincia, data la sua funzione di controllo del sistema e di supervisione della regolarità delle operazioni, potrebbe essere opportuno individuare un opportuno organo misto di monitoraggio, che garantisca dell'affidabilità della conduzione del sistema e dell'aderenza a criteri generali di salvaguardia ambientale.

ALLEGATO: CARTA DEGLI UTENTI

Si veda l'allegato.

Carta degli utenti
allegata agli
indirizzi ulteriori per la redazione di un contratto di
servizio in materia di
servizi idrici

AVVERTENZA: QUESTO TESTO INTEGRA CON ALCUNE CLAUSOLE PARTICOLARI, RELATIVE ALLO SPECIFICO SETTORE DEI SERVIZI IDRICI, LA CARTA DEGLI UTENTI ALLEGATA AGLI “INDIRIZZI GENERALI PER LA REDAZIONE DI UN CONTRATTO DI SERVIZIO”.

PERTANTO, SI INTENDE CHE LE CLAUSOLE CHE NON SONO QUI RIPRODOTTE O DIVERSAMENTE FORMULATE SONO LE CLAUSOLE CONTENUTE NELLA CARTA DEGLI UTENTI IVI ALLEGATA

Sezione IV – Gli indicatori e gli standard di qualità specifici dei servizi idrici

Come previsto dalla clausola 2.11.1 degli indirizzi generali per la redazione del contratto di servizio, la carta degli utenti individua nelle clausole che seguono il livello minimo degli standard di qualità e quantità del servizio erogato che deve essere comunque garantito a favore degli utenti.

Gli obblighi sotto riportati costituiscono articolazione e integrazione delle corrispondenti obbligazioni già contenute nel contratto di servizio. I parametri ivi previsti dovranno essere resi noti al pubblico e diventeranno un preciso obbligo non soltanto verso l'ente concedente, ma anche nei confronti dei destinatari immediati del servizio.

Gli standard generali sono espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni, quelli specifici sono espressi da una soglia minima o massima e riferiti alla singola prestazione resa e possono essere verificati dal singolo utente. Gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Gestore. Non viene garantito il rispetto degli standard per cause di forza maggiore o cause imputabili all'utente o a terzi.

4.1 Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata dell'utente o la data del sopralluogo personalizzato ed il giorno di invio del preventivo. L'utente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore le informazioni tecniche necessarie.

Lavori semplici *XX* giorni.

Lavori complessi *XX* giorni.

Ai fini del presente schema sono considerati lavori semplici le prestazioni relative a nuovi allacciamenti che rientrano nella procedura di forfetizzazione applicata dal Gestore (oppure, se non prevista tale procedura, si considerano semplici i lavori che non necessitano di sopralluoghi). La procedura si intende soggetta a forfetizzazione quando la lunghezza dell'allacciamento sia inferiore o uguale a *XX* metri calcolati dal punto di derivazione sulla condotta pubblica fino al contatore o quando l'utente si trovi in zona servita (per zona servita si intende l'area nella quale è presente la rete di distribuzione in prossimità dei fabbricati). Sono considerati lavori complessi tutti i lavori che non rientrano nella categoria dei lavori semplici. Per interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento e/o estensione reti si applica l'apposito disciplinare e non sono applicabili gli standard sopra riportati. In tal caso ne viene data comunicazione all'utente nei tempi previsti per la preventivazione. Nel caso di richiesta contemporanea di preventivazione per la fornitura di più servizi che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori. In tal caso ne viene data comunicazione motivata all'utente entro *XX* giorni. Su richiesta scritta il preventivo indica, oltre al costo dell'allacciamento, la pressione e la portata minime di norma disponibili.

4.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto

È il tempo che intercorre tra il ricevimento dell'accettazione del preventivo da parte dell'utente ed il completamento dei lavori.

Lavori semplici *XX* giorni.

Lavori complessi *XX* giorni.

Nel caso di richiesta contemporanea di allacciamento a più servizi (ad es. acquedotto, fognatura, ecc.) che richiedono una progettazione ed esecuzione di opere comuni, ai fini di contenere i costi per l'utenza, sono validi gli standard previsti per il servizio che richiede tempi maggiori. In tal caso ne viene data comunicazione motivata all'utente entro *XX* giorni.

Oneri di allacciamento. Gli oneri di allacciamento devono essere reperibili (anche in formato elettronico) sulla carta dei servizi del Gestore.

4.3 Tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura di acquedotto

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura o di richiesta di attivazione, se antecedente, e l'avvio della fornitura stessa, nel caso di attivazione della fornitura o di riapertura del contatore senza modifica della portata nel caso di subentro. Massimo *XX giorni*. Le operazioni di apertura del contatore e di attivazione della fornitura sono già coperte dalla tariffa e non danno luogo al versamento di alcun diritto aggiuntivo a carico dell'utente.

4.4 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

È il tempo intercorrente tra l'arrivo della richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa: massimo *XX giorni*. Nel caso in cui il gestore non riesca a fissare un appuntamento con l'utente entro tale termine, invia una comunicazione scritta (anche soltanto per e-mail) con il numero telefonico a cui rivolgersi per fissarlo. Le operazioni di sigillatura e di rimozione del contatore sono già coperte dalla tariffa e non danno luogo al versamento di alcun onere aggiuntivo da parte dell'utente.

4.5 Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità

In caso di mancato pagamento, decorsi *XX giorni* dalla data di scadenza della fattura viene costituito lo stato di morosità. In tal caso il Gestore invia un sollecito di pagamento mediante raccomandata accompagnata dal duplicato della fattura non pagata o, in alternativa, da tutti i riferimenti utili per consentire all'utente di individuare l'addebito contestato (numero e data fattura, periodo di riferimento, volumi fatturati, principali voci contabilizzate, scadenza fattura), indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento al fine di evitare la sospensione della fornitura idrica per morosità, che potrà essere disposta, quando prevista, non prima che siano inutilmente decorsi *XX giorni* dalla data della raccomandata. Qualora il pagamento non sia effettuato entro tale termine il Gestore, oltre al corrispettivo dovuto, addebita all'utente gli interessi pari al vigente saggio legale, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento. Non si applica alcun interesse per i primi *XX giorni* dalla data della raccomandata all'utente che abbia pagato regolarmente tutte le fatture con scadenza nei *XX mesi o anni* precedenti la data di scadenza della fattura oggetto del sollecito.

4.6 Sospensione della fornitura per morosità

Per le utenze di tipo domestico la sospensione del servizio idrico verrà effettuata (ove tecnicamente possibile) tramite l'installazione di strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura. A tal fine, in occasione della trasmissione della raccomandata, il Gestore informerà l'utente che, in caso di mancato pagamento della fattura, la sospensione del servizio verrà effettuata tramite l'installazione di uno strumento di limitazione della portata e della pressione di fornitura tale da garantire la fornitura di un quantitativo minimo vitale di acqua. Le operazioni di installazione e di rimozione dello strumento di limitazione della portata sono a carico dell'utente, il quale deve ricevere precise informazioni riguardanti i costi dell'intervento nel preavviso di sospensione per morosità. Tali spese di installazione e rimozione del dispositivo di limitazione della portata e della pressione sono indicate nel prezzario predisposto ed adeguatamente pubblicizzato dal gestore, previa approvazione dell'ATO.

La fornitura non può mai essere sospesa nei seguenti casi:

- in assenza di preavviso scritto;
- in caso di mancato pagamento di corrispettivi dovuti per altri servizi di pubblica utilità erogati dal medesimo Gestore;
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;

- per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale;
- nei casi di comprovata grave malattia (temporanea o cronica) dell'utente, dichiarati da uffici pubblici, che lo rendano definitivamente o temporaneamente non autosufficiente;
- nei casi in cui l'utente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta.

Decorsi XX mesi dal protrarsi dello stato di morosità la fornitura potrà eventualmente essere interrotta solo dopo valutazione da parte dell'ATO.

In caso di erroneo distacco la riattivazione del servizio deve avvenire entro *XX ore* dalla segnalazione, tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 e senza oneri a carico dell'utente.

4.7 Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

La riattivazione della fornitura idrica avverrà entro *XX giorni feriali* dal pagamento da parte dell'utente ovvero a seguito di intervento dell'Autorità competente.

4.8 Tempo di autorizzazione del progetto di allacciamento al servizio di fognatura

È il tempo che intercorre tra il giorno di arrivo della richiesta documentata ed il giorno di approvazione del progetto. L'utente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore le informazioni tecniche necessarie. Tempo massimo: *XX giorni* per prestazioni standard forfetizzabili (o senza sopralluogo). Tempo massimo: *XX giorni*. in tutti gli altri casi. Per interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento e/o estensione reti si applica l'apposito Regolamento e non sono applicabili gli standard sopra riportati.

4.9 Verifiche tecniche sui contatori

L'utente può chiedere al Gestore, in caso di anomalie, verifiche tecniche sul contatore. La verifica viene eseguita, con strumenti idonei, entro *XX giorni* dal ricevimento della richiesta. Il Gestore provvederà alla sostituzione del contatore con altro nuovo di fabbrica e conforme al D.P.R. 23/8/1982, n. 854 e s.m.i. (che rimarrà in opera qualunque sia l'esito della prova) ed alla comunicazione del luogo della verifica e dei riferimenti telefonici (anche se la verifica avviene attraverso una ditta esterna). Entro il termine di *XX giorni* dal prelevamento del contatore, il Gestore comunicherà all'utente i risultati della verifica e consegnerà copia del relativo verbale compilato al termine della verifica dal personale preposto. Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, il costo della stessa verrà addebitato all'utente (in base ad un prezzo approvato dall'ATO, comunque non superiore a *XX euro*). Il contatore che non risulta guasto viene conservato dal Gestore per *XX giorni* dalla data del verbale a disposizione per ogni eventuale riscontro. Nel caso di effettiva irregolarità di misurazione, determinata tenendo conto dei limiti di tolleranza previsti dalle normative tecniche vigenti, il costo della verifica sarà a carico del Gestore.

Il periodo di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto del contatore (se determinabile con certezza) e la riparazione dello stesso. In caso di incertezza del momento del guasto il periodo di ricostruzione sarà pari a *XX giorni* dalla data del verbale. La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici di almeno *XX giorni* precedenti la data del verbale, purchè siano letture effettivamente svolte da parte del gestore. In mancanza di consumi storici il Gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi (al momento attuale) sulla base del consumo medio di un'utenza simile. L'utente ha l'obbligo di preservare il sito dove è allocato il contatore dell'acqua.

4.10 Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione al punto di consegna dell'acqua. La verifica viene eseguita, entro *XX giorni* dal ricevimento della richiesta, con strumenti idonei, mediante rilevazioni e registrazioni dei dati con riferimento ad un congruo periodo di tempo. Se dalla verifica risulta un valore di pressione non compreso nei limiti indicati nel contratto, il Gestore

provvede a risolvere il problema nel minor tempo possibile, tenuto conto delle caratteristiche strutturali della rete. Se invece dalla verifica risulta un livello di pressione compreso nei limiti indicati nel contratto, determinato tenendo conto dei limiti di tolleranza previsti dalle normative tecniche vigenti, il Gestore può addebitare all'utente le spese sostenute per la verifica (in base ad un prezzario approvato dall'Autorità di ambito, comunque non superiore a XX euro). L'utente ha facoltà di presenziare alla verifica e il Gestore comunicherà per iscritto i risultati della verifica stessa entro XX giorni dal giorno del sopralluogo e consegnerà copia del relativo verbale compilato al termine della verifica dal personale preposto.

4.11 Rilevazione dei consumi

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori. Vengono svolte almeno X letture reali all'anno (che nel caso di utenze stagionali dovranno essere effettuate prima e dopo il periodo di massimo consumo) ed emesse almeno X fatture all'anno. Fatturazioni più frequenti potranno essere previste per forniture connotate da consumi notevolmente superiori ai valori medi delle utenze domestiche (es > di XX m³/annui). Nel caso di assenza dell'utente la comunicazione dei consumi può avvenire tramite l'apposita cartolina di autolettura da rispedire al Gestore senza affrancatura, tramite chiamata all'apposito numero verde oppure con modalità telematiche.

4.12 Sistema di fatturazione

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, in particolare devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a:

- importo complessivo;
- data di scadenza;
- consumo e periodo di fatturazione;
- tariffe e fasce di consumo;
- modalità di accesso al servizio informazioni;
- codice utente.

Sezione V Indicatori e standard di qualità della gestione tecnico-economica del servizio

5.1 Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a 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 adeguate e tempestive informazioni all'utenza e a limitare al minimo il disservizio. Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile per un periodo superiore a XX ore, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria. Il Gestore adotta un *Piano di gestione delle interruzioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile* ai sensi dell'allegato 8.2.9 del D.P.C.M. 4/3/1996 e s.m.i., che prevede, tra l'altro, le modalità di informativa agli enti competenti ed all'utenza interessata, nonché l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

5.2 Pronto intervento

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento, in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente al numero verde xxxxxxxxxxxx. Il Gestore garantisce inoltre il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio:

- a) Tempo massimo di primo intervento per sopralluogo, verifica delle condizioni di guasto e messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo o mancata erogazione del servizio: X ore dalla segnalazione.
- b) Tempo massimo di ripristino anche in via provvisoria della fornitura idrica all'utenza interrotta a seguito di guasto (anche tramite forniture alternative), calcolato a partire dal momento della segnalazione: XX o XX ore, a seconda che si tratti di linea idrica secondaria o principale.
- c) Tempo massimo per l'avvio di interventi di pulizia e spurgo di condotte fognarie a seguito di esondazioni e rigurgiti causati da eventi piovosi non riconducibili a precipitazioni eccezionali che non determinino più segnalazioni contemporanee di pericolo: X ore dalla segnalazione.
- d) Tempo massimo di ripristino anche in via provvisoria del servizio di fognatura all'utenza interrotto a seguito di disservizi delle stazioni di sollevamento o di occlusioni delle tubazioni, calcolato a partire dal momento della segnalazione: X ore per disservizi sulle stazioni di sollevamento, X ore per occlusioni delle tubazioni. 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. Il Gestore adotta un *Piano di emergenza per la sicurezza del servizio di raccolta e depurazione acque reflue* approvato dall'ATO ai sensi dell'allegato 8.3.8 del D.P.C.M. 4/3/1996 e s.m.i.

5.3 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 pari a XXX litri/abitate/giorno.

5.4 Tempo e modalità di preavviso per interventi programmati

In caso di lavori programmati sulla rete che determinano interruzioni del servizio si dà preavviso con almeno X giorni di anticipo tramite le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato):

1. mezzi stampa;
2. mezzi radiotelevisivi locali;
3. automezzi muniti di altoparlanti;
4. avviso diretto agli utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici.

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 deve inoltre comunicare i tempi di durata massima della sospensione del servizio.

5.5 Durata delle sospensioni programmate

La durata massima delle sospensioni programmate è di XX ore, salvi casi particolari condivisi con l'ATO.

5.6 Crisi di scarsità idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o antropici comunque non dipendenti da attività di gestione, il Gestore ne dà adeguato preavviso all'ATO e successivamente agli utenti, secondo le direttive impartite dall'ATO, sottoponendo alle autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare per coprire il periodo di crisi specificando, in particolare, come alimentare le utenze sensibili.

5.7 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Gestore effettua un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti dell'acquedotto come da Piano di ricerca riduzione delle perdite dallo stesso adottato e approvato dall'Autorità di ambito (nelle more dell'applicazione di tale Piano il Gestore effettua una ricerca perdite nella misura annua non inferiore al $X\%$ della lunghezza della rete acquedottistica e fognaria).

5.8 Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete di distribuzione e per garantire la rispondenza dell'acqua distribuita ai parametri di legge il Gestore si impegna ad effettuare interventi di pulizia della rete di distribuzione in base alle necessità riscontrate.

5.9 Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento, di produzione e della rete di distribuzione di acqua potabile

Il Gestore garantisce:

- controlli alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile nel rispetto della normativa vigente in materia. I parametri sottoposti a controllo e le relative frequenze sono disponibili su richiesta dell'utente;
- controlli in continuo nel processo di produzione di acqua potabile. I parametri di rilevazione in continuo sono disponibili su richiesta dell'utente;
- la rispondenza della qualità dell'acqua erogata al punto di consegna ai livelli prescrittivi di legge, effettuando determinazioni analitiche lungo la rete. Sono a disposizione dell'utente: l'elenco dei parametri controllati, la frequenza e l'ubicazione dei controlli.

5.10 Controllo e pulizia della rete fognaria

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete fognaria il Gestore si impegna a garantire il controllo e la pulizia della rete fognaria relativamente al $XX\%$ della lunghezza della rete fognaria. Il Gestore dovrà garantire la pulizia interna delle caditoie stradali mediante almeno X interventi all'anno.

5.11 Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione

Il Gestore, per garantire l'immissione nell'ambiente di acqua depurata nel rispetto dei limiti prescrittivi di legge, effettua periodici controlli. I parametri controllati e la frequenza dei controlli sono disponibili a richiesta dell'utente.

5.12 Valutazione della qualità del servizio

Il Gestore predispose appropriati strumenti (anche su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e li mantiene costantemente aggiornati. Assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a X anni successivi a quello della registrazione. Fornisce i dati al concessionario con cadenza almeno semestrale sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nel contratto di servizio. È tenuto a collaborare, come previsto dalla legge, alle indagini di *customer satisfaction* al fine di conoscere la valutazione degli utenti sul servizio erogato e sui progetti in corso. Il Gestore si impegna a valutare, con le rappresentanze istituzionali, sindacali, l'Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino e le associazioni dei consumatori:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi;
- le cause del mancato rispetto degli stessi;
- le azioni correttive intraprese per porvi rimedio;
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto anno precedente);

- la percentuale delle rettifiche di fatturazione sul totale delle fatture emesse (confronto con l'anno precedente);
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (confronto con l'anno precedente);
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente);
- la percentuale delle perdite sulla rete idropotabile ed i risultati delle indagini sullo stato di conservazione della rete fognaria (confronto con l'anno precedente);
- il numero delle sospensioni non programmate della fornitura idrica (confronto con l'anno precedente);
- le attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti ovvero il grado della qualità del servizio percepita dagli utenti (questionari, riunioni pubbliche, interviste a campione, ecc...);
- i risultati di tali rilevazioni.

Il Gestore istituisce un apposito ufficio interno che svolge funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nel contratto di servizio.

5.13 Indennizzi automatici

Gli standard la cui mancata osservanza comporta la corresponsione di un indennizzo automatico, salvo prova del maggior danno, pari ad € XXX devono essere almeno i seguenti:

- a) tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto;
- b) tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto;
- c) tempo per l'attivazione ed il subentro della fornitura idrica;
- d) tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente;
- e) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a erroneo distacco;
- f) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- g) tempo di esecuzione della verifica tecnica sul contatore;
- h) fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati;
- i) durata interruzioni non programmate;
- j) durata interruzioni programmate;
- k) tempo di preavviso per interventi programmati;
- l) rettifiche di fatturazione.

L'indennizzo sarà corrisposto entro XX giorni dal giorno successivo a quello derivante dall'applicazione dello standard, mediante accredito in bolletta (nel rispetto dei termini), oppure mediante accredito sul conto corrente qualora l'utente abbia scelto la domiciliazione bancaria o mediante assegno bancario non trasferibile negli altri casi. Qualora il Gestore non rispetti il tempo sopra riportato, l'indennizzo sarà dovuto in misura doppia entro ulteriori XX giorni. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per cause di comprovata forza maggiore, cause imputabili all'utente o a terzi e, infine, per i casi di mancato rispetto dei tempi massimi per l'esecuzione delle prestazioni di cui alle precedenti lettere a), b), c), d), e), f), qualora l'utente richieda un appuntamento personalizzato fissato, su richiesta dell'utente, in data successiva a quella proposta dal Gestore.

5.14 Applicazione della tariffa

Il Gestore rende noto, in allegato alla propria carta dei servizi, in modo chiaro e comprensibile, l'entità, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto), nonché gli oneri per gli altri servizi e lavori richiesti dall'utenza e le agevolazioni tariffarie per utenze deboli.

5.15 Tabella riassuntiva

Il Gestore, in allegato alla propria Carta di qualità dei servizi, per una migliore comprensibilità e leggibilità della stessa da parte dell'utente, predispone una tabella riassuntiva degli standard, delle tariffe, dei relativi oneri e degli indennizzi.