



**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA**

## ***SCHEMA DI DISCIPLINARE TECNICO***

---

*allegato alla convenzione regolante i rapporti tra  
l'Autorità d'Ambito e il Gestore del Servizio Idrico Integrato  
(Articolo 151 D.Lgs. 3 aprile 2006, n°152)*



## **PREMESSA**

Il presente Disciplinare Tecnico, così come stabilito nella Convenzione regolante i rapporti tra l'Autorità d'Ambito e il Gestore del Servizio Idrico Integrato, costituisce un allegato della stessa e pertanto le sue disposizioni, così come quelle di tutti gli altri allegati, dovranno essere interpretate alla luce delle prescrizioni ivi rappresentate.

Il Disciplinare Tecnico, con l'obiettivo di rendere operativo il controllo analogo che l'Autorità deve esercitare sul Gestore del Servizio Idrico Integrato, è suddiviso in quattro sezioni, di seguito sommariamente illustrate:

- Parte I: Indirizzi generali e normativa di riferimento;
- Parte II: Linee metodologiche per l'inventariazione e la tenuta del Libro Cespiti;
- Parte III: Principi generali in materia di controllo;
- Parte IV: Ulteriori condizioni particolari del servizio oggetto di affidamento.

Nella Parte I del Disciplinare Tecnico è richiamata la normativa generale di riferimento del settore, in particolare il D.P.C.M. 4 marzo 1996 sui livelli minimi del servizio e alcune norme del D.Lgs. 152/2006, cui il Gestore, compatibilmente con gli investimenti previsti nel Piano d'Ambito, deve tendere.

Nella Parte II è riportata la metodologia di inventariazione del Database Libro Cespiti e le regole da seguire per la predisposizione dell'inventario dei beni affidati in concessione, ai sensi dell'articolo 44 15 della Convenzione.

Nella Parte III l'Autorità ha provveduto a fissare i principi generali in materia di controllo con particolare riferimento a:

- livelli del servizio che il Gestore, con la sottoscrizione della Convenzione, si impegna a raggiungere e garantire, distinti in Standard Tecnici e Standard Organizzativi (secondo la terminologia utilizzata negli articoli 21 20 e 24 23 della Convenzione) e le penalità previste in caso di mancato raggiungimento dei medesimi;
- metodologie di comunicazione dei dati tecnici e di rilevazione dei dati economici e gestionali attinenti al Servizio.

Nella parte IV si definisce il flusso informativo attraverso il riepilogo degli obblighi di comunicazione posti a carico del Gestore, previsti nella Parte III, con l'indicazione, per ciascun obbligo, dei tempi di adempimento al medesimo e delle penalità per il caso di totale o parziale inottemperanza.

A tal riguardo è opportuno mettere in evidenza che gli obblighi del Gestore sono di duplice natura:

- obblighi attinenti alla gestione del Servizio;
- obblighi di comunicazione dei dati del Servizio.

Con la realizzazione degli interventi previsti nel Piano d'Ambito il Gestore si impegna a raggiungere gli obiettivi e i livelli del servizio e di qualità del prodotto fissati, rispettivamente, nella Parte III sezioni I e II del presente Disciplinare Tecnico, così come eventualmente integrati e/o modificati secondo quanto previsto dagli articoli 38 37 e 23 22 della Convenzione.

Le previsioni del Piano d'Ambito e del Disciplinare Tecnico devono essere rispettate prioritariamente mentre, laddove non vi sia un'espressa regolamentazione nei suddetti documenti, valgono le prescrizioni dettate dalla normativa vigente così come richiamate nel seguito.

L'adempimento agli obblighi di comunicazione consente all'Autorità di svolgere i propri compiti in materia di controllo e verifica della gestione, ai sensi dell'articolo 41 capo II della Convenzione.

Le Parti III e IV del Disciplinare Tecnico sono, dunque, strumentali all'attività di controllo che l'Autorità deve svolgere e vincolano il Gestore alla loro osservanza e all'adempimento degli obblighi in essi riportati con le modalità e nei tempi dagli stessi previsti.

### **Parte I - Indirizzi generali e normativa di riferimento**

## **DISPOSIZIONI GENERALI**

Ai sensi dell'articolo 8 **6**, comma 2 della Convenzione, Il Gestore si impegna ad ottemperare agli obblighi derivanti dalle normative di settore e ad eventuali successive modificazioni emanate in ordine alla gestione del Servizio. In particolare si richiamano le seguenti normative:

- Regio Decreto dell' 11 dicembre 1933, n° 1775 "*Testo unico delle disposizioni di legge sulle acque ed impianti elettrici*" in materia di concessioni di derivazione;
- 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 Presidente della Repubblica 21 dicembre 1999, n° 554, "*Regolamento di attuazione della legge quadro in materia di lavori pubblici 11 febbraio 1994, n° 109*";~~ **abrogato dall'08/06/2011**
- Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n° 267, "*Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali*";
- Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n° 31, "*Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano*" come modificato ed integrato dal D.Lgs. 27/2002 e relative linee guida emesse dalla Regione Autonoma della Sardegna;
- Decreto Presidente della Repubblica 14 settembre 2001, n° 327, "*Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di espropriazione per pubblica utilità*";
- Deliberazione n° 36/4 del 26 luglio 2005 con la quale la Giunta Regionale ha attribuito all'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale della Sardegna la competenza in merito alle procedure di approvazione dei progetti nonché all'eventuale dichiarazione di pubblica utilità e alla conseguente emanazione dei provvedimenti espropriativi riguardanti le opere pubbliche del Servizio Idrico Integrato;
- Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n° 152, "*Norme in materia ambientale*";
- Decreto legislativo 12 aprile 2006, n° 163, "*Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE*";
- Legge Regionale 7 agosto 2007, n° 5, "*Procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici di lavori, forniture e servizi, in attuazione della direttiva comunitaria n° 2004/18/CE del 31 marzo 2004 e disposizioni per la disciplina delle fasi del ciclo dell'appalto*";
- Decreto legislativo 9 aprile 2008, n° 81, "*Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n° 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro*";
- Deliberazione della Giunta Regionale 10 dicembre 2008, n° 69/25, "*Disciplina regionale degli scarichi*";
- Decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n° 207, "*Regolamento di esecuzione ed attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n° 163, recante Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE*".
- Normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di lavori pubblici, di servizi e forniture.

Gli oneri derivanti da tale ottemperanza si intendono interamente compensati dalla Tariffa, così come disposto dalla Convenzione.

## **LIVELLI MINIMI ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

### **RISPETTO DEI LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO IMPOSTI DAL D.P.C.M. 4 MARZO 1996 E DEGLI OBBLIGHI STABILITI DAL D.LGS. 152/2006.**

Il Gestore si impegna a raggiungere e mantenere i livelli minimi di servizio così come definiti dal D.P.C.M. 4 marzo 1996, che qui si considera trascritto per intero, nonché a rispettare gli obblighi imposti dal D.Lgs. 152/2006 e successive modificazioni ed integrazioni, secondo le modalità specificate nella Convenzione e

negli Allegati e con una tempistica compatibile con gli interventi e gli investimenti previsti nel Piano d'Ambito.

### **Organizzazione del Servizio**

Il Gestore si impegna ad utilizzare, con le dovute valutazioni sul rapporto costo/beneficio, 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 smaltimento e delle reti, nonché gli scostamenti dagli standard di qualità previsti dalla legge.

In particolare tali strumentazioni includono:

- gli strumenti 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 di rilevamento delle pressioni, portate, livelli, stato di macchine o apparecchi, energia elettrica, ed ai parametri chimici indicatori di qualità, torbidità, conducibilità, pH, cloro residuo);
- un sistema centralizzato di telecontrollo presidiato senza soluzione di continuità che riceva, elabori, visualizzi e memorizzi le misure, i segnali e gli allarmi provenienti dai posti periferici e consenta di eseguire le manovre resesi necessarie;
- un servizio telefonico per la raccolta delle segnalazioni di guasto assicurato 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno;
- un sistema di radiocomunicazioni per garantire la massima tempestività del pronto intervento per riparazioni di guasti o fughe;
- un Modello Gestionale di ottimizzazione della gestione.

La gestione dei servizi deve essere organizzata ed eseguita al fine di garantire i criteri di efficienza, di efficacia e di economicità. Le misure che il Gestore adotta per tale scopo prevedono la predisposizione di un Modello Gestionale di ottimizzazione della gestione. Il modello deve rispondere all'esigenza di una gestione integrata ed operare in simulazione per ottenere indicazioni utili alla pianificazione, quali:

- ottimizzazione della distribuzione;
- minimizzazione dei costi di esercizio;
- costituzione di riserve potabili;
- controllo di efficienza degli impianti di trattamento e depurazione;
- controllo della qualità e quantità del prodotto;
- ottimizzazione delle procedure gestionali amministrative e commerciali.

Il Gestore deve utilizzare un Modello Gestionale ed un sistema informativo compatibili ed atti a fornire dati tra loro integrabili.

## **REGIME DEI LAVORI**

### **LAVORI DI MANUTENZIONE E RIPARAZIONE**

Il Gestore è tenuto ad eseguire i lavori, a fornire tutte le prestazioni e a provvedere a tutti i materiali e agli adempimenti occorrenti per la custodia, la conservazione, la manutenzione ordinaria e programmata, e straordinaria, necessari per il corretto esercizio e la funzionalità delle opere di competenza.

In particolare il Gestore deve organizzare le seguenti attività:

- mantenimento delle condizioni generali di igiene, agibilità ed efficienza delle opere;
- mantenimento dell'efficienza funzionale delle opere;
- ripristino della funzionalità delle opere;
- sostituzione di opere giunte al termine della loro vita utile, per le quali gli interventi hanno raggiunto una frequenza e un'onerosità giudicate antieconomiche;
- sostituzione di opere non più in commercio, per le quali non sono disponibili le parti di ricambio;
- modifiche e adeguamenti funzionali che si rendono necessari per risolvere problemi che possono

compromettere la continuità della gestione;

- modifiche e adeguamenti funzionali che si rendono necessari per migliorare le condizioni di sicurezza e igiene del lavoro;
- modifiche per adeguamento di impianti ed opere a nuovi standard legislativi.

Su tutte le opere, parti di impianto, macchinari, apparecchiature e attrezzature deve essere effettuata dal Gestore la manutenzione ordinaria e programmata.

La manutenzione programmata riguarda, oltre le opere meccaniche ed elettriche, anche tutte le strutture civili quali fabbricati, serbatoi, condotte e tubazioni, recinzioni, vasche, opere a verde, ecc..

Il Gestore predispose uno schema delle operazioni di manutenzione ordinaria e programmata, che deve essere conservato e aggiornato.

Il Gestore deve programmare ed effettuare anche tutte le operazioni indicate nei manuali di uso e manutenzione forniti dalle case costruttrici delle apparecchiature ed allegati, ai sensi di legge, ai progetti degli interventi di nuova realizzazione.

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

I pezzi di ricambio, i lubrificanti e i materiali di consumo devono essere quelli prescritti dalle case costruttrici.

Il gestore deve provvedere all'esecuzione degli interventi previsti nei piani di manutenzione straordinaria, compresi nel programma degli interventi di cui al Capo III della Convenzione.

### **INTERVENTI PER IL RECUPERO FUNZIONALE DEI CESPITI**

Il Gestore deve provvedere all'esecuzione degli interventi compresi nel Programma degli Interventi previsti nel Rapporto Annuale di cui alla parte III sezione I paragrafo 1 del presente disciplinare.

### **INTERVENTI DI SOSTITUZIONE DI OPERE E IMPIANTI**

Il Gestore deve effettuare la sostituzione di opere, impianti e reti, il cui rinnovamento è necessario per il buon funzionamento del Servizio. Tali interventi sono compresi nel Programma degli Interventi di cui al Capo III **IV** della Convenzione.

Eventuali rinnovamenti di opere, impianti e reti che si rendessero indispensabili in seguito ad eventi eccezionali, o comunque per causa di forza maggiore, saranno a cura del Gestore previo accordo con l'Autorità sulla rifusione delle spese sostenute, ove non rimborsate dalle coperture assicurative attivate dal Gestore, secondo quanto previsto all'articolo ~~38~~ **37** della Convenzione.

Tali opere, ad esito favorevole del collaudo, entrano a fare parte degli impianti mediante i quali il Servizio viene esercitato ai sensi della Convenzione.

### **ALLACCIAMENTI**

Sono di esclusiva competenza del Gestore la realizzazione, la manutenzione e il ripristino degli allacciamenti idrici alla condotta stradale (ivi compresa la derivazione fino al contatore), degli allacciamenti alla fognatura (ivi compresa la diramazione fino al sifone di allaccio dell'utente), nonché le operazioni di derivazione dalla condotta stessa e le relative manovre sulla rete idrica e fognaria.

### **GESTIONI DELLE RETI DI FOGNATURA BIANCA **ADEGUAMENTO ALL'ART.8 CONV.****

Il Gestore non potrà assumere ulteriori servizi rispetto a quelli oggetto della Convenzione, ad esclusione di quelli strettamente connessi o accessori al Servizio Idrico Integrato, quali **la fornitura della risorsa idrica potabilizzata**, la gestione ordinaria e straordinaria delle reti fognarie adibite alla raccolta delle acque meteoriche, **la depurazione degli scarichi non collegati alle reti fognarie** e lo smaltimento dei rifiuti di cui all'articolo 110 comma 3 del D.Lgs. 152/2006. Le modalità ed i compensi di tali servizi richiesti saranno preventivamente autorizzati dall'Autorità d'Ambito e regolati da specifiche convenzioni.

Il Gestore, ove autorizzato dall'Autorità d'Ambito, avrà la facoltà di svolgere tali servizi, purché dette attività siano residuali rispetto al Servizio Idrico Integrato e non ne pregiudichino l'ottimale svolgimento, e/o determinino maggiori costi per gli utenti di detto servizio.

Per le attività di cui ai commi precedenti il Gestore dovrà tenere una contabilità separata da quella relativa alle attività del Servizio Idrico Integrato, e potrà utilizzare strutture, opere, aree ed impianti

affidenti al servizio affidato, salvo espresso divieto dell'Autorità d'Ambito, purché venga comunque garantita l'ottimale efficienza degli impianti ed il mantenimento dello stato di conservazione al termine della concessione. Il Gestore dovrà comunque trasmettere all'Autorità d'Ambito tutti gli elementi di carattere tecnico ed economico relativi alle attività in oggetto, ed esplicitare adeguatamente tali attività nella certificazione di cui all'articolo 42 **13** della convenzione.

### **ONERI A CARICO DEL GESTORE**

Tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e programmata, straordinaria e di rinnovamento di opere, impianti e reti, sono a carico del Gestore e i relativi oneri si intendono interamente compensati dalla Tariffa riconosciuta in Convenzione, senza che il Gestore possa pretendere alcun maggior compenso per le spese per qualsiasi motivo sostenute, salvo quanto previsto al precedente articolo 3.3 e agli articoli ~~23, 35, 37~~ **40 22, 34, 36-39** della Convenzione.

Il Gestore si impegna a tenere in perfetta efficienza, per l'intera durata della Convenzione, tutte le opere, impianti, canalizzazioni e apparecchiature, garantendo il rispetto delle norme vigenti e delle tecniche di sicurezza e si obbliga ad apportarvi le migliorie, nonché le sostituzioni che si rendessero necessarie, al fine di consegnare all'Autorità, al termine del rapporto, impianti funzionali all'espletamento dei servizi.

Per l'uso dei suoi diritti di esercizio e mantenimento di canalizzazioni ed opere accessorie, il Gestore deve conformarsi alle condizioni vigenti nei singoli Comuni compresi nell'ambito, con particolare riferimento a quelle stabilite in materia di scavi e di ripristini. I costi a tal fine sopportati dal Gestore trovano adeguata copertura nella Tariffa.

Gravano altresì sul Gestore gli oneri per tasse o canoni di occupazione di strade provinciali o statali, restando inteso che tali costi saranno ricompresi nei Costi Operativi Effettivi o di investimento.

Gli adempimenti necessari all'esercizio di diritti sulle vie non appartenenti al demanio pubblico sono a carico del Gestore, cui spetta il pagamento delle relative indennità.

Di norma, tutte le attività di valutazione delle perdite sono comprese tra i Costi Operativi, mentre i rifacimenti e le manutenzioni straordinarie sono conteggiate tra gli investimenti nel Piano di Ambito.

### **INTERVENTO DELL'AUTORITÀ IN CASO DI GRAVE INADEMPIMENTO DEL GESTORE**

In caso di inadempienza grave del Gestore, qualora non ricorrano circostanze eccezionali e vengano compromesse la continuità del Servizio, l'igiene o la sicurezza pubblica, oppure il Servizio non venga eseguito che parzialmente, l'Autorità potrà prendere tutte le misure necessarie a carico del Gestore per la tutela dell'interesse pubblico.

Qualsiasi azione intrapresa dall'Autorità dovrà essere preceduta dalla messa in mora con la quale è contestata per iscritto al Gestore l'inadempienza riscontrata, intimandogli di rimuovere le cause dell'inadempimento entro un congruo termine stabilito in ragione della gravità della situazione indotta.

Ove il Gestore non rispetti i tempi minimi di intervento stabiliti dalla messa in mora, l'Autorità d'Ambito ha facoltà di far eseguire d'ufficio i lavori necessari trascorse quarantotto ore dopo la messa in mora rimasta senza effetto, addebitandone i costi al Gestore.

### **REALIZZAZIONE DI NUOVE OPERE E IMPIANTI**

Il Gestore si impegna ad eseguire la realizzazione di nuove opere ed impianti, nei tempi e nei modi previsti nel Piano d'Ambito e negli stralci approvati dei Piani Operativi Triennali e sotto la diretta sorveglianza dell'Autorità.

L'autorità approva il Programma Operativo Triennale degli interventi predisposto dal Gestore ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e L.R. n° 5/2007

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

Il Gestore, in particolare, è tenuto a provvedere:

- agli adempimenti necessari ad ottenere approvazioni, autorizzazioni, concessioni, nulla osta e permessi, e tutto quanto occorra e rientri nelle competenze di enti locali, enti pubblici o privati o altre amministrazioni per l'esecuzione e l'agibilità delle opere, nonché per le infrastrutture e le attrezzature di servizio il cui spostamento sia ritenuto tecnicamente necessario;

## **AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA**

*Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

- all'affidamento degli incarichi di progettazione, sicurezza in fase di progettazione e di esecuzione dei lavori, direzione lavori e consulenza secondo la normativa vigente;
- all'affidamento dei lavori a terzi mediante procedure di evidenza pubblica in osservanza della normativa statale e comunitaria in materia di opere pubbliche;
- alle attività di conduzione dei lavori;
- alla 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.

Resta in capo all'Autorità d'Ambito la designazione e l'affidamento degli incarichi di collaudo in corso d'opera e/o finale delle opere del Servizio Idrico Integrato.

Ogni autorizzazione, concessione, permesso ed ogni altro atto necessario all'esecuzione delle opere, degli impianti e dei servizi inerente al Servizio Idrico Integrato, così come definiti nel Piano di Ambito, verrà rilasciato al Gestore nei tempi e con le modalità necessari all'esecuzione dei servizi e degli interventi previsti nel Piano.

Al fine di favorire il rispetto delle reciproche funzioni ed ottimizzare i tempi e le modalità delle procedure necessarie al rilascio di quanto precedentemente indicato, l'Autorità supporterà le attività istruttorie e i rapporti tra il Gestore e gli enti competenti, attivando, ove necessario, gli strumenti di concertazione previsti dalle norme in vigore.

La progettazione degli interventi sarà redatta nel rispetto delle Linee guida per l'istruttoria dei progetti preliminari, definitivi ed esecutivi di opere pubbliche del servizio idrico integrato, approvate dall'Autorità d'Ambito.

### **CONTROLLO DEL GESTORE SUI LAVORI REALIZZATI DIRETTAMENTE DALL'AUTORITÀ O DAGLI ENTI**

#### **LOCALI**

Il Gestore ha diritto di controllo su tutti i lavori di cui non sia direttamente affidatario.

Tale diritto comporta la comunicazione del progetto al Gestore per le osservazioni del caso.

Il Gestore avrà diritto di accesso ai cantieri per seguire l'esecuzione dei lavori, ove non ne abbia la direzione, e potrà segnalare all'Autorità omissioni o difetti d'esecuzione, per iscritto, entro otto giorni dalla loro conoscenza.

Il Gestore avrà diritto di assistere al collaudo e di formulare osservazioni a verbale.

Il mancato esercizio di tali diritti non può costituire motivo di rifiuto del Gestore a ricevere ed esercire le opere, che gli saranno consegnate secondo la procedura indicata nell'articolo 44 **15** comma **6** **7** della Convenzione.

Il Gestore è autorizzato a proporre direttamente ricorsi ed azioni giudiziarie nei confronti di imprese e fornitori in base alla legislazione vigente.

I sopra elencati diritti del Gestore sono inseriti nei capitolati d'appalto delle opere affidate a terzi da parte dell'Autorità o degli Enti Locali.

### **GESTIONE DEL SERVIZIO**

#### **IL REGOLAMENTO DEL SERVIZIO**

Ai sensi dell'articolo ~~26~~ **25** della Convenzione, l'erogazione del Servizio agli Utenti è disciplinata ed avviene in base al Regolamento del Servizio Idrico Integrato. Tale regolamento disciplina le modalità di erogazione del Servizio idrico integrato e i rapporti tra Gestore ed Utenti, nel rispetto della normativa vigente in materia e degli impegni assunti dal Gestore nel contratto di utenza.

Il Gestore si impegna a rispettare tutto quanto espressamente indicato nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, nonché per quanto non espressamente previsto, a quanto indicato dalle norme del codice civile in materia di contratti di somministrazione (articoli 1559-1570 c.c.), dagli usi, dalle consuetudini e dalle leggi vigenti.

Nel regolamento del Servizio Idrico Integrato devono essere, altresì, fissati i prezzi di riferimento applicabili all'utenza per la realizzazione degli allacciamenti.

### **TUTELA DEGLI IMPIANTI DI DISTRIBUZIONE E SMALTIMENTO**

Il Gestore si impegna ad adottare tutte le misure e cautele, compreso l'esercizio delle azioni giurisdizionali esperibili a norma di legge, opportune o necessarie a tutelare e salvaguardare l'integrità degli impianti assunti in gestione al fine di garantire la corretta erogazione del Servizio ad esso affidati.

Per i fini di cui al precedente comma il Gestore si impegna ad attivare e mantenere con gli Enti Locali appartenenti all'Ambito e con i soggetti gestori di altri servizi pubblici operanti nel medesimo comprensorio, procedure utili ad acquisire le notizie inerenti alla realizzazione, da parte di questi ultimi, di opere od interventi di ogni genere (quali costruzione fabbricati, reti distributive, linee elettriche, telefoniche, compresi gli allacci, ecc.) nei tratti interessati dalle reti dell'acquedotto e fognarie.

Si impegna corrispondentemente a dare ai medesimi soggetti preventiva informazione in ordine agli interventi che andrà a realizzare in esecuzione del Piano d'Ambito e delle attività comunque riconducibili al Servizio.

### **PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI**

Tutti gli interventi previsti nel Piano d'Ambito, di cui al Capo III **IV** della Convenzione, dovranno essere realizzati sulla base di progetti redatti ed appaltati secondo le vigenti normative in materia di opere pubbliche.

Le opere previste nel Piano d'Ambito devono essere completate entro i tempi stabiliti nel medesimo.

A conferma di quanto stabilito al paragrafo relativo a realizzazione di nuove opere e impianti (Θ), l'Autorità approva il Programma Triennale degli interventi predisposto dal Gestore, ai sensi dell'articolo 128 del D.Lgs. 163/2006, che provvede alla loro esecuzione nel rispetto del regolamento dei contratti pubblici

Le spese sostenute dal Gestore per l'acquisizione di aree ed immobili dovranno essere sottoposte per richiesta dell'Autorità, a specifiche valutazioni di congruità da parte di società specializzate designate dalla stessa Autorità al fine di determinare la misura dei costi di investimento da riconoscersi in sede di Revisione della Tariffa.

Per i lavori di importo inferiore ad € 500.000, il certificato di collaudo sarà, in via generale, sostituito da quello di regolare esecuzione come consentito dall'articolo 141, comma 3 del D.Lgs. 163/2006. L'Autorità si riserva tuttavia la facoltà di procedere al collaudo delle opere, comunicandolo in via preventiva al Gestore, anche per interventi di importo progettuale inferiore a € 500.000.

Per le finalità di accertamento di cui ai precedenti commi il Gestore si impegna a consegnare puntualmente all'Autorità i documenti obbligatori e tutti gli altri eventualmente ritenuti necessari.

Spetta al Gestore provvedere a tutti gli adempimenti procedurali richiesti dalle vigenti normative per l'approvazione ed esecuzione dei progetti di opere ed interventi di cui al primo comma del presente articolo ~~fatto salvo quanto previsto al precedente paragrafo Θ.~~

### **PROGRAMMA OPERATIVO TRIENNALE**

Ai sensi dell'articolo 22 **21** della Convenzione, il Gestore predisponde e trasmette all'Autorità il "*Programma Operativo Triennale*" entro il 30 agosto di ciascun anno, in cui deve specificare, con le modalità previste nella Parte III, Sezione I del presente Disciplinare Tecnico, gli investimenti del Piano d'Ambito, potendo anche apportare variazioni alle spese previste dal Piano d'Ambito per ciascuno Standard Tecnico, fermo restando il vincolo del raggiungimento di tutti gli Standard Tecnici fissati dall'Autorità e della spesa totale annua prevista a tal fine nel Piano d'Ambito.

L'Autorità, tenendo conto della Revisione Ordinaria della Tariffa e della Revisione Ordinaria del Piano d'Ambito, provvederà ad approvare il Programma Operativo Triennale apportandovi, d'accordo con il Gestore, le eventuali modifiche entro la data prevista per la Revisione Ordinaria della Tariffa.

Inoltre, entro i primi sei mesi di ogni anno, il Gestore è tenuto a trasmettere all'Autorità un Rapporto, redatto con le modalità previste nella parte III sezione 1, che dovrà contenere, tra l'altro, i risultati conseguiti nel triennio precedente, al fine di verificare il raggiungimento degli Standard Tecnici e le spese sostenute per il loro conseguimento.

## **MANUTENZIONE STRAORDINARIA**

Per manutenzione straordinaria si intende l'insieme degli interventi di sostituzione, rifacimento e modifica delle opere, che in particolare riguardano:

- la sostituzione di opere giunte al termine della loro vita utile, per le quali gli interventi hanno raggiunto una frequenza ed una operosità giudicate antieconomiche;
- 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 che si rendono necessari per risolvere problemi ricorrenti, che causano disturbi all'efficienza delle opere e comportano elevati costi di esercizio e manutenzione;
- le modifiche e gli adeguamenti funzionali, che si rendono necessari per migliorare le condizioni di sicurezza e igiene del lavoro;
- le modifiche e gli adeguamenti per adeguare gli impianti e le opere a nuovi standard legislativi.

In funzione della tempistica dell'intervento che caratterizza le attività manutentive straordinarie è possibile distinguere ulteriormente le operazioni di manutenzione straordinaria in:

- manutenzione straordinaria a scadenza variabile - con l'effettuazione di ispezioni, controlli, prove, rilievi ed interventi di sostituzione eseguiti a scadenze variabili, su unità di cui non è noto il periodo di vita utile, per individuare il reale stato di vita utile;
- manutenzione straordinaria predeterminata - con l'effettuazione di interventi a scadenze periodiche fisse, prestabilite in relazione a norme di sicurezza o a particolari situazioni produttive, ma comunque il più possibile in aderenza al reale divenire dei guasti.

La manutenzione straordinaria quale costo capitalizzabile deve essere correttamente rilevata e supportata da idonei documenti. Se effettuata all'esterno ciò trova facile riscontro nelle fatture di addebito per la prestazione; invece, se la stessa è effettuata all'interno dell'azienda, è necessaria una rilevazione corretta (extracontabile o con l'adozione della contabilità analitica), al fine di identificare il totale del costo sostenuto con l'inclusione dei vari tipi di spesa quali:

- consumi materiali e pezzi di ricambio;
- costo del personale diretto di officina;
- incidenze spese generali di officina.

## **FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO E SCARICHI**

Il Gestore dovrà, previa acquisizione delle concessioni e autorizzazioni di legge, utilizzare le fonti di approvvigionamento e collocare gli scarichi di acque reflue, così come indicato nel Piano d'Ambito. In caso di comprovata insufficienza o indisponibilità, il Gestore proporrà all'Autorità soluzioni alternative o integrative in sede di predisposizione del Programma Operativo Triennale o eventualmente ricorrendo all'articolo 23 **22** della Convenzione.

## **RISPARMIO IDRICO**

Ai sensi dell'articolo 146 comma 1 del D.Lgs. 152/2006, e coerentemente con il Piano di Ricerca e di Riduzione delle Perdite di cui all'articolo 30 **29** della Convenzione, il Gestore, attua misure finalizzate al risparmio della risorsa idrica e alla salvaguardia della qualità dell'acqua, in particolare mediante la progressiva estensione di quelle di seguito elencate:

- risanamento e graduale ripristino delle reti esistenti che evidenziano rilevanti perdite (individuate mediante una ricerca delle fughe programmata su ciclo pluriennale);
- studio della convenienza all'installazione di reti duali nei nuovi insediamenti abitativi, commerciali e produttivi di rilevanti dimensioni;
- installazione di contatori in ogni singola unità abitativa, nonché di contatori differenziati per le attività produttive e del settore terziario esercitate nel contesto urbano;
- diffusione dei metodi e delle apparecchiature per il risparmio idrico domestico e nei settori industriale, terziario e agricolo.

Il Gestore trasmette annualmente al Ministero dei Lavori Pubblici, nonché all'Autorità, i risultati delle rilevazioni delle perdite degli acquedotti e delle fognature eseguite con la metodologia stabilita dal regolamento emanato dal Ministro dei Lavori Pubblici mediante il D.M. 8 gennaio 1997 n° 99.

### **CRISI QUALITATIVA**

Nei casi di superamento dei livelli qualitativi previsti dalla normativa, come previsto nel Piano di Gestione delle interruzioni del servizio, di cui all'articolo ~~31~~ **30** della Convenzione, il Gestore è tenuto a dare preventiva e tempestiva comunicazione alle autorità competenti, all'utenza e all'Autorità, della mancata rispondenza ai requisiti di qualità; comunica, altresì, all'Autorità le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità. In materia di accertamento dell'illecito, il Gestore sarà sottoposto alle ordinarie procedure.

### **OTTEMPERANZA ALLA LEGISLAZIONE VIGENTE**

La progettazione e la realizzazione dei lavori, l'esercizio e la manutenzione delle installazioni devono rispettare le disposizioni amministrative e tecniche contenute nei regolamenti e nelle direttive comunitarie, nelle leggi e regolamenti statali e regionali, nonché nei regolamenti comunali e d'igiene vigenti fatto salvo quanto previsto agli articoli ~~23, 37, 38 e 40~~ **22, 36, 37 e 39** della Convenzione.

Per la disciplina dell'economia idrica, per la protezione delle acque dall'inquinamento 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 D.P.C.M. 4 marzo 1996, secondo quanto disciplinato dall'articolo 142 del D.Lgs. 152/2006.

Il Gestore è tenuto ad adeguarsi ai programmi di attività ed alle iniziative da porre in essere come definiti dalla ~~Commissione Nazionale per la~~ **Autorità Nazionale preposta alla** Vigilanza ~~sulle~~ **sull'uso delle** Risorse Idriche, ai sensi dell'articolo 161 del D.Lgs. 152/2006.

## **Parte II - Metodologia di inventariazione e tenuta del Libro Cespiti e dell'inventario dei beni affidati in concessione**

### **INTRODUZIONE, FINALITÀ ED AMBITO DI APPLICAZIONE**

Questa parte del Disciplinare Tecnico è volta a fornire al Gestore le regole ed i principi ai quali attenersi in relazione alle informazioni da comunicare all'Autorità in merito ai beni materiali ed immateriali utilizzati, con particolare riguardo a quelli strumentali, nonché ai metodi e criteri da adottare per la redazione del primo inventario dei beni trasferiti.

La necessità informativa relativa ai beni strumentali utilizzati dal Gestore è sancita dalla normativa riguardante il Metodo Normalizzato. Poiché il Gestore trova le regole per la valorizzazione ed iscrizione in bilancio dei beni e per la tenuta del registro cespiti ammortizzabili nel codice civile e nella normativa fiscale di riferimento (con la conseguenza che non possono essere posti altri vincoli per il bilancio stesso in quanto le nuove norme entrerebbero in conflitto con quelle esistenti), le indicazioni e le prescrizioni di seguito indicate s'intendono come integrative delle regole generali e miranti esclusivamente all'ottenimento di dati e parametri utili all'Autorità.

In virtù di quanto contenuto nell'articolo ~~14 comma 4~~ **15** della Convenzione, nella presente parte si dettano anche le regole generali ed i criteri per la redazione del primo inventario da effettuarsi a cura del Gestore a seguito dell'affidamento del Servizio.

### **DEFINIZIONE DI "BENE STRUMENTALE" ALLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO**

Le immobilizzazioni materiali sono beni di uso durevole, costituenti parte dell'organizzazione permanente delle imprese.

Tali beni vengono impiegati normalmente come strumenti di produzione del reddito della gestione tipica o caratteristica e non sono, quindi, destinati né alla vendita, né alla trasformazione per l'ottenimento dei prodotti dell'impresa.

Per la corretta classificazione dei beni nell'ambito delle immobilizzazioni materiali vale il principio della destinazione economica dei beni stessi.

L'uso durevole di tali beni richiama l'esistenza di fattori e condizioni produttive la cui utilità economica si estende oltre i limiti di un esercizio. Tali beni incorporano una potenzialità di servizi produttivi che saranno resi durante lo svolgimento della loro vita utile.

L'utilizzazione delle immobilizzazioni materiali, quali strumenti di produzione, comporta il trasferimento dei costi sostenuti per tali immobilizzazioni ai processi svolti ed ai prodotti ottenuti, tramite la rilevazione delle quote di ammortamento.

Poiché, come già ricordato, i beni che costituiscono le immobilizzazioni materiali non sono destinati né alla vendita né alla trasformazione per l'ottenimento dei prodotti dell'impresa, la loro realizzazione non avviene direttamente, bensì indirettamente attraverso i ricavi di esercizio conseguibili durante la vita utile di quei beni dell'impresa.

Le immobilizzazioni materiali sono iscrिवibili in bilancio se fisicamente esistenti. Inoltre, vanno rilevati ed iscritti i cespiti in corso di esecuzione e gli anticipi corrisposti ai fornitori per l'acquisizione di immobilizzazioni materiali.

Per quanto riguarda specificamente i beni strumentali, questi saranno suddivisibili innanzi tutto in due macro classi:

- beni di proprietà del soggetto Gestore;
- beni ottenuti in concessione dagli Enti Locali e/o realizzati dal gestore con i proventi della tariffa.

In particolare, tra i beni dati in concessione rientrano sia quelli affidati al Gestore all'atto della stipula della Convenzione, contenuti nell'inventario dei beni di cui all'articolo ~~44, comma 4~~ **15** della Convenzione, sia quelli realizzati successivamente con oneri a carico dell'Autorità, degli Enti Locali o dell'utenza.

Tali beni andranno restituiti dal del Gestore al termine della Convenzione in condizioni di efficienza ed in buono stato di conservazione ai sensi dell'articolo 151, comma 2 lett. m) del D.Lgs. 152/2006. Tali beni, alla scadenza naturale della Convenzione, costituiranno "*beni gratuitamente devolvibili*": ciò significa che gli interventi di manutenzione straordinaria operati dal Gestore su tali beni dovranno essere totalmente ammortizzati entro la data prevista per la naturale scadenza della Convenzione; in caso contrario, il Gestore nulla potrà pretendere dall'Autorità. Invece, in caso di scadenza anticipata della Convenzione, e dunque in caso di risoluzione della stessa ai sensi dell'articolo ~~49~~ **46** della Convenzione, così come in caso di riscatto e recesso ai sensi del articolo ~~44~~ **41** della medesima, tali beni andranno restituiti dal Gestore, secondo quanto stabilito all'articolo ~~43, commi 1 e 2~~ **40** della Convenzione, nelle condizioni di efficienza sopra riportate.

Tra i beni acquisiti e/o costruiti o in corso di costruzione con fondi anticipati dal Gestore e da ammortizzare con i proventi della tariffa, assumono rilevanza particolare le opere facenti parte integrante della dotazione del Servizio che, sia alla scadenza naturale della Convenzione, sia in caso di sua scadenza anticipata, e cioè in caso di risoluzione della stessa ai sensi dell'articolo ~~49~~ **46** della Convenzione, così come in caso di riscatto e recesso ai sensi del articolo ~~44~~ **41** della medesima, dovranno essere restituiti all'Autorità o al/i soggetto/i da questa indicato/i in condizione di efficienza ed in buono stato di conservazione ai sensi dell'articolo 151, comma 2 lett. m) del D.Lgs. 152/2006, secondo quanto stabilito all'articolo ~~43, commi 1 e 2~~ **40** della Convenzione. Tali beni, dunque, alla scadenza naturale della Convenzione costituiranno "*beni non gratuitamente devolvibili*". La qualificazione nelle categorie sopra esposte dei beni strumentali del Servizio dovrà essere sempre distinta all'interno delle procedure di gestione dei beni patrimoniali viste le rilevanti differenze tra le stesse in termini di:

- iscrizione in bilancio;
- iscrizione nel Database Libro Cespiti;
- processo di ammortamento;
- vincoli di restituzione.

## **CLASSIFICAZIONE DEI CESPITI E RAPPORTI TRA CLASSIFICAZIONE CIVILISTICA, FISCALE ED AI FINI DEL**

### **PIANO D'AMBITO**

La metodologia proposta in merito alla composizione ed articolazione del Database Libro Cespiti, delle informazioni ivi contenute, nonché degli altri dati relativi a cespiti non strumentali è volta a consentire la creazione di un'unica base dati utile a tutti gli scopi sopra menzionati.

## AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA

Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato

I beni strumentali alle attività del Servizio si possono classificare secondo varie modalità in relazione all'aspetto particolare preso in considerazione, ed in particolare potremmo avere:

- una classificazione di tipo " tecnico" in base alle caratteristiche costruttive e di operatività;
- una classificazione di tipo civilistico sulla base delle caratteristiche economico-funzionali;
- una classificazione in base alle categorie fiscali di cui al D.M. 31/12/1988.

Si propone di seguito un prospetto di raccordo (Tabella 1) tra la classificazione dei beni, ivi compresi quelli strumentali al Servizio, in base al Database Infrastrutture (Disciplinare Tecnico, Parte III, Sezione III), alle categorie dei cespiti del Database Libro Cespiti ed alle categorie fiscali da utilizzarsi per gli ammortamenti.

Entro 6 mesi dalla data di stipula della Convenzione, il Gestore provvederà a trasmettere all'Autorità il prospetto di raccordo debitamente compilato.

Resta inteso che il Gestore e l'Autorità, ad ogni Revisione del Piano d'Ambito, di cui agli articoli 36 e 38 35 e 37 della Convenzione, potranno concordemente modificare i dati compresi nell'elenco di cui alla Tabella 1.

### MODALITÀ DI AMMORTAMENTO

Per gli interventi di manutenzione straordinaria effettuati sui beni in concessione, in ciascun anno verrà applicata la maggiore tra l'aliquota prevista dalla categoria fiscale di riferimento e quella (0N) corrispondente all'ammortamento finanziario per la durata residua della concessione, dove N indica l'anno di entrata in ammortamento dell'intervento di manutenzione straordinaria.

Resta inteso che per i cespiti entrati in ammortamento negli anni precedenti valgono gli stessi criteri sopra descritti.

Tabella 1: Prospetto di raccordo.

N.	Tipo cespite	Nome cespite	Servizio	Aliquota Ammortamento	Cat. Libro Cespiti	Categoria fiscale

### STRUTTURA E COMPOSIZIONE DEL DATABASE LIBRO CESPITI – DEFINIZIONE DELLE INFORMAZIONI DI CARATTERE ECONOMICO-PATRIMONIALE E TECNICO

In virtù delle necessità informative sia interne che relative agli obblighi ed adempimenti verso l'Autorità, la definizione delle caratteristiche, strutture dei dati ed organizzazione della gestione dei cespiti ammortizzabili assume particolare rilevanza.

In particolare, il Database Libro Cespiti (da consegnare annualmente all'Autorità) dovrà essere in grado di soddisfare i seguenti sintetici obiettivi:

- collegamento integrato tra gestione della contabilità generale e gestione dei cespiti ammortizzabili;
- gestione delle informazioni relative ai cespiti in funzione della contabilità analitica per centri di costo;
- gestione delle informazioni relative alla collocazione fisica dei cespiti;
- gestione delle informazioni relative alle modalità di acquisizione dei cespiti ed in particolare alla distinzione tra beni acquisiti dal Gestore con i proventi della tariffa, manutenzioni straordinarie su beni in concessione e beni ottenuti in concessione ai fini dello svolgimento del servizio (che restano esclusi dal Database e contenuti solo nell'Inventario dei Beni in Concessione).

Si propongono di seguito i dati e le informazioni che il Database Libro Cespiti deve contenere.

#### Parte A - Dati Generali del Cespite

1. "Codice Tipo Cespite" costituisce un Codice che individua la Categoria cui appartiene il Cespite secondo quanto esposto alla Tabella 1. Per esempio ad un cespite che afferisce ad un Impianto di potabilizzazione (ad esempio una tubazione od un pannello elettrico) sarà attribuito il codice PT.

2. *"N° progressivo"* indica il progressivo all'interno della Categoria cui appartiene il Cespite. La concatenazione di *"Codice Tipo Cespite"* e *"N° progressivo"* coincide con il codice dell'opera cui il cespite appartiene qualora sia contenuta nel Database Infrastrutture. Pertanto più cespiti potranno avere lo stesso *"Codice Tipo Cespite"* e lo stesso *"N° progressivo"*. Ad esempio nel caso in cui la tubazione contenuta nell'Impianto di potabilizzazione sia stato il primo cespite ad essere classificato nell'impianto avrà il *"N° progressivo"* 001. Quindi nel complesso avrà il codice PT-001.
3. *"Codice Categoria fiscale"* rappresenta la categoria fiscale attribuita ad ogni singolo cespite; la Categoria fiscale potrà assumere i seguenti valori:
  - 01 opera fissa;
  - 02 opera idraulica;
  - 03 opera elettrica;
  - 04 opera elettromeccanica;
  - 00 generale;
  - 0n opere ammortizzate finanziariamente.Questa suddivisione è stata realizzata perché all'interno di un'opera risultante nel Database Infrastrutture vi possono essere più cespiti contenuti nel Database Libro Cespiti cui sono attribuite diverse aliquote di ammortamento.  
Per esempio alla tubazione contenuta nell'Impianto di potabilizzazione (fino a questo punto classificata come PT-001) sarà attribuita la categoria fiscale 02, diversa da un quadro elettrico 03, anch'esso facente parte dello stesso impianto. Pertanto i due codici risulteranno PT-001-02 e PT-001-03.
4. *"Retrocessione"* indica se un cespite sarà retrocesso a fronte di un pagamento (P) oppure a titolo gratuito (G). Pertanto il codice complessivo di identificazione della tubazione contenuta nell'Impianto di potabilizzazione diventa PT-001-02-P.
5. *"Progressivo Cespite"* rappresenta un numero progressivo, qualora risulti univoco il codice complessivo determinato dai punti 1, 2, 3 e 4. Tale progressivo concatenato ai codici derivanti dai punti 1, 2, 3 e 4 consente di attribuire un codice univoco ad ogni cespite inserito nel Database Libro Cespiti. Se ad esempio vi sono due tubazioni distinte all'interno della stesso impianto di potabilizzazione esse assumeranno i seguenti codici complessivi: PT -001-02-P-1 e PT -001-02-P-2.
6. *"Codice infrastruttura"*: rappresenta la concatenazione del *"Codice Tipo Cespite"* e del *"N° progressivo"* e coincide con il codice delle opere contenute nel Database Infrastrutture.
7. *"Anno creazione cespite"*: indica l'anno in cui il cespite viene realizzato.
8. *"Anno entrata in funzione cespite"*: coincide con la messa in funzione del cespite.
9. *"% Ammortamento applicato"*: è l'effettivo tasso di ammortamento applicato al cespite nell'esercizio.
10. *"% Ammortamento ordinario"*: è il tasso di ammortamento di norma applicato al cespite.
11. *"% complessiva ammortizzata"*: rappresenta la percentuale del valore del bene effettivamente ammortizzata dalla sua acquisizione.
12. *"Codice Complesso Cespite"*: è la concatenazione del Codice Tipo Cespite, Numero Progressivo, Codice Categoria Fiscale, Retrocessione e Progressivo Cespite.
13. *"Codice complesso anno"*: è il *"Codice complesso cespite"* al quale è aggiunto l'"anno di creazione del cespite". Tale codice identifica univocamente ogni cespite anche in termini cronologici.
14. *"Descrizione Tipo Cespite - Categoria fiscale"*: è l'insieme della categoria del cespite e della categoria fiscale scritti per esteso.
15. *"Descrizione cespite"*: costituisce una descrizione per esteso del cespite.
16. *"Descrizione cespite Data Base Infrastrutture "*: è la descrizione dell'opera Data Base Infrastrutture alla quale appartiene il cespite.
17. *"Stato cespite"*: Attivo/ Dismesso/ Riclassificato.
18. *"Data alienazione/eliminazione"*.
19. *"Comune"*.
20. *"Zona"*: indica l'articolazione territoriale in maniera congruente con la contabilità analitica.
21. *"Servizio"*: Acquedotto, Fognatura, Depurazione, Altri servizi, Generale.

## **Parte B - Dati Contabili Cespiti**

---

1. Valore di acquisto inizio anno.
2. Valore di acquisto fine anno.
3. Rivalutazioni.
4. Svalutazioni.
5. Plusvalenze reinvestite.
6. Ammortamento anticipato.
7. Ammortamento ordinario.
8. Ammortamento fiscale deducibile.
9. Ammortamento Fiscale indetraibile.
10. Fondo ammortamento ordinario.
11. Fondo ammortamento anticipato.
12. Fondo ammortamento totale.
13. Valore residuo.
14. Valore di realizzo.
15. Plusvalenze.
16. Minusvalenze.
17. Valore di acquisto storico smobilizzato (solo nel caso di alienazione/eliminazione).
18. Fondo ammortamento storico smobilizzato (solo nel caso di alienazione/eliminazione).
19. Note di compilazione.

Per la descrizione tecnica dei cespiti contenuti nel Data Base Infrastrutture, il Gestore deve compilare e aggiornare la scheda apposita contenuta nel Data Base stesso (Disciplinare Tecnico - Parte III- sezione III).

### **CRITERI PER LE VALUTAZIONI DEI BENI STRUMENTALI**

Il criterio di valutazione delle immobilizzazioni materiali è rappresentato dal costo di acquisto o di produzione. Il costo è però solo il criterio di prima contabilizzazione delle immobilizzazioni ed è soggetto a modificazione a seconda di come tali beni sono pervenuti all'azienda.

### **TRASMISSIONE DEL DATABASE LIBRO CESPITI**

Le informazioni ed i dati contenuti nel Database Libro Cespiti devono essere comunicati tempestivamente in formato elettronico concordato con l'Autorità, e devono essere coerenti con gli analoghi presenti nel libro dei cespiti compilato ai sensi della normativa civilistica e fiscale vigente. Detto elaborato assume la funzione di strumento informativo ai fini della trasmissione dei dati all'Autorità.

## **PREDISPOSIZIONE DELL'INVENTARIO DEI BENI AFFIDATI IN CONCESSIONE**

### **INVENTARIO DEI BENI**

Il Gestore entro 24 mesi **dall'affidamento dalla sottoscrizione della convenzione** dovrà provvedere **all'inventario all'aggiornamento dell'inventario** dei beni affidati in concessione e alla redazione dell'elenco delle obbligazioni verso terzi ai sensi dell'articolo ~~14~~ **comma 4 15** della Convenzione.

Tale inventario dovrà essere costituito da un elenco dei beni contenente, per ogni opera affidata in concessione:

- codice di identificazione;
- categoria dell'opera;
- descrizione sintetica/denominazione;
- localizzazione;
- stato accertato di conservazione

cui deve essere allegato il Data Base Infrastrutture, (come previsto nella Parte III sezione III), aggiornato annualmente, in cui sono raccolte anche tutte le informazioni tecniche legate ai cespiti e gli stati di conservazione delle opere.

### **VERIFICHE DELL'INVENTARIO DA PARTE DELL'AUTORITÀ**

In relazione a quanto previsto dall'articolo 44 **15** della Convenzione, il Gestore dovrà ultimare le operazioni di inventariazione nel termine di 24 mesi dalla ~~data di efficacia della prima convenzione~~ **sottoscrizione della convenzione** e trasmettere l'inventario, su supporto informatico, all'Autorità unitamente ad una relazione tecnica sulle modalità, metodologie ed organizzazione seguita per l'operazione di prima inventariazione.

L'Autorità nel corso dei 6 mesi successivi alla conclusione delle operazioni da parte del Gestore provvederà alla verifica dell'attendibilità e congruità delle rilevazioni mediante modalità di verifica sia campionaria che sistematica. In tali fasi il soggetto Gestore presterà all'Autorità tutto il supporto tecnico-logistico da questa ritenuto utile.

Il processo di inventariazione si intenderà concluso nel momento in cui i due soggetti concorderanno sulla totalità delle rilevazioni e valutazioni dei beni e controfirmeranno quindi l'elenco definitivo degli stessi, salvo quanto previsto al comma ~~5~~ **4** dell'articolo ~~44~~ **15** della Convenzione con riguardo ad eventuali variazioni tariffarie da definirsi in sede di prima Revisione Ordinaria della Tariffa.

## **PARTE III – Livelli di servizio e dati tecnici economici e gestionali**

### **LIVELLI DI SERVIZIO: OBBLIGHI DI RAGGIUNGIMENTO E PENALITÀ**

I Livelli di Servizio che il Gestore è tenuto a mantenere e raggiungere sono stati classificati in Standard Tecnici e Standard Organizzativi. Relativamente agli Standard Tecnici la procedura di controllo predisposta dall'Autorità, per gli obiettivi di standard prefissati nel Piano d'Ambito, è basata sulla verifica del raggiungimento di obiettivi intermedi fissati con cadenza triennale.

Relativamente agli Standard Organizzativi la procedura di controllo predisposta dall'Autorità, per gli obiettivi di livelli di servizio fissati dalla Carta del Servizio e dal Regolamento del Servizio, è basata sulla stima di un insieme di indicatori di performance del Gestore.

Nel caso in cui, al momento in cui avviene la Revisione Ordinaria della Tariffa, alcuni degli obiettivi sottoscritti dal Gestore non siano stati raggiunti, l'Autorità applica, ai sensi dell'articolo ~~48~~ **45** della Convenzione, e nei limiti e secondo le modalità applicative ivi stabilite, le relative penalizzazioni calcolate secondo le modalità di calcolo riportate nelle sezioni seguenti del presente Disciplinare Tecnico.

Sezione I - Standard Tecnici: definizioni, metodologie di verifica e calcolo penalizzazioni

## **RAPPORTO ANNUALE**

### **CONTENUTI DEL RAPPORTO**

1. Entro i primi 6 mesi di ogni anno, il Gestore predisporre e trasmette all'Autorità d'Ambito un rapporto in cui deve specificare:

- a) i risultati conseguiti nel triennio precedente in merito al raggiungimento degli Standard tecnici e dei livelli di servizio, gli investimenti effettuati e i conti economici e patrimoniali;
- b) una relazione che giustifichi gli eventuali scostamenti rispetto a quanto previsto nel programma del periodo precedente;
- c) un esame delle modificazioni intervenute nel contesto normativo, ambientale e tecnico, nonché delle principali criticità e delle relative cause;
- d) gli obiettivi che ci si propone di raggiungere nel successivo triennio, espressi in termini quantitativi sulla base degli indicatori di qualità del servizio o variabili tecniche riportati nel presente Disciplinare;
- e) le strategie di intervento con cui si intende provvedere al raggiungimento di tali obiettivi;
- f) gli investimenti che si intendono effettuare nel triennio successivo, potendo anche apportare variazioni alle spese previste dal Piano d'Ambito per ciascun Standard Tecnico, fermo restando il vincolo del raggiungimento di tutti gli obiettivi fissati dall'Autorità d'Ambito e della spesa totale

- annua prevista a tal fine nel Piano d'Ambito;
- g) le modifiche al modello gestionale proposte e le conseguenze di queste modifiche sui costi operativi.

### **DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI**

La verifica della puntuale e corretta realizzazione del Programma degli Interventi avviene attraverso il monitoraggio diretto su una serie di *variabili tecniche*.

La definizione delle *variabili tecniche* intende appunto permettere la verifica del raggiungimento degli Standard Tecnici indicati nel Piano d'Ambito.

Le *variabili tecniche* derivano direttamente dal Piano d'Ambito, nel senso che si tratta di una riclassificazione degli interventi in esso previsti.

Si tratta, in definitiva, delle seguenti 18 *variabili tecniche*:

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA**

*Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

**Tabella 2: Definizione delle variabili tecniche**

<b>VARIABILI TECNICHE</b>	<b>DESCRIZIONE OBIETTIVO</b>	<b>UNITÀ DI MISURA</b>	<b>VALORE OBIETTIVO</b>
<b>A - SERVIZIO ACQUEDOTTO</b>			
<b>A1 - Copertura del servizio</b>	Incremento estensione del servizio di acquedotto	abitanti serviti su totale residenti	100%
<b>A2 – Dotazioni civili</b>	Raggiungimento di dotazioni civili adeguate	Litri / (Ab*g)	>= 230
<b>A3 – Volumetria serbatoi</b>	Aumento della capacità di compenso dei serbatoi per ovviare a carenze d'acqua in caso di interruzione del servizio	m <sup>3</sup>	>= 50% del volume medio giornaliero erogato nel giorno di punta
<b>A4 – Conservazione delle reti</b>	Raggiungimento di livelli di funzionalità delle condotte in grado di garantire pressioni di rete adeguate	- Età - Giudizio Gestore	- Età < 50 anni - Stato di conservazione almeno sufficiente
<b>A5 – Condotte in amianto</b>	diminuzione dell'estensione delle condotte in cemento amianto	m di condotte in amianto su m di condotte totali	0
<b>A6 – conservazione delle opere di presa</b>	Miglioramento dello stato di conservazione delle opere di presa al fine di limitare le interruzioni di servizio	- Età - Giudizio Gestore	Pozzi e sorgenti: - Età < 40 anni - Giudizio almeno sufficiente Dighe e traverse: - Età < 70 anni - Stato di conservazione almeno sufficiente
<b>A7 – conservazione degli impianti</b>	Miglioramento dello stato di conservazione degli impianti di potabilizzazione al fine di limitare le interruzioni di servizio	- Età - Giudizio Gestore	- Età < 10 anni - Stato di conservazione almeno sufficiente
<b>A8 – conservazione dei serbatoi</b>	Miglioramento dello stato di conservazione dei serbatoi al fine di limitare le interruzioni di servizio	- Età - Giudizio Gestore	- Età < 70 anni - Stato di conservazione almeno sufficiente
<b>A9 – conservazione dei sollevamenti</b>	Miglioramento dello stato di conservazione degli impianti di sollevamento al fine di limitare le interruzioni di servizio	- Età - Giudizio Gestore	Opere civili: - Età < 40 anni - Giudizio almeno sufficiente Opere elettromeccaniche - Età < 10 anni - Stato di conservazione almeno sufficiente
<b>A10 – installazione contatori</b>	Incremento del numero di contatori installati	n° contatori installati su n° utenze totali	100%

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA***Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

<b>VARIABILI TECNICHE</b>	<b>DESCRIZIONE OBIETTIVO</b>	<b>UNITÀ DI MISURA</b>	<b>VALORE OBIETTIVO</b>
<b>A11 – copertura rete di telecontrollo</b>	Incremento dell'estensione della rete di monitoraggio e telecontrollo installate	n° reti dotate di telecontrollo su n° reti totali	>90%
<b>F - SERVIZIO FOGNATURA</b>			
<b>F1 - Copertura del servizio</b>	Incremento estensione del servizio di fognatura	abitanti serviti su totale residenti	100%
<b>F2 – Conservazione delle reti</b>	Raggiungimento di livelli di funzionalità delle condotte in grado di garantire il servizio a cui sono destinate	- Età - Giudizio Gestore	- Età < 50 anni - Stato di conservazione almeno sufficiente
<b>F3 – conservazione dei sollevamenti</b>	Miglioramento dello stato di conservazione degli impianti di sollevamento al fine di limitare le interruzioni di servizio	- Età - Giudizio Gestore	- Età < 25 anni - Stato di conservazione almeno sufficiente
<b>D - SERVIZIO DEPURAZIONE</b>			
<b>D1 – Potenzialità impianto</b>	Incremento della capacità di trattamento dell'impianto di depurazione per il raggiungimento della potenzialità di Piano	AE attualmente trattati su AE di Piano	>90%
<b>D2 – Completamento schemi</b>	Completamento della realizzazione degli schemi di collettamento consortile	AE attualmente collettati su AE di Piano	>90%
<b>D3 – Conservazione degli impianti</b>	Raggiungimento di livelli di funzionalità degli impianti in grado di garantire adeguatamente il servi a cui sono destinati	- Età - Giudizio Gestore	- Età < 25 anni - Stato di conservazione almeno sufficiente
<b>D4 – Esistenza sistema di telecontrollo</b>	Estensione della rete di monitoraggio e telecontrollo sugli impianti di depurazione principali	n° impianti dotati di telecontrollo su n° impianti totali	>90%

Gli obiettivi prefissati per il raggiungimento degli Standard Tecnici sono strettamente collegati ai progetti di intervento del Piano d'Ambito. Ad ogni obiettivo sono collegati nel Piano d'Ambito, e quindi in ciascun Programma Operativo Triennale, uno o più progetti di intervento. Per il valore critico iniziale sono stati utilizzati i dati raccolti durante la fase di ricognizione delle opere di acquedotto, fognatura e depurazione. Con l'aggiornamento annuale del Database Infrastrutture (Disciplinare Tecnico – Parte III – Sezione III) e del Database Libro Cespiti saranno verificati gli obiettivi raggiunti in sede di Revisione Ordinaria della Tariffa. Gli Standard Tecnici, per ogni triennio, saranno pertanto definiti annualmente a conclusione dell'operazione di revisione del triennio concluso sulla base del Consuntivo Triennale.

### **OBIETTIVI CONSEGUITI NELL'ANNO PRECEDENTE**

Per ogni variabile tecnica soggetta a verifica, vengono definiti almeno i seguenti valori:

- identificazione della variabile;
- descrizione dell'obiettivo;
- unità di misura della variabile;
- tipologia di controllo;
- valore obiettivo da raggiungere;
- valore di partenza della variabile;
- valore obiettivo intermedio;
- valore conseguito;
- numero di progetti avviati e/o realizzati per il raggiungimento dell'obiettivo;
- importo complessivo.

La procedura di controllo degli interventi ed investimenti realizzati dal Gestore allo scadere di ogni triennio ha il fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi previsti dall'Autorità e confermati nel Rapporto. Qualora non vengano raggiunti gli obiettivi prefissati, l'Autorità calcolerà ed applicherà al Gestore una penale come di seguito previsto.

### **OBIETTIVI DA CONSEGUIRE NEGLI ANNI SUCCESSIVI**

Per ogni variabile tecnica da sottoporre a verifica, vengono definiti nel Rapporto almeno i seguenti valori:

- identificazione della variabile;
- descrizione dell'obiettivo;
- unità di misura della variabile;
- tipologia di controllo;
- valore obiettivo da raggiungere;
- valore di partenza della variabile;
- valore previsto;
- numero di progetti individuati per il raggiungimento dell'obiettivo;
- importo complessivo;
- anno di raggiungimento dell'obiettivo.

### **CONSUNTIVO TRIENNALE**

Al fine di effettuare la Revisione Ordinaria della Tariffa, entro il mese di giugno del 4° anno di gestione e così ogni anno successivo, il Gestore predispose il Consuntivo Triennale di cui all'articolo 22 **21** della Convenzione. Tale documento, allegato al Rapporto, contiene una relazione generale a consuntivo ed il riepilogo, aggregato per variabile tecnica, delle informazioni riguardanti l'insieme dei singoli interventi realizzati dal Gestore, che consenta di:

- valutare il raggiungimento degli obiettivi connessi agli interventi programmati nel triennio precedente;
- valutare le azioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi connessi agli interventi da programmare nel triennio successivo;
- rideterminare le Componenti della Tariffa relative al capitale investito e agli ammortamenti effettivi.

Nel documento, schematizzato in Tabella 3, dovrà essere previsto, per ogni intervento connesso al raggiungimento del singolo obiettivo, un collegamento al Database Infrastrutture (Parte III - Sezione III) che permetta di individuare univocamente l'intervento realizzato, ed uno al Database Libro Cespiti (Parte II), che permetta di valutarne la spesa.

**Tabella 3: Schema di scheda per il Consuntivo Triennale.**

<b>Variabili Tecniche</b>	<b>Unità Di Misura</b>	<b>Codice Identificativo Intervento POT</b>	<b>Valore Obiettivo di Partenza</b>	<b>Valore Obiettivo da Raggiungere</b>	<b>Valore Conseguito</b>	<b>Importo Programmato</b>	<b>Importo Speso</b>
Variabile 1							
Variabile 2							
Variabile ...							
Variabile n							

## PROGRAMMA OPERATIVO TRIENNALE (POT)

Ai sensi dell'articolo 22 21 della Convenzione, sulla base degli obiettivi fissati come Standard Tecnici, il Gestore, entro il 30 agosto e di ciascun anno, predispone un documento di dettaglio (**Programma Operativo Triennale**) degli interventi, delle infrastrutture sulle quali intende intervenire e delle infrastrutture che intende realizzare per ogni triennio e lo sottopone all'approvazione dell'Autorità.

L'Autorità, provvederà ad approvare il POT apportandovi, di concerto con il Gestore, le eventuali modifiche entro la data del 30 novembre.

Il POT deve contenere una relazione generale che permetta all'Autorità di seguire la strategia di intervento prescelta in merito alla realizzazione degli interventi e deve contenere inoltre, articolato per obiettivi concordati tra Autorità e Gestore, espressi sulla base delle variabili tecniche, l'elenco degli interventi che il Gestore intende effettuare nel relativo triennio.

Il POT dovrà essere redatto sulla base degli schemi tipo predisposti dall'Autorità competente (regionale o nazionale) – si veda il D.M. 9 giugno 2005 - ovvero dall'Autorità d'Ambito e sarà costituito da un Programma Triennale e da un elenco annuale degli interventi da realizzare nel corso del primo anno.

Per ciascun obiettivo indicato dall'Autorità per il raggiungimento degli standard tecnici, il POT dovrà indicare:

1. l'elenco degli interventi che il Gestore si impegna a realizzare nel triennio di programmazione;
2. la ripartizione previsionale dei finanziamenti per ciascun intervento;
3. l'importo complessivo degli investimenti stimati per raggiungere l'obiettivo.

La quota di ammortamento (calcolata sulla base di un coefficiente medio come previsto all'articolo 48 45 comma 2 della Convenzione, considerando l'ammortamento medio ponderato degli interventi previsti dal Piano d'Ambito costituenti lo standard tecnico) e di remunerazione del capitale investito, permetteranno **permetterà** al Gestore di conoscere la base sulla quale sarà determinata la penalità complessiva in caso di mancato raggiungimento dell'obiettivo.

**Tabella 4: Schema di scheda per il Programma Operativo Triennale.**

<b>Variabili Tecniche</b>	<b>Unità Di Misura</b>	<b>Codice Identificativo Intervento POT</b>	<b>Valore Obiettivo di Partenza</b>	<b>Valore Obiettivo da Raggiungere</b>	<b>Importo Programmato</b>
Variabile 1					
Variabile 2					
Variabile ...					
Variabile n					

Per alcune variabili tecniche (in particolare per quelle inerenti la manutenzione straordinaria delle opere) l'obiettivo tecnico sarà sostituito dall'approvazione dell'importo complessivo da spendere nell'arco dei tre anni (controllo a importo). Per tali variabili oltre alla scheda di cui alla Tabella 4 dovrà essere fornita anche una relazione di dettaglio che giustifichi gli importi proposti.

Per quelle variabili tecniche per le quali il controllo viene previsto per progetto, oltre alla scheda di cui alla Tabella 4 dovranno essere forniti, non appena disponibili i progetti di fattibilità.

Per gli interventi non previsti dal Piano d'Ambito che gli Enti Locali intendano realizzare nel corso

dell'affidamento della gestione, trova applicazione l'articolo 157 del D.Lgs. 152/2006.

Il POT potrà subire delle variazioni secondo quanto disposto dall'articolo ~~23~~ **22** della Convenzione. Esso, inoltre, potrà essere modificato a seguito di Revisione Straordinaria del Piano d'Ambito ai sensi dell'articolo ~~38~~ **37** della Convenzione.

## **MODALITÀ DI CONTROLLO**

Le variabili tecniche sono state individuate relativamente ad alcuni standard che il Gestore è tenuto a perseguire.

Nella Tabella 4, che elenca le variabili tecniche, non è stata indicata la modalità di controllo: in alcuni casi può essere infatti complesso ricondurre particolari tipologie di intervento ed investimento ad uno standard tecnico generico cui tendere, e valutare il conseguente obiettivo. Per valutare quindi, sia in sede di approvazione del POT, che in sede di controllo dei dati presentati nel rapporto, gli investimenti proposti e realizzati dal Gestore, vengono individuate 3 diverse modalità di controllo:

- controllo per obiettivo;
- controllo per progetto;
- controllo per importo.

### **CONTROLLO PER OBIETTIVO**

Le variabili tecniche per le quali sia stata individuata una procedura di controllo per obiettivo, saranno controllate verificando il raggiungimento complessivo dell'obiettivo triennale stabilito nel rapporto, secondo le unità di misura sopra determinate. L'AATO si avvarrà in via prioritaria della documentazione presentata dal Gestore nel triennio oggetto di controllo per verificare il raggiungimento degli obiettivi, riservandosi la facoltà di effettuare ispezioni e di richiedere, in sede di revisione triennale ulteriori documentazioni e chiarimenti.

Nel caso in cui il gestore, per motivi adeguatamente giustificati nel corso del triennio, non raggiunga completamente l'obiettivo triennale, l'aver sostenuto la spesa prevista nel POT per la variabile il cui obiettivo non è stato raggiunto sarà un elemento di valutazione di cui l'Autorità dovrà tener conto nel computo delle penali.

Per ogni variabile saranno quindi individuate dall'Autorità le percentuali di raggiungimento dell'obiettivo triennale; evidentemente qualora l'obiettivo sia stato raggiunto o superato, la procedura di controllo non darà luogo ad alcuna penalizzazione.

### **CONTROLLO PER PROGETTO**

Nel caso di variabili tecniche controllate per progetto sarà la corrispondenza dei singoli progetti ai singoli interventi a determinare il raggiungimento dell'obiettivo; il peso di ogni progetto sarà stimato in base all'importo dichiarato in sede di POT approvato.

Per ogni variabile controllata per progetto saranno individuate dall'Autorità le percentuali di realizzazione dei progetti previsti in sede di POT approvato; evidentemente qualora l'obiettivo sia stato raggiunto o superato, la procedura di controllo non darà luogo ad alcuna penalizzazione.

### **CONTROLLO PER IMPORTO**

Nel caso di variabili tecniche controllate per importo, sarà la corrispondenza tra l'importo complessivo degli investimenti definiti in sede di POT approvato e quello indicato nel Consuntivo Triennale a determinare la percentuale di raggiungimento dell'obiettivo medesimo; in questo caso, come nel caso del controllo per obiettivi, non verranno "pesati" i singoli interventi, ma sarà valutato solo il dato complessivo per ogni variabile.

Per ogni variabile controllata per importo saranno individuate dall'Autorità le percentuali di realizzazione previste in sede di POT approvato; evidentemente qualora l'obiettivo sia stato raggiunto o superato, la procedura di controllo non darà luogo ad alcuna penalizzazione.

## **PROCEDURA DI CONTROLLO DEL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI E PENALIZZAZIONE**

Qualora non venga raggiunto o raggiunto solo parzialmente uno degli obiettivi previsti dall'Autorità ed indicati esplicitamente nel POT, verrà calcolata una penalizzazione costituita, ai sensi dell'articolo 48 45 della Convenzione, da una decurtazione tariffaria, determinata sulla base delle quote di ammortamento e di remunerazione del capitale investito godute dal Gestore mediante la riscossione della tariffa nel triennio trascorso, e da una ulteriore penalizzazione.

La decurtazione tariffaria sarà definita secondo le seguenti misure **la seguente misura**:

- per la quota relativa all'ammortamento, si applicherà il coefficiente di ammortamento medio sul capitale investito previsto nel triennio per ciascuna variabile (così indicato nel Programma Operativo Triennale), opportunamente ridotto in proporzione della frazione di mancato raggiungimento dell'obiettivo;
- ~~per la quota della remunerazione del capitale investito, si applicherà il coefficiente del 7% annuo sullo stesso capitale, ridotto come al punto precedente (insieme alla misura di cui al punto precedente, la "decurtazione tariffaria").~~

L'ulteriore quota di penalizzazione sull'entità della decurtazione sarà determinata, incrementando la decurtazione stessa del 5%.

La decurtazione tariffaria e la relativa penalizzazione ulteriore saranno quindi stimate secondo la seguente formula:

$$DET = \sum_i V_i(A_i + R_i)(1 + 5\%)(1 + X)$$

- DET = detrazione calcolata per il mancato raggiungimento degli Standard Tecnici;
- i = indice dell'obiettivo Standard Tecnico;
- $V_i$  = % di obiettivo i-esimo non raggiunto nei 3 anni oggetto di controllo;
- $A_i + R_i$  = ammortamento medio ~~e remunerazione del capitale investito~~ previsti nel triennio per il raggiungimento dell'obiettivo i-esimo, così come risultanti dalle schede costituenti il Programma Triennale;
- X = tasso di inflazione programmata (media del triennio).

### **Sezione II - Standard organizzativi: definizioni, Metodologie di verifica e calcolo penalizzazioni**

Nella seguente Tabella 5 sono riportati i 16 indicatori organizzativi definiti dall'Autorità ai sensi dell'articolo 24 23 della Convenzione. Per ciascun indicatore organizzativo è definito il relativo standard e la penalizzazione connessa al mancato raggiungimento del medesimo, ove imputabile al Gestore. Nei seguenti paragrafi, i 16 indicatori vengono analizzati uno per uno e ne vengono, altresì, fissati gli elementi essenziali. Il mancato invio di tutti i dati richiesti o l'invio di dati errati da parte del Gestore, ai sensi dell'articolo 42 13 della Convenzione, potranno essere penalizzati ai sensi dell'articolo 48 45 della Convenzione come mancata o parziale comunicazione di dati (fino al 2% del fatturato).

**Tabella 5: Standard organizzativi.**

Rif.	Fattore di qualità	Indicatore	Unità di misura	Standard	Coefficiente di penalizzazione CP (% del fatturato annuo)
1	Verifica dei rimborsi automatici (VRA)	$VRA = \frac{RA \times 1000}{Utenti}$	N° rimborsi (r) su N° utenti (u)	1	0,1
2	Gestione dei reclami (GRC)	$GRC = \frac{R \times 1000}{Utenti}$	N° recl. annui su N° utenze	1	0,2

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA**

*Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

Rif.	Fattore di qualità	Indicatore	Unità di misura	Standard	Coefficiente di penalizzazione CP (% del fatturato annuo)
3	Interruzioni idriche non programmate (INPA)	$INPA = \sum_{\alpha} \frac{GI \times ANS}{ATS}$	giorni	1	0,5
4	Attivazione servizio di emergenza (ASA)	$ASA = \sum_{\alpha} \left( \frac{H}{12} \times \frac{ANS}{ATS} \right)$	ore/mezza giornata	1	2
5	Preavviso per interventi programmati (PIPA)	$PIPA = \sum_{\alpha} \frac{E \times ANS}{ATS}$	N° episodi	1	1
6	Durata delle interruzioni programmate (DIPA)	$DIPA = \sum_{\alpha} \left( \frac{DH}{12} \times \frac{ANS}{ATS} \right)$ per $DN \leq 300$ $DIPA = \sum_{\alpha} \left( \frac{DH}{24} \times \frac{ANS}{ATS} \right)$ per $DN > 300$	ore	1	2
7	Tempi di riparazione per guasti ordinari (TRGO)	$TRGO = \frac{NEA12}{50}$	N° episodi	1	0,5
8	Tempi di riparazione per guasti straordinari (TRGS)	$TRGS = \frac{NEA24}{25}$	N° episodi	1	0,5
9	Caratteristiche dell'acqua erogata (QAE)	$QAE = \frac{PEA}{PA}$	Numero	0,3	0,1
10	Tempi di riparazione per guasti fognatura (TRGF)	$TRGF = \frac{NEF24}{50}$	N° episodi	1	0,5
11	Caratteristiche dell'acqua depurata (QAD)	$QAD = \frac{PED}{PD}$	Numero	0,08 0,05	0,1
12	Apertura sportelli (ASP)	$ASP = \frac{\sum_{\alpha} (\sum_{\alpha} h)}{C \times P}$	Numero	1	0,1
13	Risposte scritte agli utenti (RRS)	$RRS = \frac{NR}{N}$	Numero	0,95	0,1
14	Lettura contatori (TLC)	$TLC = \frac{EAS6}{1000}$	Numero	1	0,2
15	Fatturazione all'utenza (NFU)	$NFU = \frac{EAS2}{1000}$	Numero	1	0,1
16	Verifica contatori (TVC)	$TVC = \frac{VA}{V}$	Numero	0,95	0,1

Al fine di registrare gli eventi dedotti nei vari indicatori organizzativi, il Gestore deve aggiornare appositi registri, descritti nei paragrafi successivi, più precisamente:

- Registro Rimborsi Automatici (RRA);
- Registro Reclami (RRC);
- Registro Interruzioni Idriche Non Programmate (RINPA);
- Registro Interruzioni Idriche Programmate (RIPA);
- Registro della Qualità dell'Acqua Erogata (ROAE);
- Registro dei Guasti Fognari (RGF);
- Registro della Qualità degli Scarichi (RQAD).

Tali registri, tenuti su un server dedicato presso la sede dell'Autorità d'Ambito, nonché tutti i report riepilogativi relativi ai vari indicatori di seguito descritti, dovranno essere aggiornati tempestivamente, via Internet, in formato elettronico concordato con l'Autorità, in modo da consentire a quest'ultima l'effettuazione di verifiche e controlli.

## **VERIFICA DEI RIMBORSI AUTOMATICI (VRA)**

**Descrizione dell'indicatore:** trattasi di un indicatore in grado di monitorare il ricorso da parte del Gestore alla procedura automatica di rimborso come definita nella Carta del Servizio.

Può essere descritto attraverso il seguente rapporto:

$$VRA = \frac{RA \times 1000}{Utenti}$$

Ove:

VRA = verifica rimborsi automatici

RA = numero rimborsi automatici nell'anno

Utenti = numero Utenti totali

**Unità di misura:** N° rimborsi su N° Utenti

**Metodo di rilevazione:** il Gestore deve aggiornare tempestivamente, via Internet, il Registro dei Rimborsi Automatici (RRA), che sarà tenuto su un server dedicato presso l'Autorità d'Ambito in modo da consentire a quest'ultima l'effettuazione di verifiche e controlli. Le pratiche che comportano l'attivazione della procedura di rimborso automatico sono quelle riferibili agli articoli 3 e 10 della Carta del Servizio.

**Valore standard:** VRA=1

**Franchigia di Tolleranza (FT):** Per il primo Programma Operativo Triennale approvato successivamente alla data di efficacia del presente disciplinare, se VRA è minore o uguale a 2 l'Autorità non applica nessuna penalizzazione. Per il secondo Programma Operativo Triennale approvato successivo alla data di efficacia del presente disciplinare se VRA è minore o uguale a 1,5 l'Autorità non applica nessuna penalizzazione. Per il resto della durata della gestione se il valore di VRA è minore o uguale a 1, l'Autorità non applica nessuna penalizzazione

**Coefficiente di Penalizzazione (CP):** Percentuale del fatturato realizzato nell'anno cui si riferisce l'indicatore.

**Penalità:** se VRS>FT, la penalità si calcola moltiplicando il coefficiente di penalizzazione per l'indicatore: (VRA-FT) x CP.

## **GESTIONE DEI RECLAMI (GRC)**

**Descrizione dell'indicatore:** trattasi di un indicatore in grado di valutare la capacità del Gestore di contenere le procedure di reclamo scritte presentate dall'utenza, ai sensi dell'articolo 9 della Carta del Servizio. Può essere descritto attraverso il seguente rapporto:

$$GRC = \frac{R \times 1000}{Utenti}$$

Ove:

GRC = gestione dei reclami

R. = numero reclami nell'anno

Utenti = numero utenze totali

**Unità di misura:** N° reclami su N° utenti

**Metodo di rilevazione:** il Gestore deve aggiornare tempestivamente, via Internet, il Registro dei Reclami (RRC), che sarà tenuto su un server dedicato presso l'Autorità d'Ambito in modo da consentire a quest'ultima l'effettuazione di verifiche e controlli. Sul Registro saranno inseriti tutti i reclami correttamente pervenuti secondo le modalità indicate nella Carta del Servizio. I reclami saranno considerati nel calcolo dell'indicatore indipendentemente dalla pertinenza o meno del reclamo stesso.

**Valore standard: GRC=1**

**Franchigia di Tolleranza (FT):** Per il primo Programma Operativo Triennale approvato successivamente alla data di efficacia del presente disciplinare, se GRC è minore o uguale a 1,8 l'Autorità non applica nessuna penalizzazione. Per il secondo Programma Operativo Triennale approvato successivamente alla data di efficacia del presente disciplinare se GRC è minore o uguale a 1,3 l'Autorità non applica nessuna penalizzazione. Per il resto della durata della gestione se il valore di GRC è minore o uguale a 1, l'Autorità non applica nessuna penalizzazione. Franchigie superiori potranno essere stabilite dall'Autorità, con successivo atto, su richiesta del Gestore in situazioni anomale.

**Coefficiente di Penalizzazione (CP)** Percentuale del fatturato realizzato nell'anno cui si riferisce l'indicatore.

**Penalità:** se  $GRC > FT$ , la penalità si calcola moltiplicando il coefficiente di penalizzazione per l'indicatore:  $(GRC - FT) \times CP$ .

## **INTERRUZIONI IDRICHE NON PROGRAMMATE (INPA)**

**Definizione:** ogni interruzione del flusso idrico di cui non sia stato dato preavviso all'utenza secondo quanto previsto dal contratto, sia essa dovuta a guasti o a manutenzioni non programmate. Si intende per interruzione anche una erogazione insufficiente, tale per cui la pressione e/o la portata diminuisca al di sotto dei valori previsti e comunque in modo tale da non consentire la corretta alimentazione anche soltanto di una parte (es. piani alti delle abitazioni) delle utenze di una zona. Ai fini del calcolo della penalità non vengono prese in considerazione:

- le interruzioni dovute a cause di forza maggiore;
- le interruzioni per crisi idrica qualitativa o da scarsità.

Anche tali eventi di interruzione/carenza dell'erogazione dovranno comunque essere inseriti nel Registro delle Interruzioni Idriche Non Programmate (RINPA).

L'indicatore "Interruzioni non programmate" per ogni evento (INPE) è pari al prodotto della durata dell'interruzione in giorni (GI), arrotondata come descritto al punto sotto, moltiplicato per il numero di abitanti colpiti dal disservizio (ANS) rapportato al numero di abitanti totali dell'intero ambito territoriale ottimale:

$$INPE = \frac{GI \times ANS}{ATS}$$

Il valore dell'indicatore annuale INPA è pari alla sommatoria nel periodo di INPE:

$$INPA = \sum_{n} INPE$$

**Unità di misura:** giorni; per le frazioni di giorno l'indicatore viene assunto pari a 0,5 giorni per abitante per ogni interruzione di durata inferiore alle 12 ore e a 1,0 per ogni frazione superiore alle 12 ore.

**Apparecchiature richieste:** nessuna particolare (salvo quanto previsto da eventuali standard tecnici in merito al controllo delle portate e pressioni in rete) sugli impianti.

**Metodo di rilevazione:** il Gestore deve aggiornare tempestivamente, via Internet, il Registro delle Interruzioni Idriche Non Programmate (RINPA), che sarà tenuto su un server dedicato presso l'Autorità d'Ambito in modo da consentire a quest'ultima l'effettuazione di verifiche e controlli. Sul Registro saranno inserite tutte le segnalazioni di guasto o intervento manutentivo con interruzione del flusso come sopra definito.

**Valore standard: INPA=1**

**Franchigia di Tolleranza (FT):** Per il primo Programma Operativo Triennale approvato successivamente alla data di efficacia del presente disciplinare, se INPA è minore o uguale a 6 l'Autorità non applica nessuna penalizzazione. Per il secondo Programma Operativo Triennale approvato successivamente alla data di efficacia del presente disciplinare se INPA è minore o uguale a 4 l'Autorità non applica nessuna

penalizzazione. Per il resto della durata della gestione se il valore di INPA è minore o uguale a 1, l'Autorità non applica nessuna penalizzazione.

**Coefficiente di Penalizzazione (CP):** Percentuale del fatturato realizzato nell'anno cui si riferisce l'indicatore.

**Penalità:** si calcola moltiplicando l'indicatore per il coefficiente di penalizzazione:  $(INPA - FT) \times CP$ .

## **ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI EMERGENZA (ASA)**

**Definizione:** tempo di attivazione del servizio di emergenza parzialmente sostitutivo dell'erogazione interrotta.

Per servizio di emergenza si intende:

- in caso di crisi qualitativa per superamento di uno o più dei parametri di legge per l'acqua destinata al consumo umano (ma non di interruzione del flusso): la disponibilità di acqua potabile in contenitori o a mezzo autobotte nelle zone interessate, in misura di 5 litri per giorno per abitante;
- in caso di interruzione del flusso idrico:
  - la capacità potenziale di distribuzione a mezzo autobotte nelle zone interessate di almeno 25 litri per giorno per abitante;
  - ovvero, in alternativa, la rialimentazione di emergenza della rete o di parte della rete interessata dal disservizio a pressione sufficiente ad alimentare almeno i piani terreni delle abitazioni per almeno 6 ore diurne nell'intervallo 07.00-19.00.

L'indicatore "Attivazione del servizio di emergenza" per ogni evento (ASE) è pari alle ore di ritardo verificatosi (H) per abitante (A) rispetto al valore standard, rapportato a 12 ore per l'insieme degli abitanti dell'ATO (ATS):

$$ASE = \left( \frac{H}{12} \times \frac{ANS}{ATS} \right)$$

Il valore dell'indicatore annuale ASA è pari alla sommatoria nel periodo di ASE:

$$ASA = \sum_{e} ASE$$

**Unità di misura:** ore di disservizio sulla mezza giornata.

**Apparecchiature richieste:** nessuna specifica per il rilevamento; mezzi d'opera adeguati alle tipologia di intervento adottata.

**Metodo di rilevazione:** sulla base dei dati contenuti nei registri si dovrà determinare la natura delle misure messe in atto per il rispetto delle condizioni definite, il numero di abitanti cui è stato assicurato il servizio di emergenza e l'istante di decorrenza. L'ora di inizio del disservizio è quella registrata o nel Registro delle Interruzioni Idriche Non Programmate (RINPA), o nel Registro delle Interruzioni Idriche Programmate (RIPA), o nel Registro della Qualità dell'Acqua Potabile (RQAP) per la perdita delle caratteristiche qualitative di legge e l'avvio dei relativi provvedimenti di avviso alla popolazione. Il ritardo (H) è dato dalla differenza fra l'ora di inizio del disservizio (H1) e l'ora di inizio della disponibilità del servizio di emergenza (H2).

**Valore standard:** ASA=1

**Franchigia di Tolleranza (FT):** Sempre pari al valore standard.

**Coefficiente di Penalizzazione (CP):** Percentuale del fatturato realizzato nell'anno cui si riferisce l'indicatore.

**Penalità:** la penalità è determinata dal prodotto  $(ASA-FT) \times CP$ .

## **PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI (PIPA)**

**Definizione:** il tempo di preavviso per gli interventi programmati è definito come intervallo fra la data dell'emissione del preavviso (T1) e quella di interruzione del flusso idrico (T2), determinate come segue:

- 1 con modalità e mezzi di preavviso al pubblico (con data due giorni antecedenti a T2) a scelta tra:
  - a.1 pubblicazione su almeno un quotidiano locale (fa fede copia della pubblicazione);
  - b.1 comunicato trasmesso almeno da una emittente radio e una televisiva a diffusione locale (fa fede il protocollo di invio dei comunicati relativi);

- c.1 affissioni in misura di un avviso affisso ogni 100 abitanti interessati dal disservizio (fa fede il foglio d'ordine relativo, salvo controllo da parte del concedente);
  - d.1 distribuzione di volantini (fa fede l'invio del volantino via fax all'Autorità).
- 2 T1 è il giorno in cui si verifica la più tardiva delle comunicazioni al pubblico di cui al punto 1) precedente;
- 3 T2 è il giorno in cui ha inizio la manovra di interruzione del flusso idrico, come da Registro delle Interruzioni Idriche Programmate (RIPA).

L'indicatore "Preavviso per Interventi Programmati" si calcola moltiplicando ogni episodio di mancato preavviso (E) per gli abitanti interessati dal ritardo (A), rapportato ad un episodio annuo per il complesso degli abitanti serviti (ATS):

$$PIPE = \frac{E \times ANS}{ATS}$$

Il valore dell'indicatore annuale è pari alla sommatoria nel periodo di IRPE:

$$PIPA = \sum_{\alpha} PIPE$$

Non sono considerate interruzioni programmate quelle dovute a guasti riportate nel Registro delle Interruzioni Idriche Non Programmate.

**Unità di misura:** numero di episodi di mancato preavviso per popolazione coinvolta.

**Apparecchiature richieste:** nessuna specifica.

**Metodo di rilevazione:** il Gestore deve aggiornare tempestivamente, via Internet, il Registro delle Interruzioni Idriche Programmate (RIPA), che sarà tenuto su un server dedicato presso l'Autorità d'Ambito in modo da consentire a quest'ultima l'effettuazione di verifiche e controlli. Sul Registro saranno inserite tutte le interruzioni programmate.

**Valore standard:** PIPA=1

**Franchigia di Tolleranza (FT):** Sempre pari al valore standard.

**Coefficiente di Penalizzazione (CP):** Percentuale del fatturato realizzato nell'anno cui si riferisce l'indicatore.

**Penalità:** la penalità è determinata dal prodotto (PIPA-FT) x CP.

## **DURATA DELLE INTERRUZIONI PROGRAMMATE (DIPA)**

**Definizione:** durata di ogni interruzione del flusso idrico di cui sia stato dato preavviso all'utenza secondo quanto previsto dal contratto; si intende per interruzione anche una diminuzione di portata al di sotto dei valori previsti e tale da non consentire la corretta alimentazione anche solo di una parte (es.: piani alti delle abitazioni) delle utenze di una zona. Non vengono prese in considerazione le interruzioni dovute a cause di forza maggiore e quelle per crisi idrica qualitativa o da scarsità. Per gli interventi tecnicamente non effettuabili in maniera alternativa su condotte di diametro superiore a DN 300 mm, il valore di soglia è fissato in 24 ore anziché 12.

L'indicatore per ogni evento (DIPE) è pari al prodotto della durata dell'interruzione eccedente la soglia in ore (DH), moltiplicato per il numero di abitanti colpiti dal disservizio (ANS), come risultante dal modello della rete, rapportato a 12 ore per il numero degli abitanti dell'ATO (ATS):

$$DIPE = \left( \frac{DH}{12} \times \frac{ANS}{ATS} \right)$$

Nel caso di condotte di diametro superiore a DN 300

$$DIPE = \left( \frac{DH}{24} \times \frac{ANS}{ATS} \right)$$

Il valore dell'indicatore annuale DIPA è pari alla sommatoria nel periodo di DIPE:

$$DIPA = \sum_{\alpha} DIPE$$

**Unità di misura:** ore eccedenti di disservizio sulla durata standard del disservizio.

**Apparecchiature richieste:** nessuna particolare (salvo quanto previsto da eventuali standard tecnici in merito al controllo delle portate e pressioni in rete) sugli impianti.

**Metodo di rilevazione:** il Gestore deve aggiornare tempestivamente, via Internet, il Registro delle Interruzioni Idriche Programmate (RIPA), che sarà tenuto su un server dedicato presso l'Autorità d'Ambito in modo da consentire a quest'ultima l'effettuazione di verifiche e controlli. Sul Registro saranno inserite tutte le interruzioni programmate.

**Valore standard:** DIPA= 1

**Franchigia di Tolleranza (FT):** Sempre pari al valore standard.

**Coefficiente di Penalizzazione (CP):** Percentuale del fatturato realizzato nell'anno cui si riferisce l'indicatore.

**Penalità:** la penalità è determinata dal prodotto (PIPA-FT) x CP

## **TEMPI DI RIPARAZIONE DI GUASTI ORDINARI (TRGO)**

**Definizione:** tempo di riparazione dei guasti ordinari, inteso come intervallo fra il momento della segnalazione del guasto (T1) e quello del completamento della riparazione (T2). T2 è definito come il momento del termine delle manovre di rimessa in esercizio degli impianti, al netto degli eventuali tempi di lavaggio. Non viene conteggiato l'eventuale ritardo sul tempo di riparazione, dovuto a cause di forza maggiore o imputabili a terzi. L'indicatore si riferisce a guasti a tubature, pezzi speciali, componenti impiantistiche ed apparecchiature elettromeccaniche che comportano l'interruzione del servizio idrico interessanti tubazioni di diametro inferiore a 300 mm. Nel caso di guasti ad impianti si fa riferimento al diametro della tubazione in uscita dallo stesso impianto.

L'indicatore è dato dal n° di episodi annui di superamento del valore standard di 12 ore (NEA12), fratto 50:

$$TRGO = \frac{NEA12}{50}$$

**Unità di misura:** numero di episodi.

**Apparecchiature richieste:** nessuna specifica.

**Metodo di rilevazione:** i dati sono ricavabili dal Registro delle Interruzioni Idriche Non Programmate (RINPA).

**Valore standard:** TRGO=1

**Franchigia di Tolleranza (FT):** Sempre pari al valore standard.

**Coefficiente di Penalizzazione (CP):** Percentuale del fatturato realizzato nell'anno cui si riferisce l'indicatore.

**Penalità:** la penalità è determinata dal prodotto (TRGO-FT) x CP.

## **TEMPI DI RIPARAZIONE GUASTI STRAORDINARI (TRGS)**

**Definizione:** tempo di riparazione dei guasti straordinari, inteso come intervallo fra il momento della segnalazione del guasto (T1) e quello del completamento della riparazione (T2). T2 è definito come il momento del termine delle manovre di rimessa in esercizio degli impianti, al netto degli eventuali tempi di lavaggio. Non viene conteggiato l'eventuale ritardo sul tempo di riparazione, dovuto a cause di forza maggiore o imputabili a terzi. L'indicatore si riferisce a guasti a tubature, pezzi speciali, componenti impiantistiche ed apparecchiature elettromeccaniche che comportano l'interruzione del servizio idrico interessanti tubazioni di diametro maggiore od uguale a 300 mm. Nel caso di guasti ad impianti si fa riferimento al diametro della tubazione in uscita dallo stesso impianto.

L'indicatore è dato dal n° episodi annui di superamento del valore standard di 24 ore (NEA24), fratto 25:

$$TRGS = \frac{NEA24}{25}$$

**Unità di misura:** numero di episodi.

**Apparecchiature richieste:** nessuna specifica.

**Metodo di rilevazione:** i dati sono ricavabili dal Registro delle Interruzioni Idriche Non Programmate (RINPA).

**Valore standard:** TRGS=1

**Franchigia di Tolleranza (FT):** Sempre pari al valore standard.

**Coefficiente di Penalizzazione (CP):** Percentuale del fatturato realizzato nell'anno cui si riferisce l'indicatore.

**Penalità:** la penalità è determinata dal prodotto (TRGS-FT) x CP

## **QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA (QAE)**

**Definizione:** la qualità dell'acqua potabile erogata (QAE) è definita dal rapporto tra il numero totale in un anno di parametri eccedenti i limiti imposti dalla legge ed il numero totale di parametri controllati in un anno sia dal Gestore che dall'ASL competente.

$$QAE = \frac{PEA}{PA}$$

Ove:

PEA = numero totale in un anno di parametri eccedenti i limiti imposti dalla legge per l'acqua erogata.

PA = numero totale di parametri controllati in un anno sia dal Gestore che dall'ASL.

Si considerano valide le deroghe formalmente chieste ai sensi del D.Lgs. 31/2001 nonché valori dei parametri indicatori diversamente individuati in accordo con l'Autorità e le ASL locali.

**Unità di misura:** numero parametri eccedenti i limiti su numero parametri controllati.

**Metodo di rilevazione:** il Gestore deve aggiornare tempestivamente, via Internet, il Registro della Qualità dell'Acqua Erogata (RQAE), che sarà tenuto su un server dedicato presso l'Autorità d'Ambito in modo da consentire a quest'ultima l'effettuazione di verifiche e controlli. Nel caso di attivazione del servizio autobotti per crisi qualitativa dovranno essere segnati anche i tempi di interruzione o limitazione della fornitura e i tempi di attivazione di tale servizio così come richiesto nell'indicatore ASA (entro 12 h).

**Valore standard:** QAE=0,3.

**Franchigia di Tolleranza (FT):** Per il primo Programma Operativo Triennale approvato successivamente alla data di efficacia del presente disciplinare, se QAE è minore o uguale a 0,6 l'Autorità non applica nessuna penalizzazione. Per il secondo Programma Operativo Triennale approvato successivamente alla data di efficacia del presente disciplinare se QAE è minore o uguale a 0,5 l'Autorità non applica nessuna penalizzazione. Per il resto della durata della gestione se il valore di QAE è minore o uguale a 0,3, l'Autorità non applica nessuna penalizzazione.

**Coefficiente di Penalizzazione (CP):** Percentuale del fatturato realizzato nell'anno cui si riferisce l'indicatore.

**Penalità:** la penalità è determinata dal prodotto **(QAE-FT) x CP**

**Obiettivi del controllo sulla qualità dell'acqua erogata:** il controllo è finalizzato alla tutela della salute pubblica dai rischi derivanti dal consumo di acque non conformi agli standard di qualità fissati dalle vigenti norme (dal D.Lgs. n° 31/2001 e s.m., attuativo della direttiva 98/83/CE). Pertanto, l'obiettivo principale del controllo del Gestore è quello di garantire la distribuzione di acqua potabile di ottima qualità, che al minimo deve rispettare gli standard di qualità fissati dalle vigenti norme. Il Gestore è vincolato ad una serie di controlli:

- controlli interni, compiuti dal proprio laboratorio di analisi (si veda il paragrafo 9.1);
- controlli esterni (svolti dall'ASL territorialmente competente).

I controlli devono essere funzionali e finalizzati ad una corretta e puntuale gestione del servizio; in particolare devono essere indirizzati alla verifica delle caratteristiche dell'acqua di approvvigionamento, all'efficacia degli eventuali trattamenti di potabilizzazione, al mantenimento della qualità dell'acqua nella rete di distribuzione.

La programmazione dei controlli sull'acqua distribuita, dovrà anche prevenire e garantire quanto più efficacemente possibile la tempestiva individuazione di situazioni di rischio, siano esse causate dall'immissione in rete di acqua priva dei requisiti di potabilità, oppure dalla perdita di tali requisiti per cause legate alla fase di distribuzione.

Detto controllo, oltre a verificare la qualità dell'acqua distribuita, deve favorire azioni preventive tese ad ottimizzare il trattamento e la distribuzione delle acque.

Esso riguarda principalmente l'acqua fornita dagli acquedotti, ma anche l'acqua delle fonti di approvvigionamento sfruttate a scopo potabile, in relazione alle conseguenze dirette o indirette che una loro contaminazione potrebbe determinare sulla qualità dell'acqua destinata al consumo umano.

**Piano annuale di monitoraggio dei controlli analitici:** al fine di assicurare una valutazione completa della qualità dell'acqua, sia di quella distribuita che quella effettivamente consumata dall'utente, il Gestore deve predisporre un piano annuale di monitoraggio dei controlli analitici per ciascuna zona di

## AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA

Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato

approvvigionamento. Il piano dovrà indicare:

- i punti individuati per il prelievo dei campioni;
- le frequenze di campionamento per ciascun punto sia per le analisi di routine che di verifica;
- l'elenco dei parametri chimici e microbiologici analizzati per i controlli di routine e di verifica.

Il piano annuale di monitoraggio, così come definito, dovrà essere trasmesso alla ASL di competenza, previa informazione e acquisizione del parere positivo da parte dell'A.A.T.O.

### CONTROLLI INTERNI SULLA QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA

Ai sensi dell'articolo 7 del D.Lgs. 31/2001 il Gestore della fornitura idrica ha l'obbligo di effettuare i controlli interni per una verifica puntuale e continua delle caratteristiche qualitative dell'acqua erogata a garanzia dell'obiettivo descritto.

A garanzia della qualità dei controlli interni, il laboratorio del gestore deve avviare entro il 2011?? le procedure finalizzate all'ottenimento degli accreditamenti definiti dalle vigenti norme europee.

**Superamenti dei limiti di parametro:** nei casi in cui il gestore durante l'attività di controllo, evidenzi un superamento dei parametri A e B dell'Allegato 1 del Decreto 31/2001, lo comunica tempestivamente agli organismi competenti per territorio e all'A.A.T.O. provvedendo altresì ad intraprendere immediati interventi correttivi.

**Zona di approvvigionamento:** la zona di approvvigionamento è "una zona geograficamente definita, all'interno della quale le acque destinate al consumo umano provengono da una o varie fonti e la loro qualità può essere considerata sostanzialmente uniforme". (D.Lgs. 31/2001, Allegato II Tab. b1, nota 1).

**Numero controlli e frequenze:** è obbligo del Gestore effettuare i controlli interni per ciascuna zona di approvvigionamento omogenea.

Per stabilire il numero minimo dei controlli interni, di routine e di verifica, il Gestore dovrà applicare la Tabella 6 seguente che riporta la frequenza minima annua di campionamento ed analisi, per il controllo qualitativo dell'acqua destinata al consumo umano definita dalla Regione Sardegna con Delibera del 22/12/2003 n°47/59 "Linee guida per il controllo della qualità delle acque destinate al consumo umano ai sensi dell'articolo 8 del Decreto legislativo del 2 febbraio n°31 concernente l'attuazione della direttiva 98/83/CE sulla qualità delle acque destinate al consumo umano".

**Tabella 6: Frequenza minima annua delle analisi per i controlli interni.** <sup>(1)</sup>

#### FREQUENZA MINIMA ANNUA DELLE ANALISI

(Non si riferisce ai parametri utilizzati per il monitoraggio quotidiano)

POPOLAZIONE SERVITA <sup>(2)</sup>	CONTROLLO	
	ROUTINE	VERIFICA
Fino a 5.000	6 <sup>(3)</sup>	2
Da 5.000 a 10.000	12 <sup>(3)</sup>	12
Da 10.000 a 50.000	60 <sup>(3)</sup>	12
Da 50.000 a 100.000	120 <sup>(3)</sup>	12
Da 100.000 a 150.000	180 <sup>(3)</sup>	12
Oltre 150.000	360	12

<sup>(1)</sup> Il prelievo dei campioni d'acqua da analizzare dovrà essere effettuato ad intervalli di tempo il più possibile regolari.

<sup>(2)</sup> Per popolazione servita si intendono gli abitanti serviti da un unico acquedotto o da più acquedotti confluenti in un'unica rete di distribuzione; per gli agglomerati abitativi serviti da più acquedotti indipendenti ogni acquedotto dovrà essere controllato in rapporto alla popolazione servita.

<sup>(3)</sup> La frequenza minima annuale delle analisi dei parametri microbiologici va raddoppiata.

Il calcolo va applicato a ciascuna zona di approvvigionamento.

In ogni caso il numero e la frequenza dei controlli dovrà essere strutturata in modo da garantire quanto più efficacemente possibile la tempestiva individuazione di situazioni di rischio, siano esse causate dall'immissione in rete di acqua priva dei requisiti di potabilità, oppure dalla perdita di tali requisiti per

cause legate alla fase di distribuzione.

Quindi sarà opportuno che il Gestore:

- privilegi i controlli ai punti in cui l'acqua fuoriesce dai rubinetti utilizzati per il consumo umano;
- mantenga costante la periodicità e il luogo del campionamento, salvo i casi in cui vi siano motivi per concentrare il controllo in un determinato periodo dell'anno;
- indichi nei referti analitici la provenienza dell'acqua grezza, dell'acqua potabile distribuita e la zona di approvvigionamento omogenea.

Fermo restando l'obbligo di rispettare il numero di controlli minimi richiesti, il piano di monitoraggio annuale di controllo dovrà comunque essere adeguato a conseguire l'obiettivo indicato in premessa a questo capitolo.

Ciò significa che la frequenza minima dei controlli indicata nella Tabella 6 potrà essere variata in aumento, ove se ne configuri la necessità.

Tale variazione delle frequenze di controllo si intende riferita sia al singolo parametro sia al singolo punto di controllo.

**Individuazione dei punti di controllo (art 6 e articolo 8 D.Lgs. 31/2001):** nella scelta dei punti di controllo il Gestore dovrà osservare i seguenti criteri:

- numero di abitanti serviti;
- effettuazione in tratti "*significativi*" dell'acquedotto, cioè rappresentativi della variabilità delle caratteristiche dell'acqua nei diversi punti della rete di distribuzione nell'arco dell'anno;
- esigenza di considerare le situazioni di rischio, che potrebbero interessare anche solo una parte dell'acquedotto, come ad esempio i tratti terminali di rete;
- complessità e affidabilità dell'acquedotto; cioè presenza di punti critici in cui la difformità può raggiungere livelli tali da causare direttamente o indirettamente alterazione della qualità dell'acqua erogata;
- rappresentatività della qualità dell'acqua effettivamente utilizzata presso il consumatore.

**Suddivisione controlli:** il numero di prelievi di routine e di verifica indicati nello specifico piano di monitoraggio dovranno essere distribuiti, per ciascuna zona di approvvigionamento, tra i seguenti punti:

1. punti di controllo al punto di captazione dell'acqua grezza non trattata (acque sotterranee da pozzi o da sorgenti);
2. punti di controllo agli impianti di adduzione, accumulo e di potabilizzazione. Trattasi di controlli eseguiti presso:
  - a) a monte e a valle degli impianti di trattamento dell'acqua;
  - b) sulle linee di adduzione di acqua "*miscelata*", cioè proveniente da due o più fonti di approvvigionamento;
  - c) a monte e a valle dei serbatoi di accumulo;
  - d) nei pozzi piezometrici alimentati da fonti di approvvigionamento che immettono direttamente in rete (il punto di prelievo si intende in mandata in rete).
3. punti di controllo lungo la rete di distribuzione. Trattasi di controlli che possono essere eseguiti lungo i tratti della rete di trasporto, di distribuzione e al rubinetto. I punti prelievo rappresentativi della qualità dell'acqua distribuita sono costituiti da:
  - a) apposite fontanelle munite di rubinetto;
  - b) appositi rubinetti installati prima del contatore;
  - c) rubinetto degli esercizi, edifici pubblici, collettività, fontane pubbliche o abitazioni private.

Tali punti di campionamento sono fondamentali dal punto di vista sanitario in quanto garantiscono la qualità del prodotto finale, ovvero l'acqua che l'utente beve aprendo il rubinetto; rappresentano, inoltre, la verifica finale della corretta impostazione dei controlli effettuati a monte della rete ed in caso negativo, contribuiscono a modificare l'azione di monitoraggio. In ogni caso rappresentano punti decisivi per il monitoraggio dei parametri microbiologici, connessi a fenomeni di contaminazione o ricrescita batterica e dei parametri chimici, correlati alla cessione di sostanze da parte dei materiali delle condotte. Inoltre, in caso di rete caratterizzata a monte da disinfezione con agenti chimici, sono

necessari per monitorare l'efficacia del trattamento e l'eventuale formazione di sottoprodotti.

La predisposizione del piano annuale di monitoraggio dovrà tener conto della qualità dell'acqua distribuita al rubinetto e, nei casi di evidenti o sospetti punti critici, dovrà essere programmato, in contemporanea, o comunque nel più breve tempo possibile, il prelievo sia al rubinetto che al tratto di rete di acqua corrispondente.

Nel caso del prelievo al rubinetto gli obblighi del Gestore si esauriscono al punto di consegna (contatore).

**Tipologia dei Controlli:** i parametri per i controlli di routine e di verifica che il Gestore avrà l'obbligo di determinare ai sensi del D.lgs. 31/2001 sono riportati nella Tabella 8 e nella Tabella 9.

Si evidenzia che alcuni parametri (indicati in grassetto nelle tabelle seguenti), previsti unicamente per i controlli di verifica dalla normativa vigente, sono stati previsti ed indicati per i controlli di routine.

Inoltre, per quanto riguarda le acque potabilizzate che vengono disinfettate con monocloramina, poiché è noto che tale trattamento può generare sottoprodotti quali le nitrosammine, che sono ritenute sostanze potenzialmente cancerogene, si ritiene doveroso verificare l'eventuale presenza e la quantità di nitrosammine nelle acque distribuite.

Pertanto, il Gestore dovrà ricercare tale sostanza almeno quattro volte all'anno, per ciascuna zona di approvvigionamento alimentata con acqua disinfettata con monocloramina, in particolare nei punti di distribuzione più distanti dall'impianto di trattamento.

**Archiviazione e trasmissione dei referti analitici:** ai sensi della Deliberazione della Giunta Regionale n°47/59 del 22 dicembre 2003, recante "*Linee guida per il controllo della qualità delle acque destinate al consumo umano ai sensi dell'articolo 8 del Decreto legislativo del 2 febbraio n°31 concernente l'attuazione della direttiva 98/83/CE sulla qualità delle acque destinate al consumo umano*", il Gestore dovrà conservare i risultati dei controlli per un periodo di almeno cinque anni per l'eventuale consultazione da parte del Servizio Igiene, Alimenti e Nutrizione della ASL.

Il Gestore dovrà conservare i risultati anche presso gli impianti di potabilizzazione e dovrà trasmetterli all'A.A.T.O., su supporto informatico, con frequenza trimestrale.

**Aspetti generali sul sistema di potabilizzazione adottato e sul sistema di distribuzione:** gli impianti di potabilizzazione dovranno essere integrati con sezioni di trattamento specifiche finalizzate a produrre acqua potabile di alta qualità. Gli adeguamenti del processo di trattamento devono seguire le indicazioni presenti nel nuovo P.R.G.A., e considerata la qualità delle acque degli invasi utilizzati per alimentare gli impianti, è auspicabile che il Gestore privilegi l'utilizzo di sistemi di pre-trattamento di tipo fisico che non prevedono l'utilizzo di reagenti chimici come ad esempio la sezione di microfiltrazione, essenziale per la rimozione dell'alto carico organico proveniente dal fitoplancton, senza aggiunta di reattivi.

Inoltre, il Gestore dovrà privilegiare anche l'inserimento, nella filiera di trattamento convenzionale, della sezione di filtrazione su carbone attivo, di sicuro interesse per il generale miglioramento qualitativo dell'acqua potabilizzata nonché per l'eventuale eliminazione di sottoprodotti provenienti dalle fasi di trattamento.

Tali integrazioni di tipo strutturale devono essere accompagnati anche da interventi di tipo manutentivo atti a migliorare l'efficienza, l'efficacia e l'economicità del trattamento di ciascuna sezione dell'impianto, mantenendo sempre fisso l'obiettivo di produrre acqua di alta qualità.

Altro aspetto da non trascurare è il sistema di distribuzione dell'acqua potabilizzata, sul quale è necessario attuare interventi che consentano di garantire il mantenimento, lungo il percorso idraulico, dell'alto livello qualitativo dell'acqua potabilizzata effluente dagli impianti. A tal fine il Gestore dovrà dare priorità assoluta alla attuazione di tutti gli interventi mirati a migliorare sia lo stato degli impianti di trattamento che delle reti di distribuzione e dei serbatoi, procedendo alla sostituzione sia dei tratti di condotta ammalorati che delle apparecchiature non più efficienti.

Gli interventi di cui sopra dovranno essere realizzati in conformità alle normative vigenti con particolare riferimento al D.M. n°174/2004 che regola i materiali e gli oggetti che possono essere utilizzati negli impianti di captazione, trattamento, adduzione e distribuzione delle acque destinate al consumo umano.

Inoltre, il mantenimento dell'efficienza delle reti di distribuzione dovrà prevedere la pulizia e spurgo periodica delle stesse (una volta all'anno) e dei serbatoi urbani (due volte l'anno).

Tali interventi dovranno essere registrati in un apposito registro delle manutenzioni delle reti di distribuzione e dei serbatoi che dovrà essere custodito presso l'impianto di trattamento che alimenta

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA**

*Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

l'acquedotto.

Il Gestore dovrà trasmettere all'A.A.T.O., con frequenza semestrale l'elenco degli interventi di manutenzione e pulizia eseguiti sulle reti e sui serbatoi.

**Rilevazione e registrazione degli elementi di costo e bilancio idrico:** il Gestore dovrà redigere quotidianamente sia su supporto cartaceo che per via informatica, i resoconti di gestione dell'impianto che dovranno riportare le portate trattate ed erogate, i consumi di reagenti e di energia impiegati per il trattamento di potabilizzazione, e i dati principali di qualità dell'acqua trattata e dell'acqua prodotta.

In particolare il Gestore dovrà trasmettere all'A.A.T.O., con frequenza trimestrale, i seguenti elementi di costo:

**Tabella 7: Schema degli elementi di costo.**

Descrizione	Costo mensile	Costo unitario
Personale impiegato	€/mese	€/dipendente
Manutenzione straordinaria impianti	€/mese	€/impianto
Smaltimento fanghi	€/mese	€/Kg
Consumi elettrici	€/mese	€/Kwh
Reagenti impianti	€/mese	€/Kg
Laboratorio analisi	€/mese	€/analisi
Acqua trattata	€/mese	€/m3
Acqua erogata	€/mese	€/m3

**Tabella 8: Controlli di routine e parametri.**

TIPOLOGIA DI CONTROLLO	PARAMETRO
Parametri fisico – chimici	Alluminio Ammonio Colore – Odore – Sapore - Torbidità <b>Bromato</b> <b>Cloriti</b> <sup>(1)</sup> <b>Cloruri</b> Concentrazione ioni idrogeno Conduttività Disinfettante residuo <b>Triometani</b> <sup>(2)</sup> Ferro <b>Fluoruri</b> <b>Manganese</b> Nitrati Nitriti
Parametri microbiologici	Coliformi a 37°C Clostridium perfringens Escherichia coli
Altri parametri	<b>Conta Algale totale</b> <sup>(3)</sup>

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA***Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

- (1) da determinare solo in caso di uso del biossido di cloro
- (2) da determinare solo in caso d'uso dell'ipoclorito di sodio e monoclorammina
- (3) da determinare ingresso e uscita dagli impianti di trattamento con frequenza quindicinale

Tabella 9: Controlli di VERIFICA e Parametri.

<b>TIPOLOGIA DI CONTROLLO</b>	<b>PARAMETRO</b>
Parametri chimici	Torbidità – Colore – Odore - Sapore Concentrazione ioni idrogeno Residuo secco a 180°C Disinfettante residuo Durezza Ammonio Bromato Cianuro Clorito Cloruro Fluoruro Nitrato (NO <sub>3</sub> -) Nitrito (NO <sub>2</sub> -) Ossidabilità TOC Sodio Solfato
Parametri microbiologici	Conteggio delle colonie a 22°C Batteri coliformi a 37°C Clostridium perfringens Enterococchi Escherichia coli Alghe, Batteriofagi anti E. coli Elminti Enterobatteri patogeni Enterovirus Protozoi Pseudomonas aeruginosa Streptococchi fecali
Metalli	Alluminio Arsenico Antimonio Boro Cadmio

	<p>Cromo Ferro Manganese Mercurio Nichel Piombo Rame Selenio Vanadio</p>
Altri parametri	<p>Acrilammide Antiparassitari Antiparassitari totali Benzene Cloruro di vinile Epicloridina 1,2 dicloroetano Idrocarburi policiclici aromatici (IPA) compreso Benzo(a)pirene Solventi alogenati (Tetracloroetilene e Titracoloroetilene) Triometani</p>

## TEMPI DI RIPARAZIONE PER GUASTI FOGNATURA (TRGF)

**Definizione:** tempo di riparazione dei guasti, di pulizia e spurgo eventuali, inteso come intervallo fra il momento della segnalazione del guasto (T1) e quello del completamento della riparazione (T2). T2 è definito come il momento della ripristinata funzionalità della condotta, dell'eliminazione dell'allagamento e conseguente pulizia degli impianti e dei luoghi circostanti. Non viene conteggiato l'eventuale ritardo sul tempo di riparazione, dovuto a cause di forza maggiore o imputabili a terzi. Si definisce guasto fognario la rottura di un sollevamento, di un pezzo speciale o il cedimento/distacco di una condotta che implichi la mancata funzionalità del sistema fognatura. E' comunque da intendersi guasto anche qualsiasi allagamento e sversamento non necessariamente collegato con una rottura (ad esempio ostruzione o evento meteorico). Il tempo si riferirà in tal caso al termine dell'intervento di ripristino dell'area allagata. Nell'evidenza di frequenti e ripetuti rigurgiti su un manufatto per insufficiente manutenzione ovvero per mancata sostituzione programmata di tale manufatto l'Autorità potrà valutare di considerare la penalità di guasto anche se il ripristino è avvenuto entro le 24h.

Si considerano validi, ai fini della valutazione del tempo di riparazione T2 ripristini di funzionalità avvenuti entro il termine previsto anche se non accompagnati dal completamento dei relativi interventi di riparazione e sostituzione che dovranno comunque essere eseguiti nel minor tempo possibile. Nell'evidenza di difficoltà di scavo e/o problemi di interferenza con infrastrutture sotterranee, l'Autorità si riserva di non conteggiare nell'indicatore tali casi (prontamente segnalati ed adeguatamente documentati) purché verifichi che l'intervento sia stato comunque eseguito con la massima rapidità consentita dalla situazione contingente. L'indicatore è dato dal n° di episodi annui di superamento della soglia di 24 ore (NEF24), diviso 50:

$$TRGF = \frac{NEF24}{50}$$

**Unità di misura:** numero di episodi.

**Apparecchiature richieste:** nessuna specifica.

**Metodo di rilevazione:** il Gestore deve aggiornare tempestivamente, via Internet, il Registro dei Guasti Fognari (RGF), che sarà tenuto su un server dedicato presso l'Autorità d'Ambito in modo da consentire a quest'ultima l'effettuazione di verifiche e controlli. Sul Registro saranno inseriti tutti i guasti al sistema fognario.

**Valore standard:** TRGF = 1

**Franchigia di Tolleranza (FT):** Sempre pari al valore standard.

**Coefficiente di Penalizzazione (CP):** Percentuale del fatturato realizzato nell'anno cui si riferisce l'indicatore.

**Penalità:** la penalità è determinata dal prodotto (TRGF-FT) x CP

## **QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA (QAD)**

**Definizione:** la qualità dell'acqua depurata (scarichi) è disciplinata dal D.Lgs. n° 152/2006. I valori-limite ai quali conformare gli scarichi sono quelli fissati nell'Allegato n° 5 degli allegati alla parte III del suddetto Decreto, ovvero i valori individuati nelle autorizzazioni rilasciate e definiti nel piano di tutela se diversi dal suddetto decreto.

L'indicatore è dato dal numero di controlli in cui risulta che sono stati superati i limiti fissati per gli scarichi, fratto il numero dei controlli totali:

$$QAD = \frac{PED}{PD}$$

Ove:

PED = numero totale in un anno di parametri eccedenti i limiti imposti dalla legge per l'acqua depurata;

PE = numero totale di parametri controllati in un anno sia dal Gestore che dall'organo di controllo (ARPAS).

**Unità di misura:** numero parametri eccedenti i limiti su numero parametri controllati.

**Metodo di rilevazione:** il Gestore deve aggiornare tempestivamente, via Internet, il Registro della Qualità degli Scarichi (ROAD), che sarà tenuto su un server dedicato presso l'Autorità d'Ambito in modo da consentire a quest'ultima l'effettuazione di verifiche e controlli. Sul Registro saranno inseriti tutti i controlli effettuati dall'Autorità competente.

**Valore standard:** QAD = 0,08 per impianti con potenzialità minore o uguale a 10.000 abitanti equivalenti;

QAD = 0,05 per impianti con potenzialità maggiori a 10.000 abitanti equivalenti;

**Franchigia di Tolleranza (FT):** Per il primo Programma Operativo Triennale approvato successivamente alla data di efficacia del presente disciplinare, se QAD è minore o uguale a 0,12 per impianti con potenzialità minore o uguale a 10.000 abitanti equivalenti e a 0,10 per impianti maggiori, l'Autorità non applica nessuna penalizzazione. Per il secondo Programma Operativo Triennale approvato successivamente alla data di efficacia del presente disciplinare se QAD è minore o uguale a 0,10 per impianti con potenzialità minore o uguale a 10.000 abitanti equivalenti e a 0,08 per impianti maggiori, l'Autorità non applica nessuna penalizzazione. Per il resto della durata della gestione se QAD è minore o uguale a 0,08 per impianti con potenzialità minore o uguale a 10.000 abitanti equivalenti e a 0,05 per impianti maggiori, l'Autorità non applica nessuna penalizzazione.

**Coefficiente di Penalizzazione (CP):** Percentuale del fatturato realizzato nell'anno cui si riferisce l'indicatore.

**Penalità:** la penalità è determinata dal prodotto (QAD-FT) x CP

## **APERTURA SPORTELLI (ASP)**

**Descrizione dell'indicatore:** E' costituito sia dal numero di sportelli dedicati o partecipati presenti nel territorio dell'ATO, che dal numero di ore settimanali di apertura al pubblico.

L'indicatore ASP è dato dalla seguente formula:

$$ASP = \frac{\sum_c (\sum_a h)}{C \times P}$$

dove:

C = numero totale degli sportelli presenti nell'ambito territoriale;

a = numero di giorni di apertura in un anno;

h = numero di ore di apertura nel giorno i;

P = numero minimo di ore di apertura in un anno ai sensi del DPCM 29 aprile 1999.

**Unità di misura:** numero di ore garantite per il servizio su numero minimo di ore previsto dalla normativa.

**Modalità di trasmissione:** il Gestore dovrà dichiarare in autocertificazione:

- Numero degli sportelli presenti sul territorio ed il comune in cui essi si trovano;
- Le ore di apertura di ogni sportello;

Il Gestore dovrà trasmettere annualmente all'Autorità d'Ambito una tabella riepilogativa.

**Valore standard:** ASP = 1;

**Franchigia di Tolleranza (FT):** Sempre pari al valore standard;

**Coefficiente di Penalizzazione (CP):** Percentuale del fatturato realizzato nell'anno cui si riferisce l'indicatore.

**Penalità:** la penalità è determinata dal prodotto (FT-ASP) x CP

## **RISPOSTE SCRITTE AGLI UTENTI (RRS)**

**Descrizione dell'indicatore:** Il tempo di risposta motivata a richieste scritte è il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazione pervenuta per iscritto e la data di spedizione della risposta motivata all'utente. Per data di ricevimento della richiesta si intende la data del protocollo di ingresso, mentre per data di spedizione si intende la data del protocollo di uscita.

Esso, ai sensi dell'articolo 5.6 della Carta dei Servizi, è fissato in 30 giorni di calendario.

La risposta motivata deve contenere il riferimento alla richiesta scritta dell'utente, l'indicazione dell'ufficio o della persona a cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il numero telefonico interno della stessa.

L'indicatore RRS è dato dalla seguente formula:

$$RRS = \frac{NR}{N}$$

dove:

NR = numero di risposte fornite entro i 30 giorni;

N = numero di richieste pervenute in un anno

**Unità di misura:** numero di risposte fornite su numero di richieste totali in un anno.

**Metodo di rilevazione:** il Gestore deve aggiornare tempestivamente, via Internet,

- la data della richiesta scritta;
- la data della risposta alla richiesta;

che saranno tenute su un server dedicato presso l'Autorità d'Ambito in modo da consentire a quest'ultima l'effettuazione di verifiche e controlli. Il Gestore dovrà trasmettere tempestivamente all'Autorità d'Ambito, entro il mese di febbraio successivo all'anno di rilevazione e su supporto informatico, un report riepilogativo riportante il numero totale di richieste scritte pervenute ed il numero di quelle per le quali non sono stati rispettati i tempi fissati.

**Valore standard:** RRS = 0.95;

**Franchigia di Tolleranza (FT):** Sempre pari al valore standard;

**Coefficiente di Penalizzazione (CP):** Percentuale del fatturato realizzato nell'anno cui si riferisce l'indicatore.

**Penalità:** la penalità è determinata dal prodotto (FT-RRS) x CP

## **LETTURA CONTATORI (TLC)**

**Descrizione dell'indicatore:** rappresenta il tempo intercorrente tra due letture successive dei contatori.

La lettura, ai sensi dell'articolo 6.1 della Carta dei Servizi, deve essere eseguita entro 6 mesi dalla precedente.

L'indicatore TLC è dato dal numero di episodi annui di superamento del valore standard di 6 mesi (EAS6), diviso 1000:

$$TLC = \frac{EAS6}{1000}$$

**Unità di misura:** numero di episodi.

**Apprecchiature richieste:** nessuna specifica.

**Metodo di rilevazione:** il Gestore dovrà trasmettere tempestivamente all'Autorità d'Ambito, entro il mese di febbraio successivo all'anno di rilevazione e su supporto informatico, l'informazione relativa alla lettura dei contatori disaggregata per singolo comune e per tipologia di utenza.

**Valore standard:** TLC=1

**Franchigia di Tolleranza (FT):** Per il primo Programma Operativo Triennale approvato successivamente alla data di efficacia del presente disciplinare, se TLC è minore o uguale a 100, l'Autorità non applica nessuna penalizzazione. Per il secondo Programma Operativo Triennale approvato successivamente alla data di efficacia del presente disciplinare se TLC è minore o uguale a 20, l'Autorità non applica nessuna penalizzazione. Per il resto della durata della gestione se TLC è minore o uguale a 1, l'Autorità non applica nessuna penalizzazione.

**Coefficiente di Penalizzazione (CP):** Percentuale del fatturato realizzato nell'anno cui si riferisce l'indicatore.

**Penalità:** la penalità è determinata dal prodotto (TLC-FT) x CP

## **FATTURAZIONE ALL'UTENZA (NFU)**

**Descrizione dell'indicatore:** rappresenta il tempo massimo intercorrente tra due fatturazioni successive.

L'indicatore NFU è dato dal numero di episodi annui di superamento del valore standard di 2 mesi (EAS2), fratto 1000:

$$NFU = \frac{EAS2}{1000}$$

**Unità di misura:** numero di episodi.

**Apprecchiature richieste:** nessuna specifica.

**Metodo di rilevazione:** il Gestore dovrà trasmettere tempestivamente all'Autorità d'Ambito, entro il mese di febbraio successivo all'anno di rilevazione e su supporto informatico, l'informazione relativa alla data di fatturazione delle utenze disaggregata per singolo comune.

**Valore standard:** NFU=1

**Franchigia di Tolleranza (FT):** Per il primo Programma Operativo Triennale approvato successivamente alla data di efficacia del presente disciplinare, se NFU è minore o uguale a 100, l'Autorità non applica nessuna penalizzazione. Per il secondo Programma Operativo Triennale approvato successivamente alla data di efficacia del presente disciplinare se NFU è minore o uguale a 20, l'Autorità non applica nessuna penalizzazione. Per il resto della durata della gestione se NFU è minore o uguale a 1, l'Autorità non applica nessuna penalizzazione.

**Coefficiente di Penalizzazione (CP):** Percentuale del fatturato realizzato nell'anno cui si riferisce l'indicatore.

**Penalità:** la penalità è determinata dal prodotto (NFU-FT) x CP

## **VERIFICA CONTATORI (TVC)**

**Descrizione dell'indicatore:** rappresenta il tempo intercorrente tra la data della richiesta di verifica e l'esecuzione della stessa. Per procedere alla verifica, che dovrà avvenire entro 10 giorni dalla data di richiesta, il soggetto gestore fissa un appuntamento con l'utente il quale ha la facoltà di presenziare alla verifica. Il Gestore deve, inoltre, comunicare per iscritto all'utente (secondo le modalità riportate all'articolo 6.5 della Carta dei Servizi), i risultati della verifica entro 5 giorni lavorativi dalla medesima.

L'indicatore TVC è dato dalla seguente formula:

$$TVC = \frac{VA}{V}$$

dove:

VA = numero di verifiche eseguite in un anno, entro 10 giorni;

V = numero di richieste di verifica pervenute in un anno.

**Unità di misura:** numero di verifiche eseguite su numero di richieste totali in un anno.

**Modalità di trasmissione:** il Gestore dovrà conservare la richiesta dell'utente datata sulla quale dovrà annotare la data e l'ora di rimozione del contatore da verificare. Sarà tenuto, poi, ad informare l'utente sulla data di verifica alla quale quest'ultimo ha diritto di assistere. Per ogni pratica di richiesta di verifica del contatore, il Gestore dovrà tenere archiviata la relativa documentazione.

**Metodo di rilevazione:** il Gestore dovrà trasmettere tempestivamente all'Autorità d'Ambito, entro il mese di febbraio successivo all'anno di rilevazione e su supporto informatico, un report riepilogativo riportante il numero totale di richieste di verifica ed il numero di quelle per le quali non sono stati rispettati i tempi fissati.

**Valore standard:** TVC = 0.95;

**Franchigia di Tolleranza (FT):** Sempre pari al valore standard;

**Coefficiente di Penalizzazione (CP):** Percentuale del fatturato realizzato nell'anno cui si riferisce l'indicatore.

**Penalità:** la penalità è determinata dal prodotto **(FT-TVC) x CP**

## **ORGANIZZAZIONE DEL MONITORAGGIO DEI LIVELLI DI SERVIZIO**

La finalità di tale controllo è monitorare e raccogliere tutti gli eventi, e le informazioni connesse, relativi al Servizio che abbiano un riflesso diretto o indiretto (ad. es. problemi ambientali) sull'utenza. I dati richiesti hanno inoltre lo scopo di verificare la capacità del Gestore di prevenire e ridurre gli inconvenienti nei confronti dell'utenza (ottimizzazione della gestione e efficacia degli investimenti) e comunque la capacità di gestire con la massima efficienza tali evenienze.

A tale proposito il Gestore ha l'obbligo di aggiornare una serie di registri informatici tenuti dall'Autorità, completi nei dati come meglio descritto nel seguito, dai quali è possibile tra l'altro calcolare tutti gli Standard Organizzativi riportati nei paragrafi precedenti.

### **REGISTRO INTERRUZIONI IDRICHE NON PROGRAMMATE RINPA**

Il Registro Interruzioni Idriche Non Programmate contiene i dati necessari per la verifica dei seguenti indicatori:

- INPA;
- TRGO;
- TRGS;
- ASA.

Come riportato nell'indicatore INPA, si definisce Interruzione Idrica Non Programmata qualsiasi interruzione non programmata dell'approvvigionamento idropotabile (o di tipo definito nello specifico contratto d'utenza) all'utenza servita. Tale interruzione potrà essere collegata a guasti, o motivi manutentivi non programmati, a crisi idrica qualitativa (interruzione flusso per problemi igienico sanitari) o da insufficienza. Si intende per interruzione anche una erogazione insufficiente, tale per cui la pressione e/o la portata diminuisca al di sotto dei valori previsti e comunque in modo tale da non consentire la corretta alimentazione anche soltanto di una parte (es. piani alti delle abitazioni) delle utenze di una zona coerentemente con i requisiti di portata e pressione definiti nel D.P.C.M. 4 marzo 1996. La segnalazione di interruzione o insufficienza di fornitura, in qualsiasi forma, rappresenta di per sé una segnalazione di non raggiungimento di tali minimi requisiti. Si intendono per guasti i danni, le rotture, le perdite o le manutenzioni non programmate a infrastrutture/cespiti del Gestore che comportino l'interruzione del servizio. Quindi il guasto così definito è un qualsiasi inconveniente "strutturale" cui contemporaneamente si accompagna un problema di erogazione del servizio, e rappresenta pertanto un sottoinsieme delle Interruzioni Idriche Non Programmate. La segnalazione di guasto da parte dell'utenza comporta l'obbligo del Gestore di attivarsi per rimediare a tale inconveniente nei tempi previsti dagli standard TRGO o TRGS. Non sarà ovviamente considerato guasto la mancanza o carenza di flusso per crisi quali/quantitativa seppur classificata come "Interruzione Idrica Non Programmata".

La scala di base dell'evento è la rete di distribuzione, se un evento di interruzione interessa contemporaneamente "n" reti, il campo peso dell'evento avrà un peso corrispondente a 1/n e nella tabella di data base dovranno essere specificati gli "n" record.

La tabella sarà compilata con dati per tutti i casi standardizzati da elenchi selezionabili in modo tale da avere compilazioni omogenee (ad esempio, i comuni dovranno essere richiamati sempre secondo la medesima dicitura e formato).

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA***Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato***Tabella 10: Registro delle interruzioni idriche non programmate RINPA.**

<b>CAMPO</b>	<b>CONTENUTO</b>
	Codifiche ammesse
Codice Interruzioni Idriche Non Programmate	Numero identificativo dell'evento (nel caso di un evento con peso >1, più reti interessate, deve essere utilizzato per ogni record lo stesso numero)
Peso Evento	1 se interessante una sola rete; 1/n se interessante n reti (in tale caso ci saranno quindi n record nella tabella)
Rete disservita	Nome rete disservita da Database Infrastrutture
Codice rete	Codice della rete da Database Infrastrutture
Comune	Nome del comune disservito (principale comune coerente con rete da Database Infrastrutture)
Cod. Istat Comune	Codice Istat Comune
Località	Nome della località disservita (coerente col Database Infrastrutture)
Effetto	Assenza erogazione / Insufficienza erogazione
Causa	Guasto, insufficienza infrastrutturale, crisi qualitativa, crisi da scarsità, problema privato (non su cespiti del Gestore), causa di forza maggiore, causa dovuta a terzi, altro
Nota causa	Per chiarire altro o la specifica causa di forza maggiore o dovuta a terzi
Data inizio	Inizio dell'interruzione
Ora inizio	Inizio dell'interruzione
Data fine	Fine dell'interruzione
Ora fine	Fine dell'interruzione
ANS Abitanti disserviti	Numero abitanti disserviti nella rete per tale evento
Criterio di stima	Area-tratto interessato, numero di case, altro
Infrastruttura guasta	Nome dell'infrastruttura guasta da Database Infrastrutture (non necessariamente coincidente con la rete disservita, p.e. se rotto un impianto o altro)
Codice infrastruttura guasta	Codice Database Infrastrutture
Tipo guasto	rottura componente, perdita, manutenzione non programmata, altro
Nota guasto	Per chiarire altro o evidenziare altri elementi non codificabili
Diametro tubazione	Diametro tubazione principale (identificazione guasto ordinario o straordinario)
Fonte del dato	Call Center, segnalazione interna o altro
Codice dato	Identificativo del registro cui si riferisce la fonte del dato (ai fini di poter tracciare e verificare le informazioni raccolte)
Servizio emergenza	Attivazione del servizio di emergenza si/no
Data attivazione servizio di emergenza	Data attivazione servizio emergenza (servizio autobotti/emergenza)
Ora attivazione servizio di emergenza	ora attivazione servizio (servizio autobotti/emergenza)
NOTE	Campo libero per commenti o per chiarire quanto non codificabile nei dati sopra

**REGISTRO INTERRUZIONI IDRICHE PROGRAMMATE RIPA**

Il Registro Interruzioni Idriche Programmate contiene i dati necessari per la verifica dei seguenti indicatori:

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA***Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

- PIPA;
- DIPA;
- ASA.

Come riportato nell'indicatore DIPA, si definisce Interruzione Idrica Programmata qualsiasi interruzione del flusso, o erogazione insufficiente, tale per cui la pressione e/o la portata diminuisca al di sotto dei valori previsti, per lavori o riparazioni programmate. La scala di base dell'evento è la rete di distribuzione, se un evento di interruzione interessa contemporaneamente più reti il campo peso dell'evento avrà un peso corrispondente  $1/n$  con  $n$  = numero reti disservite.

**Tabella 11: Registro delle interruzioni idriche programmate RIPA.**

<b>CAMPO</b>		<b>CONTENUTO</b>
		Codifiche ammesse
Codice Interruzioni Idriche Programmate		Num. identificativo dell'evento (nel caso di un evento con peso >1, più reti interessate, deve essere utilizzato per ogni record lo stesso numero)
Peso Evento		1 se interessante una sola rete; $1/n$ se interessante n reti (in tale caso ci saranno quindi n record nella tabella)
Rete disservita		Nome rete disservita da Database Infrastrutture
Codice rete		Codice della rete da Database Infrastrutture
Comune		Nome del comune disservito (principale comune coerente con rete da Database Infrastrutture)
Cod. Istat Comune		Codice Istat Comune
Località		Nome della località disservita (coerente col Database Infrastrutture)
Manutenzione eseguita		Tipo di intervento programmato eseguito
Infrastruttura interessata		Nome dell'infrastruttura interessata da manutenzione/riparazione programmata da Database Infrastrutture (non necessariamente coincidente con la rete disservita)
Diametro della tubazione		Diametro tubazione principale (per identificare la durata massima consentita delle interruzioni programmate)
Codice infrastruttura interessata		Codice Database Infrastrutture interessata da manutenzione/riparazione programmata
Fonte del dato		Registro manutenzioni programmate
Data preavviso		Data preavviso (per il quotidiano fa fede la pubblicazione e deve quindi essere data comunicazione in maniera coerente con la possibilità di uscita in stampa del giornale)
Ora preavviso		Ora di invio del preavviso o della richiesta di pubblicazione
Mezzo utilizzato		Quotidiano, radio e televisione, affissione (1 per 100 ab minimo), volantini
Data pubblicazione		Data di pubblicazione sul quotidiano locale
NOTA avviso		Specificare nome quotidiano e se con edizione pomeridiana, ovvero dettagli se opportuni sulle modalità di informazione data
Data inizio		Inizio dell'interruzione programmata
Ora inizio		Inizio dell'interruzione programmata
Data fine		Fine dell'interruzione programmata
Ora fine		Fine dell'interruzione programmata
A Abitanti non avvisati		Numero abitanti disserviti non avvisati
ANS Abitanti disserviti		Numero abitanti disserviti nella rete per tale evento (in generale può essere diverso dai non avvisati A)

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA***Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

<b>CAMPO</b>	<b>CONTENUTO</b>
	Codifiche ammesse
Criterio di stima	Area-tratto interessato, numero di case, altro
Servizio emergenza	Attivazione del servizio di emergenza si/no
Data attivazione servizio di emergenza	Data attivazione servizio emergenza (servizio autobotti/emergenza)
Ora attivazione servizio di emergenza	ora attivazione servizio (servizio autobotti/emergenza)
NOTE	Campo libero per commenti o chiarire quanto non codificabile nei dati sopra

**REGISTRO DEI GUASTI FOGNARI RGF**

Il Registro dei Guasti Fognari contiene i dati necessari per la verifica dell'indicatore TRGF.

Come riportato nell'indicatore TRGF, si definisce guasto fognario la rottura di un sollevamento, di un pezzo speciale o il cedimento/distacco di una condotta che implichi la mancata funzionalità del sistema fognatura. E' comunque da intendersi guasto anche qualsiasi allagamento da sversamento delle condotte (inteso come rigurgito) non necessariamente collegato con una rottura (ad esempio ostruzione o evento meteorico). Si definisce il rigurgito fognario ogni fuoriuscita di liquame da qualsiasi tipo di condotto o manufatto fognario (sia fognatura nera che mista), che comporti l'allagamento di superfici pubbliche o private, per effetto di qualsiasi causa strutturale, manutentiva o funzionale (insufficienza dei singoli spechi o della rete, rottura dei condotti, interruzione nel funzionamento dei sollevamenti, ostruzione dei condotti o dei manufatti, ecc.).

Conseguentemente il rigurgito fognario è sempre un sottoinsieme dei guasti come sopra definiti. La scala di base dell'evento è la rete fognaria. Se un evento di interruzione interessa contemporaneamente più reti il campo peso dell'evento avrà un peso corrispondente a  $1/n$  con  $n$  = num reti disservite.

**Tabella 12: Registro dei guasti fognari RGF.**

<b>CAMPO</b>	<b>CONTENUTO</b>
	Codifiche ammesse
Codice guasto/rigurgito fognario	Num. identificativo dell'evento (nel caso di un evento con peso >1, più reti interessate, deve essere utilizzato per ogni record lo stesso numero).
Peso Evento	1 se interessante una sola rete; $1/n$ se interessante n reti (in tale caso ci saranno quindi n record nella tabella)
Rete disservita	Nome rete disservita da Database Infrastrutture
Codice rete	Codice della rete da Database Infrastrutture
Comune	Nome del comune disservito (principale comune coerente con rete da Database Infrastrutture)
Cod. Istat Comune	Codice Istat Comune
Località	Nome della località disservita (coerente col Database Infrastrutture)
Tipo di guasto	Rottura, cedimento, blocco sollevamento, ostruzione, sovraccarico idraulico per pioggia o sottodimensionamento (non dovuto agli altri problemi)
Infrastruttura interessata	Nome dell'infrastruttura interessata da guasto da Database Infrastrutture (non necessariamente coincidente con la rete disservita)
rigurgito	Avvenuto sversamento SI/NO
Stima superficie interessata dal rigurgito	Mq allagati
Data inizio	Data della segnalazione di disservizio
Ora inizio	Ora della segnalazione di disservizio

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA***Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

<b>CAMPO</b>	<b>CONTENUTO</b>
	Codifiche ammesse
Data fine	Data risoluzione e ripristino delle condizioni antecedenti il disservizio
Ora fine	Ora risoluzione e ripristino delle condizioni antecedenti il disservizio
Fonte del dato	Call Center, segnalazione interna o altro
Codice dato	Identificativo del registro cui si riferisce la fonte del dato (ai fini di poter tracciare e verificare le informazioni raccolte)
Data ultima manutenzione	Data ultima manutenzione o spurgo effettuato sulle condotte interessate dal guasto
NOTE	Campo libero per commenti o chiarire quanto non codificabile nei dati sopra

**REGISTRO RECLAMI RRC**

Il Registro Reclami contiene i dati necessari per la verifica dell'indicatore GRC.

Ogni reclamo scritto pervenuto anche per fax o e-mail deve essere inserito in tale registro. Saranno escluse dal registro quindi solo quelle che, nella Carta del Servizio e nel Regolamento del Servizio, sono indicate come richieste di chiarimento o di prestazione.

Tuttavia, saranno considerati reclami scritti anche quelli non contenenti una espressa indicazione in tal senso ma che palesemente contengano delle lamentele degli Utenti.

Non costituiscono reclamo le segnalazioni di guasto eliminabile tramite normale intervento di manutenzione se non è esplicita l'intenzione di lamentare o denunciare un ritardo o una carenza gestionale.

Non costituiscono reclamo le semplici richieste di ricalcolo della fattura (per consumo sovrastimato, per perdita o altro) se non è esplicita l'intenzione di lamentare o denunciare un ritardo o una carenza gestionale.

L'inserimento dei reclami nel registro prescinderà dalla pertinenza o meno del reclamo stesso.

**Tabella 13: Registro dei reclami RRC.**

<b>CAMPO</b>	<b>CONTENUTO</b>
	Codifiche ammesse
Nome e Cognome reclamante	Estremi della persona che effettua il reclamo anche a nome di più utenze raggruppate
Tipo di utenza	Uso domestico; Utenze non domestiche; Utenze promiscue in agricoltura; Utenze comunali; Strutture ospedaliere, chiese, istituti religiosi, luoghi di culto, associazioni onlus, caserme; Forniture a natanti e autobotti; Bocche antincendio; Fornitura acqua grezza;
Comune cui si riferisce il reclamo	Comune
Cod. Istat Comune	Codice Istat Comune
Indirizzo cui si riferisce il reclamo	Via, Viale, Piazza o via/località se il reclamo è effettuato tramite una persona a nome di più utenze
Data reclamo	Data in cui è pervenuto il reclamo
Mezzo utilizzato	Posta, e-mail o fax
Data risposta	Giorno in cui è partita la risposta scritta del Gestore

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA***Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

<b>CAMPO</b>	<b>CONTENUTO</b> Codifiche ammesse
Codifica reclamo	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Accesso agli sportelli</li> <li>– Accesso telefonico</li> <li>– Tempi di attesa uffici</li> <li>– Comportamento del personale</li> <li>– Prestazione servizio non conforme alla richiesta</li> <li>– Ritardo nella prestazione di un servizio</li> <li>– Errore in bolletta</li> <li>– Tempi consegna bollette</li> <li>– Interruzione e/o pressione insufficiente nell'erogazione dell'acqua</li> <li>– Qualità dell'acqua</li> <li>– Manutenzione e funzionamento rete acquedotto</li> <li>– Manutenzione e funzionamento della fognatura pubblica o depuratore (rigurgiti, rumori ecc.)</li> <li>– Maleodoranze dovute a fognature pubbliche o depuratori</li> <li>– Tariffe, canoni e cauzioni</li> <li>– Altro</li> </ul>
Pertinenza reclamo	Si / no – indicazione del Gestore se il reclamo è corretto perché ai sensi del contratto di utenza e degli obblighi convenzionali il Gestore non ha effettuato un servizio congruo
Rimborso automatico	Si/no - se il reclamo provoca o meno un obbligo di rimborso automatico
Codice VRA	Codice di collegamento al registro RRA
NOTE	Campo libero per commenti o chiarire quanto non codificabile nei dati sopra (ad esempio codifica 'Altro')

**REGISTRO RIMBORSI AUTOMATICI RRA**

Il Registro Rimborsi Automatici contiene i dati necessari per la verifica dell'indicatore VRA.

Tutti gli eventi che danno luogo ai Rimborsi Automatici dovranno essere inseriti in questo registro indicando, coerentemente con quanto previsto nella Carta del Servizio e nel Regolamento del Servizio, la causale del rimborso, se il rimborso è stato effettuato, in che tempi è stato effettuato, la somma corrisposta, la modalità di corresponsione.

**Tabella 14: Registro dei rimborsi automatici RRA.**

<b>CAMPO</b>	<b>CONTENUTO</b> Codifiche ammesse
Codice RRA	Codice di collegamento con il registro RRC
Nome e Cognome utente	Estremi dell'utente soggetto a potenziale rimborso
Comune utente	Comune
Cod.Istat Comune	Codice Istat Comune
Codice utente	Codice utente

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA***Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

<b>CAMPO</b>	<b>CONTENUTO</b> Codifiche ammesse
Tipo di utenza	Uso domestico; Utenze non domestiche; Utenze promiscue in agricoltura; Utenze comunali; Strutture ospedaliere, chiese, istituti religiosi, luoghi di culto, associazioni onlus, caserme; Forniture a natanti e autobotti; Bocche antincendio; Fornitura acqua grezza;
Causale rimborso	– Tempo preventivazione senza soprall. – Tempo preventivazione con soprall. – Tempo allacciamento – Tempo attivazione fornitura – Tempo riattivazione fornitura – Ritardo appuntamenti – Tempo retifica fatturazione – Tempo cessazione fornitura – Tempo risposta reclami scritti – Tempo esecuzione allaccio fog.
Data attivazione rimborso	Data relativa all'evento che ha determinato il rimborso
Rimborso effettuato	Si/no
Motivo del non rimborso	Nel caso di non rimborso chiarire il motivo: morosità, tempi non scaduti, altro
Mezzo utilizzato	Detrazione su bolletta, rimessa diretta
Data rimborso	Data bollettazione o della rimessa diretta
Importo corrisposto	€ detratti o corrisposti
Ritardo pagamento	Si/no - nel caso in cui il Gestore non abbia corrisposto il rimborso nei tempi minimi previsti da cui consegue un maggior importo da corrispondere
NOTE	Campo libero per commenti o chiarire quanto non codificabile nei dati sopra (ad esempio codifica 'Altro')

**REGISTRO DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA RQAE**

Il Registro della Qualità dell'Acqua Erogata contiene i dati necessari per la verifica dei seguenti indicatori:

- QAE;
- ASA.

Per ogni punto di monitoraggio (rappresentativo dell'acqua distribuita) e per ogni parametro del D.Lgs. 31/2001 dovranno essere indicate le analisi con esito non favorevole (superamenti) e il totale delle analisi svolte (interne ed esterne) distinguendo fra i controlli del Gestore e quelli dell'ASL/ARPAS. Dovrà inoltre essere indicata data e ora della segnalazione del problema e del ripristino delle condizioni qualitative precedenti al problema. Nel caso di crisi qualitativa dovrà inoltre essere indicato, il tempo di attivazione del servizio di emergenza, indicando l'ora e la data di arrivo delle autobotti o del diverso rifornimento potabile rispetto alla data e ora di segnalazione di crisi, nonché una stima della popolazione coinvolta in tale disservizio.

**Tabella 15: Registro della Qualità dell'Acqua Erogata RQAE.**

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA***Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

<b>CAMPO</b>	<b>CONTENUTO</b>
	Codifiche ammesse
Punto di monitoraggio	Nome del punto di prelievo
Comune	Comune ove ubicato tale prelievo
Cod. Istat Comune	Codice Istat del Comune
Fonte dato	Interno, N° ASL , altro
Centrale di produzione	Nome della centrale di produzione (da Database Infrastrutture)
Codice produzione	Codice da Database Infrastrutture
Data segnalazione	Data della segnalazione di problema su controllo esterno
Data prelievo	Data prelievo
Data analisi	Data del risultato di non conformità
Parametro 1	Parametri monitorati da decreto
parametro 2	Parametri monitorati da decreto
.....	Parametri monitorati da decreto
Parametro n	Parametri monitorati da decreto
Causa	Codifica causa (p.e.: Risorsa oltre soglia e assenza di trattamento; Trattamento insufficiente o eccessivo; Guasto tecnico all'impianto di trattamento, Probabile distacco di biofilm dalla condotta, Probabile trascinarsi di sedimenti da condotta o serbatoio, Probabile errore in sede di campionamento o analisi, punto di prelievo prossimo ad un terminale di rete con scarso consumo o dove l'acqua staziona per tempi molto lunghi; Impianto non adeguato alla qualità dell'acqua da trattare; Probabile contaminazione spinta in rete da pozzi privati; Black-out elettrico, altro)
Azione correttiva	Sintesi dell'azione correttiva intrapresa (descrizione libera)
Ordinanza sindacale	Si/no
Tipo di ordinanza	Divieto uso, limitazione, altro (descrizione libera)
Data ordinanza	Data emissione provvedimento
Ora ordinanza	ora emissione provvedimento
Data attivazione servizio emergenza	Data attivazione servizio sostitutivo
Ora attivazione servizio di emergenza	Ora attivazione servizio sostitutivo
ANS popolazione disservita	Stima popolazione disservita
Tot. Analisi interne	Numero totale analisi interne effettuate sui punti di prelievo
Tot. Analisi esterne	Numero totale di analisi ASL o di altri effettuate

**REGISTRO DELLA QUALITÀ DEGLI SCARICHI ROAD**

Il Registro della Qualità degli Scarichi contiene i dati necessari per la verifica dell'indicatore QAD.

Per ogni depuratore maggiore di 2.000 AE (Abitanti equivalenti) dovrà essere indicato il carico trattato in AE e per ogni parametro del D.Lgs. 152/2006 dovranno essere indicate le analisi con esito non favorevole (superamenti) e il totale delle analisi svolte (interne e esterne) distinguendo fra i controlli del Gestore e quelli dell'ARPAS.

**Tabella 16: Registro della Qualità degli Scarichi ROAD.**

<b>CAMPO</b>	<b>CONTENUTO</b>
	Codifiche ammesse

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA***Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

<b>CAMPO</b>	<b>CONTENUTO</b>
	Codifiche ammesse
Depuratore	Nome dell'impianto
Cod. Depuratore	Codice da Database Infrastrutture
Potenzialità AE	Potenzialità in AE da Database Infrastrutture
Comune	Comune ove ubicato tale depuratore
Cod. Istat Comune	Codice Istat del Comune
Fonte dato	Interno, ARPAS
Parametro 1	Parametri monitorati da D.Lgs. 152/2006 tabelle 3 e 5 dell'allegato 5 degli allegati alla parte III
Parametro 2	Parametri monitorati da D.Lgs. 152/2006 tabelle 3 e 5 dell'allegato 5 degli allegati alla parte III
.....	Parametri monitorati da D.Lgs. 152/2006 tabelle 3 e 5 dell'allegato 5 degli allegati alla parte III
Parametro n	Parametri monitorati da D.Lgs. 152/2006 tabelle 3 e 5 dell'allegato 5 degli allegati alla parte III
causa	Codifica causa (descrizione libera)
Tot.Analisi interne dep.< 10.000 AE	Numero totale analisi interne effettuate sui punti di scarico
Tot.Analisi esterne dep.< 10.000 AE	Numero totale di analisi ARPAS effettuate sui punti di scarico
Tot.Analisi interne dep.> 10.000 AE	Numero totale analisi interne effettuate sui punti di scarico
Tot.Analisi esterne dep.> 10.000 AE	Numero totale di analisi ARPAS effettuate sui punti di scarico

## **DATI TECNICI, ECONOMICI E GESTIONALI: PROCEDURE DI COMUNICAZIONE E DI RILEVAZIONE.**

Ai sensi degli articoli 41 e 42 **12 e 13** della Convenzione, il Gestore è tenuto a comunicare all'Autorità, secondo le procedure rispettivamente dettagliate nelle sezioni III e IV della presente parte del Disciplinare Tecnico, i dati tecnici, economici e gestionali attinenti al Servizio. In particolare, nella sezione III, viene riportata una sintesi delle opere censite tramite Database Infrastrutture, cui è associato un sistema informativo territoriale.

Nella sezione IV vengono, invece, fissate le procedure di rilevazione dei dati gestionali ed economici che il Gestore deve trasmettere all'Autorità.

Gli obblighi di trasmissione del Database Infrastrutture e delle schede gestionali ed economiche rientrano tra gli obblighi di comunicazione cui è tenuto il Gestore ai sensi della Convenzione e del Disciplinare Tecnico, dei quali è fornito un quadro di riepilogo nella Tabella 20 della Parte IV del Disciplinare Tecnico.

Le informazioni ed i dati contenuti nel Database Infrastrutture, nelle schede gestionali ed economiche, devono essere comunicati tempestivamente in formato elettronico, concordato con l'Autorità. A tal fine, l'Autorità si doterà di un server dedicato sul quale il gestore riverserà, via Internet, i dati richiesti.

### **Sezione III –Data Base delle infrastrutture del servizio**

Il Database Infrastrutture contiene le informazioni tecniche relative alle infrastrutture del Servizio.

Sono state individuate 10 tipologie di opere diverse, riportate nella Tabella 17. La tipologia dell'opera descritta è fondamentale nella individuazione dell'opera stessa poiché definisce i dati tecnici che caratterizzano ogni opera.

Le tipologie potranno essere modificate concordemente con l'Autorità a seguito di Revisione del Piano d'Ambito.

#### **Tabella 17: Tipologia delle opere del database infrastrutture.**

## AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA

Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato

TIPO OPERA	SERVIZIO	DESCRIZIONE TIPO OPERA
1.	ACQUEDOTTO	Impianti di trattamento delle acque
2.	ACQUEDOTTO	Impianti di sollevamento
3.	ACQUEDOTTO	Serbatoi
4.	ACQUEDOTTO	Condotte adduttrici
5.	ACQUEDOTTO	Reti di distribuzione interna
6.	ACQUEDOTTO	Opera di presa
7.	FOGNATURA	Reti di raccolta fognaria
8.	FOGNATURA	Sollevamenti
9.	DEPURAZIONE	Impianti di depurazione
10.	DEPURAZIONE	Collettori fognari

Per ognuna delle opere descritte sono state realizzate delle maschere di inserimento dei dati tecnici caratterizzanti l'opera; tramite tali maschere è possibile effettuare, in modo semplice, l'inserimento, la modifica e la consultazione dei dati. Ad ogni opera è associato un codice che ne permette l'individuazione univoca.

Il Gestore deve aggiornare tempestivamente, via Internet, il Database Infrastrutture, che sarà tenuto su un server dedicato presso l'Autorità d'Ambito in modo da consentire a quest'ultima l'effettuazione di verifiche e controlli sul raggiungimento degli obiettivi e sulla realizzazione degli interventi, sia relativi a nuove opere, sia relativi alla ricostruzione ed adeguamento di opere esistenti, previsti nel Piano d'Ambito.

Sezione IV – Dati gestionali ed economici: metodologie di rilevazione

### CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO PER CENTRI DI COSTO

Il Gestore è tenuto a trasmettere all'Autorità, con cadenza annuale, il conto economico riclassificato per centri di costo, come di seguito specificato.

#### RIPARTIZIONE PER SEGMENTI DEL SERVIZIO

Il conto economico riclassificato segue in linea generale l'impostazione del D.lgs. n° 127/1991. Esso è suddiviso per i tre segmenti del Servizio (acquedotto, fognatura, depurazione) e prevede un ultimo segmento che contiene tutti gli "altri servizi".

Ci saranno inoltre una campo per i costi comuni generali non imputabili specificamente ad alcun servizio e uno per i costi totali, coincidenti con le voci del conto economico di bilancio.

#### RIPARTIZIONE PER ARTICOLAZIONI TERRITORIALI

Ogni servizio è suddiviso in articolazioni territoriali (quanto più possibile omogenee fra di loro al fine di rendere confrontabili i dati nel tempo) comprendenti un certo numero di comuni.

#### LE VOCI DI COSTO

Per quanto riguarda le principali voci di costo il modello è quello del D.lgs. n° 127/1991. Tali voci saranno ripartite per articolazioni territoriali e segmento del Servizio. In generale, per la ripartizione, si adotterà il seguente criterio: utilizzando il dato di costo aggregato derivante dalla contabilità generale, si ripartisce l'ammontare sui articolazioni territoriali e sul segmento del Servizio in base ai criteri desunti dalla contabilità analitica, salvo quando previsto diversamente nel presente Disciplinare Tecnico.

L'adozione generale di questo criterio rende confrontabili il conto economico riclassificato e quello di bilancio fatto salvo per il caso che sarà descritto successivamente.

In particolare, i criteri di imputazione per articolazioni territoriali, derivanti dalla Contabilità Analitica adottati per la redazione del database del conto economico riclassificato, sono i seguenti:

- per i costi relativi al materiale ed alle materie prime, in base al metodo previsto dal Gestore per lo scarico di magazzino, in virtù delle disposizioni di legge;

## **AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA**

*Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

- per le voci strettamente legate all'utilizzo delle attrezzature e degli automezzi, rispettivamente in base all'utilizzo in ore o in km, così come desunti dalla contabilità analitica;
- per il personale, le ore standard lavorate desunte dalla contabilità analitica;
- per i servizi, mediante l'imputazione diretta dei costi medesimi.

Infine i costi capitalizzati nel conto economico di bilancio sono inseriti tra le voci di costo, mentre la contabilità analitica consente di isolarli come voce a sé, per tutte le principali voci di costo.

### **LE VOCI DI COSTO E LA DESTINAZIONE ALLE ATTIVITÀ**

Una seconda ripartizione per destinazione riguarda le attività ovvero:

- la gestione e la manutenzione delle reti;
- la gestione e la manutenzione degli impianti;
- la gestione e la manutenzione dei sollevamenti;
- il pronto intervento (definito dal Gestore "*riparazione danni a utenze*").

Tale ripartizione si intende all'interno di ogni servizio e riguarda i seguenti costi interni:

- Materie prime.
- Personale.
- Servizi.

I criteri generali per la ripartizione sono gli stessi previsti per la ripartizione nei articolazioni territoriali.

L'aggregazione delle voci di costo prevista dal database del conto economico riclassificato sono attuabili attraverso la consultazione del piano dei conti e la tabella di raccordo per l'inserimento dei dati nel database del conto economico riclassificato. Ogni sei mesi il Gestore comunicherà le modifiche apportate al piano dei conti e concorderà con l'Autorità la destinazione nel database dei nuovi conti aperti.

### **LE MACROVOCI**

#### **Valore della produzione**

##### **1. I RICAVI DA TARIFFA**

I ricavi da Tariffa saranno suddivisi per articolazioni territoriali. Il totale corrisponderà al ricavo da Tariffa riscontrabile nel prospetto del conto economico come iscritto in bilancio, ma probabilmente diverso dal fatturato calcolato sui volumi erogati rilevati a consuntivo e raccolti nel database dei dati gestionali.

##### **2. I COSTI CAPITALIZZATI**

Le voci dei costi capitalizzati saranno stornate nei costi della produzione all'interno delle rispettive voci per natura. Pertanto risulterà visibile sia il dato sui costi operativi globalmente intesi, che quelli effettivi al netto dei costi capitalizzati per centri di costo e aggregati. Gli "*oneri finanziari capitalizzati*" vanno evidenziati a parte all'interno della voce "*incrementi per immobilizzazioni interne*", poiché non vanno stornati dai costi operativi.

##### **3. GLI ALTRI RICAVI**

Tutti gli "*Altri ricavi*" saranno imputati nella colonna "*Altri servizi*" e suddivisi per articolazioni territoriali.

#### **Costi della produzione**

##### **4. IL MATERIALE E LE MATERIE PRIME**

Le materie prime sono suddivise soltanto per natura ed imputate ai diversi alle diverse articolazioni territoriali.

Il materiale è classificato in generale per natura, ma quello utilizzato per le attività di gestione e manutenzione ordinaria di impianti, reti e sollevamenti (3 voci) e per il pronto intervento, è distinto per attività. Il piano dei conti deve contenere i raccordi tra contabilità analitica (COA) e contabilità generale (COGE), così che risulti possibile ricondurre i materiali alla loro natura (materiali di ricambio elettrici, idraulici,

pompe, impianti telecontrollo, chiusini e materiali in ghisa).

In questa macrovoce vi è anche del materiale descritto per natura "carburante automezzi" e "materiale ricambio automezzi" che è ripetuto 4 volte (per ciascuna attività) ed imputato anch'esso per articolazioni territoriali in base al tempo (ore standard) di impiego delle attrezzature e i Km percorsi per gli automezzi. In tal modo la macrovoce fornisce un'informazione sul materiale utilizzato per l'impiego di automezzi per articolazioni territoriali, segmento del Servizio ed attività.

In fondo alla macrovoce è riportato anche l'ammontare del materiale capitalizzato.

## **5. I SERVIZI**

Anche i servizi sono rilevati con una distinzione per attività legata alla gestione e manutenzione ordinaria di impianti, reti e sollevamenti ed al pronto intervento. Come per il materiale, dal piano dei conti si deduce che tra queste vi sono: servizi per la gestione e manutenzione ordinaria degli impianti, servizi per la gestione e manutenzione ordinaria delle reti idriche, servizi per la gestione e manutenzione ordinaria delle reti fognarie, servizio per manutenzione ordinaria delle apparecchiature elettromeccaniche, servizi estrazione e installazione pompe, servizi manutenzione impianti telecontrollo, servizi manutenzione impianti elettrici, servizi manutenzione strument. port. livello, manutenzione ordinaria pozzi, manutenzione ordinaria impianti di potabilizzazione, pulizia pozzetti e depositi acqua.

Nella macrovoce servizi vi sono anche altre voci per natura "manutenzione e pulizia automezzi" e "assicurazioni veicoli e automezzi" che sono ripetuti 4 volte (per ciascuna attività) ed imputati anch'essi per articolazioni territoriali in base alle ore di impiego delle attrezzature e ai Km percorsi dagli automezzi. In tal modo forniscono un'informazione sui costi per servizi sostenuti per l'impiego di automezzi e attrezzature, suddivisi per articolazioni territoriali, per segmento del Servizio e per attività.

Per tutti gli "Altri Servizi" si ha imputazione ai alle articolazioni territoriali solo laddove esista un criterio di ripartizione che risponda ai criteri generali, altrimenti dovrà essere considerato un costo comune.

La voce "costi per servizi capitalizzati" è residuale poiché i servizi, qualora facciano parte di un progetto di investimento, figurano direttamente nella commessa di investimento senza che ne compaia l'imputazione nel conto economico.

## **6. GODIMENTO BENI DI TERZI**

Valgono i criteri generali di ripartizione descritti nell'impostazione generale.

## **7. IL PERSONALE**

Anche il personale è suddiviso al suo interno per attività (gestione e manutenzione impianti, reti, impianti di sollevamento e pronto intervento) ed è ripartito nelle articolazioni territoriali in base alle ore standard lavorate. Viene raccolto, ad opera della contabilità analitica, tutto il monte ore - ivi comprese quelle relative all'esercizio degli impianti ed alla gestione delle reti - svolte dal personale. In tal modo si ottiene un'informazione dei costi relativi al personale suddivisi per articolazioni territoriali, segmento del Servizio ed attività.

## **8. AMMORTAMENTI**

Gli ammortamenti sono imputati ai relativi servizi e articolazioni territoriali, in coerenza all'inserimento dei cespiti nel Database Libro Cespiti. Gli ammortamenti non di competenza della Tariffa, come ad esempio quelli relativi agli allacciamenti, saranno invece imputati nella colonna "altri servizi".

In definitiva il database sul conto economico riclassificato si basa sulla contabilità analitica implementata dal Gestore ed è comparabile con il conto economico di bilancio.

In merito a tutte le altre macrovoci del conto economico di bilancio risulterà una perfetta coincidenza con i corrispettivi valori del conto economico riclassificato. Si riporta di seguito il prospetto del conto economico riclassificato "a costi e ricavi della produzione venduta":

**Tabella 18: Conto economico riclassificato "a costi e ricavi della produzione venduta".**

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA**

*Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

Conto Economico riclassificato per centri di costo	Servizio Acquedotto				Servizio fognatura				Servizio depurazione				Totale Servizio Idrico Integrato
	Centro di costo 1	Centro di costo 2	Centro di costo n	Costi comuni	Centro di costo 1	Centro di costo 2	Centro di costo n	Costi comuni	Centro di costo 1	Centro di costo 2	Centro di costo n	Costi comuni	
<b>A - VALORE DELLA PRODUZIONE</b>													
1. Ricavi													
a) da quota fissa													
b) da vendita quota variabile													
c) per nuovi allacci													
d) altri ricavi da vendite													
2. Variazioni delle rimanenze													
3. Variazioni dei lavori in corso su orinazione													
4. Incrementi di immobilizzazioni													
5. Altri ricavi e proventi													
a) diversi													
b) corrispettivi													
c) contributi in conto esercizio													
<b>TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE</b>													
<b>B - COSTI DELLA PRODUZIONE</b>													
6. Per materie prime sussidiarie e consumo merci													
a) acquisto acqua all'ingrosso													
b) acquisto di reattivi													
c) acquisto di materiali di consumo													
d) acquisto di materiale vario													
7. Per prestazione di servizi													
a) manutenzioni reti ed impianti													
b) altre manutenzioni													
c) consumi energia elettrica													
d) trasporto e smaltimento rifiuti													
e) analisi di laboratorio													
f) consulenze tecniche													
g) servizi vari													
8. Costi per godimento beni di terzi													
a) affitti e locazioni passive													
9. Costo per il personale													
a) salari e stipendi													
b) oneri sociali													
c) trattamento di fine rapporto													
d) trattamento di quiescenza e simili													
e) altri costi del personale													
10. Ammortamenti e svalutazioni													
a) ammortamenti di immobilizzazioni immateriali													
b) ammortamenti di immobilizzazioni materiali													
c) altre svalutazioni delle immobilizzazioni													
11. Variaz. delle rimanenze di M.P., sussidiarie, di consumo e merci													
12. Accantonamenti per rischi													

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA**

*Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

Conto Economico riclassificato per centri di costo	Servizio Acquedotto				Servizio fognatura				Servizio depurazione				Totale Servizio Idrico Integrato
	Centro di costo 1	Centro di costo 2	Centro di costo n	Costi comuni	Centro di costo 1	Centro di costo 2	Centro di costo n	Costi comuni	Centro di costo 1	Centro di costo 2	Centro di costo n	Costi comuni	
13. Altri accantonamenti													
14. Oneri diversi di gestione													
<b>TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE</b>													
<b>DIFFERENZA TRA VALORI E COSTI DELLA PRODUZIONE (A - B)</b>													
<b>C - PROVENTI ED ONERI FINANZIARI</b>													
15. Proventi da partecipazioni													
16. Altri proventi finanziari													
17. Interessi e altri oneri finanziari													
<b>TOTALE PROVENTI ED ONERI FINANZIARI (15 + 16 + 17)</b>													
<b>D - RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITA' FINANZIARIE</b>													
18. Rivalutazioni													
a) di partecipazioni													
b) di imm. finanz. che non costituiscono partecip.													
c) da titoli iscritti nell'attivo circolante													
19. Svalutazioni													
a) di partecipazioni													
b) di imm. finanz. che non costituiscono partecip.													
c) da titoli iscritti nell'attivo circolante													
<b>TOTALE DELLE RETTIFICHE (18 - 19)</b>													
<b>E - PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI</b>													
20. Proventi straordinari													
21. Oneri straordinari													
<b>TOTALE PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI (20- 21)</b>													
<b>RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (A - B ± C ± D ± E)</b>													
22. IMPOSTE SUL REDDITO													
23. UTILE (PERDITA) DI ESERCIZIO													

Per le singole voci occorrerà fare invece riferimento al piano dei conti.

In occasione della trasmissione annuale del conto economico riclassificato e del bilancio, nei tempi e nei modi previsti dalla Convenzione e dal presente documento, sarà inoltre trasmesso all'Autorità anche il conto economico del bilancio, in formato.xls, suddiviso per le singole voci previste dal piano dei conti.

### IL DATABASE DEI DATI GESTIONALI

Il database che il Gestore è tenuto ad aggiornare tempestivamente, via Internet, contiene dati gestionali di vario genere.

Il database dei dati gestionali sarà costruito sulla base della

Tabella 19. La tabella contiene i dati richiesti dall'Autorità: il codice, il nome, la fonte e la descrizione del dato. Il

## AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA

Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato

database dovrà rispettare anche la struttura della tabella allegata. I dati gestionali saranno infatti disaggregati per articolazioni territoriali. Per articolazioni territoriali si intendono gli stessi elencati in precedenza.

Un'ultima colonna conterrà il dato aggregato aziendale.

I dati saranno suddivisi orizzontalmente per macrovoci che raccolgono tipologie simili di dati:

- Sedi operative e sportelli
- Pronto Intervento
- Danni Reti
- Allacci
- Distacchi
- Analisi laboratorio
- Commerciale
- Addetti
- Ore lavorate
- Volumi acqua
- Ricavi e utenze
- Consistenza infrastrutture
- KM impiego automezzi
- Ore impiego attrezzature
- Altri indicatori organizzativi commerciale.

All'interno di ogni macrovoce rientrano un numero variabile di voci la cui descrizione puntuale si trova nella tabella alla colonna Riferimenti/Descrizione.

Tabella 19: Dati gestionali.

MACROVOCE	Codice Indicatore	Descrizione Indicatore	Unità di misura	Riferimento/Definizione
Sedi operative e sportelli	1	Numero sedi operative	numero	Numero di sedi presenti sul territorio ovvero officine, centri di pronto intervento, magazzini o altro, comunque direttamente attive per qualsiasi intervento o manutenzione in uno o nei vari settori del Servizio Idrico Integrato. Complessivamente si avrà (01)=(02)+(03)+(04)+(05).
	2	Numero centri acquedotto	numero	Numero di centri sul territorio adibiti ai compiti descritti al punto (01), ma esclusivamente dedicati all'acquedotto inteso come rete acquedottistica e relativi impianti e manufatti, compresi potabilizzatori, opere di captazione ecc..

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA***Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

<b>MACROVOCE</b>	<b>Codice Indicatore</b>	<b>Descrizione Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Riferimento/Definizione</b>
	<b>3</b>	Numero centri fognatura, depurazione	numero	Numero di centri sul territorio adibiti ai compiti descritti al punto (01), ma esclusivamente dedicati alla fognatura e depurazione.
	<b>4</b>	Numero centri misti	numero	Numero di centri sul territorio adibiti ai compiti descritti al punto (01), ma non classificabili nelle precedenti voci.
	<b>5</b>	Numero sportelli	numero	Numero di sportelli aperti al pubblico fisicamente presenti sul territorio al momento della compilazione della presente scheda. In questo numero non sono inclusi i servizi telematici e/o di call center.
Pronto Intervento	<b>6</b>	Numero interventi di pronto intervento nel servizio acquedotto	numero	Numero di interventi di pronto intervento effettuati nell'anno per il settore acquedotto, ovvero rappresentativo di tutti quegli interventi definiti dal Gestore per riparazione danni a utenti per settore acquedotto, limitatamente ai casi in cui è intervenuto a seguito di segnalazioni (interne ed esterne su chiamata) e che non rientrano nella manutenzione ordinaria e programmata a meno che il tempo di preavviso non sia stato sufficiente (vedi standard organizzativi INPA, TRGO, TRGS) affinché l'intervento potesse essere definito programmato. In conclusione il numero includerà tutti interventi contenuti negli indicatori INPA, TRGO, TRGS e IIR (senza duplicazioni), ed altri interventi di pronto intervento che non necessariamente danno luogo ad interruzione idrica. Vanno esclusi da questo conteggio gli interventi destinati a riparazioni per le quali è previsto un corrispettivo a carico dell'utente, alle riparazioni su allacciamenti e che comunque non rientrano nelle competenze del Servizio Idrico Integrato (perchè ad esempio fornito come servizio a privati).
	<b>7</b>	Numero interventi di pronto intervento su allacciamenti acquedotto	numero	Si veda quanto sopra. Numero degli interventi di pronto intervento esclusivamente destinati agli allacciamenti dell'acquedotto.
	<b>8</b>	Numero interventi di pronto intervento per privati acquedotto	numero	Si veda quanto sopra. Numero degli interventi di pronto intervento esclusivamente destinati a servizi verso privati acquedotto.

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA**

*Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

<b>MACROVOCE</b>	<b>Codice Indicatore</b>	<b>Descrizione Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Riferimento/Definizione</b>
	<b>9</b>	Numero interventi di pronto intervento nel servizio fognatura	numero	Numero di interventi di pronto intervento effettuati nell'anno per il settore fognatura, ovvero rappresentativo di tutti quegli interventi definiti dal Gestore per riparazione danni utenti per il settore fognatura, per i quali è intervenuto a seguito di segnalazioni (interne ed esterne su chiamata) e che non rientrano nella manutenzione ordinaria e programmata. Rientrano in questo numero tutti gli interventi TRGF (senza duplicazione del dato) e tutti gli altri casi definiti sopra, per i quali è richiesto un pronto intervento, ad esclusione degli interventi destinati a riparazioni private, su allacciamenti e che comunque non rientrano nelle competenze del Servizio.
	<b>10</b>	Numero interventi di pronto intervento per allacciamenti servizio fognatura	numero	Si veda quanto sopra. Numero degli interventi di pronto intervento esclusivamente destinati agli allacciamento della fognatura.
	<b>11</b>	Numero interventi di pronto intervento per privati fognatura	numero	Si veda quanto sopra. Numero degli interventi di pronto intervento esclusivamente destinati a servizi verso privati fognatura.
	<b>12</b>	Numero interventi di pronto intervento nel servizio depurazione	numero	Numero di interventi di pronto intervento effettuati nell'anno nel settore depurazione, ovvero rappresentativo di tutti quegli interventi definiti dal Gestore <i>"per riparazione danni a utenti"</i> per i quali è intervenuto a seguito di segnalazioni (interne ed esterne su chiamata) e che non rientrano nella manutenzione ordinaria e programmata.
	<b>13</b>	Percentuale di pronti interventi riparati con personale interno per acquedotto	%	E' la percentuale del numero di interventi di pronto intervento che si sono verificati all'acquedotto riparati dal personale interno del Gestore.
	<b>14</b>	Percentuale di pronti interventi riparati con personale interno per fognatura	%	E' la percentuale del numero di interventi di pronto intervento che si sono verificati alla fognatura riparati dal personale interno del Gestore.
	<b>15</b>	Percentuale di pronti interventi riparati con personale interno per depurazione	%	E' la percentuale del numero di interventi di pronto intervento che si sono verificati agli impianti di depurazione riparati dal personale del interno del Gestore.

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA***Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

<b>MACROVOCE</b>	<b>Codice Indicatore</b>	<b>Descrizione Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Riferimento/Definizione</b>
Danni reti	<b>16</b>	Numero danni infrastruttura rete acquedotto	numero	Numero danni alla rete idrica che si sono verificati nell'anno, ovvero i guasti, le rotture o i danni a tubature, pezzi speciali, componenti impiantistiche ed apparecchiature elettromeccaniche, o interventi manutentivi che comportano l'interruzione del servizio idrico o la perdita di acqua sulla rete. Rispetto al Pronto Intervento può verificarsi che un solo danno può dare luogo a più interventi o viceversa. Inoltre nei danni alla rete idrica rientrano soli i danni relativi strettamente alla rete idrica (rete di adduzione, rete di distribuzione, sollevamenti) con esclusione degli allacciamenti, degli altri impianti e dei contatori.
	<b>17</b>	Numero danni infrastruttura rete fognatura	numero	Numero di danni alla rete fognaria che si sono verificati nell'anno, ovvero i guasti dovuti alla rottura di un sollevamento, di un pezzo speciale/distacco di una condotta che implichi la mancata funzionalità del sistema fognatura. Rispetto al Pronto Intervento può verificarsi che un solo danno può dare luogo a più interventi o viceversa. Inoltre nei danni alla rete fognaria rientrano soli i danni relativi strettamente alla rete fognaria (rete e sollevamenti) con esclusione degli allacciamenti, degli altri impianti e dei contatori.
Allacci	<b>18</b>	Nuovi allacci acquedotto	numero	Numero di nuovi allacci all'acquedotto eseguiti, collaudati e funzionanti durante l'anno.
	<b>19</b>	Nuovi allacci fognatura	numero	Numero di nuovi allacci alla fognatura eseguiti, collaudati e funzionanti durante l'anno.
Distacchi e verifiche	<b>20</b>	Verifiche acquedotto	numero	Numero di verifiche o controlli effettuati nell'anno dal Gestore sia per propria iniziativa che per richiesta dell'utente.
	<b>21</b>	Distacchi acquedotto	numero	Numero di distacchi dal servizio ed interruzione del contratto di somministrazione dell'acqua.
	<b>22</b>	Verifiche fognatura	numero	Numero di verifiche o controlli effettuati nell'anno dal Gestore sia per propria iniziativa che su richiesta dell'utente.
	<b>23</b>	Distacchi fognatura	numero	Numero di distacchi dal servizio, intesi come interruzioni del contratto di fognatura.
Analisi laboratorio	<b>24</b>	Numero analisi acquedotto	numero	Numero di analisi svolte nell'anno per il settore acquedotto, secondo la definizione contenuta nell'indicatore QAE, sia dal Gestore nei propri laboratori sia come controllo esterno dell'ASL o di altri enti.

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA**

*Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

<b>MACROVOCE</b>	<b>Codice Indicatore</b>	<b>Descrizione Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Riferimento/Definizione</b>
	<b>25</b>	Numero analisi depurazione	numero	Numero di analisi svolte nell'anno per il settore fognature, secondo la definizione contenuta nell'indicatore QAD, sia dal Gestore nei propri laboratori sia come controllo esterno dell'ASL o di altri enti.
	<b>26</b>	Numero totale analisi svolte	numero	Numero di analisi svolte nell'anno (somma degli indicatori 22 e 23).
	<b>27</b>	% di analisi acquedotto svolte nei laboratori interni	%	Percentuale data dal numero di analisi svolte nell'anno dal Gestore per il settore acquedotto nei propri laboratori rapportate al numero di analisi totali per lo stesso settore (senza disaggregazione del dato per articolazioni territoriali).
	<b>28</b>	% di analisi depurazione svolte nei laboratori interni	%	Percentuale data dal numero di analisi svolte nell'anno dal Gestore per il settore depurazione nei propri laboratori rapportate al numero di analisi totali per lo stesso settore (senza disaggregazione del dato per articolazioni territoriali).
Commerciale	<b>29</b>	Numero preventivi effettuati	numero	Numero di preventivi effettuati nell'anno dal Gestore riguardanti la rete idrica o fognaria sia per allacciamenti che per qualsiasi altra richiesta dell'utente in merito al Servizio Idrico Integrato.
	<b>30</b>	Numero contratti effettuati acquedotto (vulture, subentri, nuovi contratti, etc.)	numero	Numero di contratti seguiti dal settore commerciale (vulture, subentri, nuovi contratti, etc.) per il servizio acquedotto.
	<b>31</b>	Numero contratti effettuati fognatura e depurazione (vulture, subentri, nuovi contratti, etc.)	numero	Numero di contratti seguiti dal settore commerciale (vulture, subentri, nuovi contratti, etc.) per il servizio fognatura e depurazione.
Addetti	<b>32</b>	Numero addetti alla gestione e manutenzione rete servizio acquedotto	numero	Numero dipendenti che afferiscono al servizio acquedotto impiegati nella gestione e manutenzione della rete.
	<b>33</b>	Numero addetti alla gestione e manutenzione impianti	numero	Numero dipendenti che afferiscono al servizio acquedotto impiegati nella gestione e manutenzione degli impianti.
	<b>34</b>	Numero addetti alla gestione e manutenzione impianti sollevamento	numero	Numero dipendenti che afferiscono al servizio acquedotto impiegati nella gestione e manutenzione degli impianti di sollevamento.

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA**

*Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

<b>MACROVOCE</b>	<b>Codice Indicatore</b>	<b>Descrizione Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Riferimento/Definizione</b>
	<b>35</b>	Numero addetti alla gestione e manutenzione rete servizio fognatura	numero	Numero dipendenti che afferiscono al servizio fognatura impiegati nella gestione e manutenzione della rete.
	<b>36</b>	Numero addetti alla gestione impianti sollevamento servizio fognatura	numero	Numero dipendenti che afferiscono al servizio fognatura impiegati nella gestione e manutenzione degli impianti di sollevamento.
	<b>37</b>	Numero addetti alla gestione impianti servizio depurazione	numero	Numero dipendenti che afferiscono al servizio depurazione impiegati nella gestione e manutenzione degli impianti.
	<b>38</b>	Numero addetti alla gestione sollevamenti servizio depurazione	numero	Numero dipendenti che afferiscono al servizio depurazione impiegati nella gestione e manutenzione degli impianti di sollevamento.
	<b>39</b>	Numero addetti al commerciale	numero	Numero di dipendenti addetti al commerciale.
	<b>40</b>	Numero addetti ai contratti (inclusi nel commerciale)	numero	Numero dipendenti addetti ai contratti relativi al Servizio Idrico Integrato. Tale numero è un sottogruppo del numero di dipendenti addetti al commerciale.
	<b>41</b>	Numero addetti alla formulazione preventivi e gestione clienti allacciamenti (inclusi nel commerciale)	numero	Numero addetti alla formulazione preventivi e gestione clienti allacciamenti. Tale numero è un sottogruppo del numero di dipendenti addetti al commerciale.
	<b>42</b>	Numero addetti struttura	numero	Numero addetti alla struttura.
	<b>43</b>	Numero addetti laboratorio	numero	Numero dipendenti addetti al laboratorio.
	<b>44</b>	Totale addetti	numero	Numero Totale addetti.
Ore lavorate	<b>45</b>	Numero ore lavorate pronto intervento acquedotto	h	Numero di ore lavorate dal personale per il pronto intervento nel servizio acquedotto definito al punto 06.
	<b>46</b>	Numero ore lavorate pronto intervento allacciamenti acquedotto	h	Numero di ore lavorate dal personale per il pronto intervento nel servizio acquedotto definito al punto 07.
	<b>47</b>	Numero ore lavorate pronto intervento privati acquedotto	h	Numero di ore lavorate dal personale per il pronto intervento nel servizio acquedotto definito al punto 08.
	<b>48</b>	Numero ore lavorate pronto intervento fognatura	h	Numero di ore lavorate dal personale per il pronto intervento nel servizio fognatura definito al punto 09.

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA***Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

<b>MACROVOCE</b>	<b>Codice Indicatore</b>	<b>Descrizione Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Riferimento/Definizione</b>
	<b>49</b>	Numero ore lavorate pronto intervento allacciamenti fognatura	h	Numero di ore lavorate dal personale per il pronto intervento nel servizio fognatura definito al punto 10.
	<b>50</b>	Numero ore lavorate pronto intervento privati fognatura	h	Numero di ore lavorate dal personale per il pronto intervento nel servizio fognatura definito al punto 11.
	<b>51</b>	Numero ore lavorate pronto intervento depurazione	h	Numero di ore lavorate dal personale per il pronto intervento nel servizio depurazione definito al punto 12.
	<b>52</b>	Numero ore lavorate alla gestione e manutenzione rete servizio acquedotto	h	Numero ore lavorate da personale che fa parte del servizio acquedotto per la gestione e manutenzione della rete.
	<b>53</b>	Numero ore lavorate alla gestione e manutenzione impianti e sollevamenti servizio acquedotto	h	Numero ore lavorate da personale che fa parte del servizio acquedotto per la gestione e manutenzione degli impianti.
	<b>54</b>	Numero ore lavorate alla gestione e manutenzione impianti sollevamento acquedotto	h	Numero ore lavorate da personale che fa parte del servizio acquedotto per la gestione e manutenzione degli impianti di sollevamento.
	<b>55</b>	Numero ore lavorate alla gestione e manutenzione rete servizio fognatura	h	Numero ore lavorate da personale che fa parte del servizio fognatura per la gestione e manutenzione della rete.
	<b>56</b>	Numero ore lavorate alla gestione e manutenzione impianti sollevamento servizio fognatura	h	Numero ore lavorate da personale che fa parte del servizio fognatura per la gestione e manutenzione degli impianti di sollevamento.
	<b>57</b>	Numero ore lavorate alla gestione e manutenzione impianti servizio depurazione	h	Numero ore lavorate da personale che fa parte del servizio depurazione per la gestione e manutenzione degli impianti.
	<b>58</b>	Numero ore lavorate gestione e manutenzione impianti sollevamento servizio depurazione	h	Numero ore lavorate da personale che fa parte del servizio depurazione per la gestione e manutenzione degli impianti di sollevamento.

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA**

*Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

<b>MACROVOCE</b>	<b>Codice Indicatore</b>	<b>Descrizione Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Riferimento/Definizione</b>
	<b>59</b>	Numero ore lavorate per commesse d'investimento acquedotto	h	Numero ore lavorate dal personale per commesse di investimento per incrementi lavori interni nel settore acquedotto.
	<b>60</b>	Numero ore lavorate per commesse d'investimento fognatura	h	Numero ore lavorate dal personale per commesse di investimento per incrementi lavori interni nel settore fognatura.
	<b>61</b>	Numero ore lavorate per commesse d'investimento depurazione	h	Numero ore lavorate dal personale per commesse di investimento per incrementi lavori interni nel settore depurazione.
	<b>62</b>	Numero ore lavorate per allacciamento acquedotto	h	Numero ore lavorate dal personale per lavori di allacciamento acquedotto.
	<b>63</b>	Numero ore lavorate per allacciamento fognatura	h	Numero ore lavorate dal personale per lavori di allacciamento fognatura.
	<b>64</b>	Numero ore lavorate addetti al commerciale	h	Numero ore lavorate dal personale addetto al commerciale.
	<b>65</b>	Numero ore lavorate addetti ai contratti (inclusi nel commerciale)	h	Numero ore lavorate dal personale addetto ai contratti. Tale numero è un sottogruppo del numero ore lavorate dal personale addetto al commerciale.
	<b>66</b>	Numero ore lavorate addetti alla formulazione preventivi e gestione clienti allacciamenti	h	Numero ore lavorate dal personale addetto alla formulazione preventivi e gestione clienti allacciamenti. Tale numero è un sottogruppo del numero ore lavorate dal personale addetto al commerciale.
	<b>67</b>	Numero ore lavorate dal personale addetto ai laboratori	h	Numero ore lavorate dal personale addetto ai laboratori.
	<b>68</b>	Numero ore lavorate addetti struttura	h	Numero ore lavorate dal personale addetto alla struttura.
	<b>69</b>	Numero totale ore lavorate	h	Numero totale ore lavorate dal personale.
Volumi acqua	<b>70</b>	Volumi d'acqua prodotti	mc/anno	Volume annuale complessivo d'acqua, in mc, che il Gestore capta.
	<b>71</b>	Volumi d'acqua potabilizzati	mc/anno	Volume annuale complessivo d'acqua trattata e resa disponibile all'uso idropotabile.
	<b>72</b>	Volumi d'acqua erogati	mc/anno	Volume annuale complessivo d'acqua ad uso idropotabile, in mc, consegnato all'utente dal Gestore.

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA***Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

<b>MACROVOCE</b>	<b>Codice Indicatore</b>	<b>Descrizione Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Riferimento/Definizione</b>
	<b>73</b>	Volumi d'acqua acquistati	mc/anno	Volume annuale complessivo d'acqua ad uso idropotabile, in mc, che il Gestore acquista esternamente all'ATO o da altri gestori.
	<b>74</b>	Volumi d'acqua ceduti	mc/anno	Volume annuale complessivo d'acqua ad uso idropotabile, in mc, venduti dal Gestore ad altre aziende di gestione o ad ambiti diversi.
	<b>75</b>	Volumi d'acqua fatturati totali	mc/anno	Volume annuale complessivo d'acqua ad uso idropotabile, in mc, che il Gestore fattura alle varie categorie di utenti.
	<b>76</b>	Volumi utenze domestiche	mc/anno	Volume annuale complessivo d'acqua fatturata all'utenza domestica di reale competenza dell'anno (ovvero in base alla lettura a consuntivo dei contatori) con la corrispondente articolazione tariffaria. Il valore di ricavo desunto da questi volumi è prevedibilmente diverso dal corrispettivo valore del Conto Economico.
	<b>77</b>	Volumi utenze non domestiche (commerciali, industriali, artigianali, turistiche, porti turistici)	mc/anno	Volume annuale complessivo d'acqua fatturata all'utenza non domestica di reale competenza dell'anno (ovvero in base alla lettura a consuntivo dei contatori) con la corrispondente articolazione tariffaria. Il valore di ricavo desunto da questi volumi è prevedibilmente diverso dal corrispettivo valore del Conto Economico.
	<b>78</b>	Volumi utenze promiscue in agricoltura	mc/anno	Volume annuale complessivo d'acqua fatturata all'utenza promiscua in agricoltura di reale competenza dell'anno (ovvero in base alla lettura a consuntivo dei contatori) con la corrispondente articolazione tariffaria. Il valore di ricavo desunto da questi volumi è prevedibilmente diverso dal corrispettivo valore del Conto Economico.
	<b>79</b>	Volumi utenze comunali	mc/anno	Volume annuale complessivo d'acqua fatturata all'utenza comunale di reale competenza dell'anno (ovvero in base alla lettura a consuntivo dei contatori) con la corrispondente articolazione tariffaria. Il valore di ricavo desunto da questi volumi è prevedibilmente diverso dal corrispettivo valore del Conto Economico.

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA***Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

<b>MACROVOCE</b>	<b>Codice Indicatore</b>	<b>Descrizione Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Riferimento/Definizione</b>
	<b>80</b>	Volumi strutture di pubblico interesse (strutture ospedaliere, luoghi di culto, associazioni onlus e caserme)	mc/anno	Volume annuale complessivo d'acqua fatturata all'utenza di pubblico interesse di reale competenza dell'anno (ovvero in base alla lettura a consuntivo dei contatori) con la corrispondente articolazione tariffaria. Il valore di ricavo desunto da questi volumi è prevedibilmente diverso dal corrispettivo valore del Conto Economico.
	<b>81</b>	Volumi forniture a natanti e autobotti	mc/anno	Volume annuale complessivo d'acqua fornita a natanti e autobotti di reale competenza dell'anno (ovvero in base alla lettura a consuntivo dei contatori) con la corrispondente articolazione tariffaria. Il valore di ricavo desunto da questi volumi è prevedibilmente diverso dal corrispettivo valore del Conto Economico.
	<b>82</b>	Volumi per bocche antincendio	mc/anno	Volume annuale complessivo d'acqua fornita per bocche antincendio di reale competenza dell'anno (ovvero in base alla lettura a consuntivo dei contatori) con la corrispondente articolazione tariffaria. Il valore di ricavo desunto da questi volumi è prevedibilmente diverso dal corrispettivo valore del Conto Economico.
	<b>83</b>	Volumi per fornitura acqua grezza	mc/anno	Volume annuale complessivo d'acqua per fornitura acqua grezza di reale competenza dell'anno (ovvero in base alla lettura a consuntivo dei contatori) con la corrispondente articolazione tariffaria. Il valore di ricavo desunto da questi volumi è prevedibilmente diverso dal corrispettivo valore del Conto Economico.
	<b>84</b>	Volumi utenze civili fatturati per servizio fognatura	mc/anno	Volume annuale complessivo d'acqua di reflui civili immessi in rete
	<b>85</b>	Volumi utenze civili fatturati per servizio depurazione	mc/anno	Volume annuale complessivo d'acqua di reflui civili depurati
	<b>86</b>	Numero AE trattati domestici e non domestici per servizio depurazione	numero	Numero AE trattati per servizio depurazione relativi ai reflui domestici e non domestici.
	<b>87</b>	Numero AE trattati industriali per servizio depurazione	numero	Numero AE trattati per servizio depurazione relativi ai reflui industriali.
	<b>88</b>	Volumi venduti acqua non potabile	mc/anno	Volume annuale di acqua non potabile venduta.

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA**

*Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

<b>MACROVOCE</b>	<b>Codice Indicatore</b>	<b>Descrizione Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Riferimento/Definizione</b>
Ricavi e utenze	<b>89</b>	Fatturato da quota fissa	€	Totale Fatturato da quota fissa.
	<b>90</b>	Totale utenze acquedotto	numero	Totale utenti acquedotto comprensivi dei nuovi utenti.
	<b>91</b>	Numero abitanti serviti acquedotto	numero	Numero abitanti serviti acquedotto
	<b>92</b>	Numero utenze domestiche per servizio acquedotto	numero	Numero utenze domestiche per servizio acquedotto.
	<b>93</b>	Numero utenze non domestiche per servizio acquedotto	numero	Numero utenze non domestiche per servizio acquedotto.
	<b>94</b>	Fatturato da utenze domestiche per servizio acquedotto	€	Fatturato complessivo annuale dedotto dai volumi effettivamente di competenza dell'anno (cioè in base alla lettura a consuntivo del contatore) così come inseriti in questo database, relativo alle utenze domestiche (domestica 1 + domestica 2) per servizio acquedotto.
	<b>95</b>	Fatturato da utenze non domestiche per servizio acquedotto	€	Fatturato complessivo annuale dedotto dai volumi effettivamente di competenza dell'anno (cioè in base alla lettura a consuntivo del contatore) così come inseriti in questo database, relativo alle utenze non domestiche per servizio acquedotto.
	<b>96</b>	Totale fatturato per servizio acquedotto Servizio Idrico Integrato	€	Fatturato totale per il servizio di acquedotto (utenze domestiche + non domestiche).
	<b>97</b>	Utenze domestiche con contatore di diametro minimo	numero	Numero totale di utenze domestiche con contatore di diametro minimo.
	<b>98</b>	Totale utenze fognatura	numero	Totale utenti servizio fognatura comprensivo dei nuovi utenti.
	<b>99</b>	Numero abitanti serviti da rete fognaria	numero	Abitanti serviti da impianti di depurazione e fognatura.
	<b>100</b>	Numero utenze domestiche per servizio fognatura	numero	Numero totale di utenze domestiche allacciate alla fognatura.
	<b>101</b>	Numero utenze non domestiche per servizio fognatura	numero	Numero totale di utenze non domestiche allacciate alla fognatura.
	<b>102</b>	Numero utenze industriali fognatura	numero	Numero utenze industriali che scaricano in pubblica fognatura acque non derivanti dal Servizio (esempio da propri pozzi, etc.)

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA***Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

MACROVOCE	Codice Indicatore	Descrizione Indicatore	Unità di misura	Riferimento/Definizione
	<b>103</b>	Fatturato da utenze domestiche per servizio fognatura	€	Fatturato complessivo annuale dedotto dai volumi erogati (dell'acquedotto) effettivamente di competenza dell'anno (cioè in base alla lettura a consuntivo del contatore acquedotto) così come inseriti in questo database, relativo alle utenze domestiche per servizio fognatura.
	<b>104</b>	Fatturato da utenze non domestiche per servizio fognatura	€	Fatturato complessivo annuale dedotto dai volumi erogati (dell'acquedotto) effettivamente di competenza dell'anno (cioè in base alla lettura a consuntivo del contatore acquedotto) così come inseriti in questo database, relativo alle utenze non domestiche per servizio fognatura, con esclusione dei ricavi derivanti da scarichi industriali soggetti a tariffazione diversa da quella del Servizio Idrico Integrato <b>Servizio tutto ATO??</b> .
	<b>105</b>	Totale Fatturato per servizio fognatura	€	Fatturato totale per il servizio di fognatura come somma dei punti precedenti.
	<b>106</b>	Totale utenze depurazione	numero	Totale utenze depurazione comprensive dei nuovi utenti.
	<b>107</b>	Numeri abitanti serviti depurazione	numero	Numero abitanti serviti da impianti di depurazione
	<b>108</b>	Numero utenze domestiche per servizio depurazione	numero	Numero totale di utenze domestiche servizio depurazione.
	<b>109</b>	Numero utenze non domestiche per servizio depurazione	numero	Numero totale di utenze non domestiche servizio depurazione.
	<b>110</b>	Numero utenze industriali depurazione	numero	Numero utenze industriali che scaricano in pubblica fognatura acque non derivanti dal Servizio (esempio da propri pozzi, etc.) e destinati alla depurazione.
	<b>111</b>	Fatturato da utenze domestiche per servizio depurazione	€	Fatturato complessivo annuale dedotto dai volumi erogati (dell'acquedotto) effettivamente di competenza dell'anno (cioè in base alla lettura a consuntivo del contatore acquedotto) così come inseriti in questo database, relativo alle utenze domestiche per servizio depurazione.

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA**

*Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

<b>MACROVOCE</b>	<b>Codice Indicatore</b>	<b>Descrizione Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Riferimento/Definizione</b>
	<b>112</b>	Fatturato da utenze non domestiche per servizio depurazione.	€	Fatturato complessivo annuale dedotto dai volumi erogati (dell'acquedotto) effettivamente di competenza dell'anno (cioè in base alla lettura a consuntivo del contatore acquedotto) così come inseriti in questo database, relativo alle utenze non domestiche per servizio depurazione, con esclusione dei ricavi derivanti da scarichi industriali soggetti a tariffazione diversa da quella del Servizio Idrico Integrato
	<b>113</b>	Totale Fatturato per servizio depurazione	€	Fatturato totale imputabili al servizio di depurazione come somma dei punti precedenti.
Consistenza infrastrutture	<b>114</b>	Km rete acquedotto	Km	Km di rete che compongono l'adduzione e la distribuzione del sistema acquedottistico.
	<b>115</b>	n° impianti di potabilizzazione	numero	Numero di potabilizzatori per acque superficiali suddivisi per classi dimensionali e di trattamento, come previsto dal Metodo normalizzato. Ad ogni classe dimensionale saranno attribuiti 4 tipi di trattamento.
	<b>116</b>	meno di 5 milioni di l/g	numero	
	<b>117</b>	Solo disinfezione	numero	
	<b>118</b>	Trattamento A1	numero	
	<b>119</b>	Trattamento A2	numero	
	<b>120</b>	Trattamento A3	numero	
	<b>121</b>	da 5 a 25 milioni di l/g	numero	
	<b>122</b>	Solo disinfezione	numero	
	<b>123</b>	Trattamento A1	numero	
	<b>124</b>	Trattamento A2	numero	
	<b>125</b>	Trattamento A3	numero	
	<b>126</b>	da 25 a 50 milioni di l/g	numero	
	<b>127</b>	Solo disinfezione	numero	
	<b>128</b>	Trattamento A1	numero	
	<b>129</b>	Trattamento A2	numero	
	<b>130</b>	Trattamento A3	numero	
	<b>131</b>	da 50 a 100 milioni di l/g	numero	
	<b>132</b>	Solo disinfezione	numero	
	<b>133</b>	Trattamento A1	numero	
	<b>134</b>	Trattamento A2	numero	
	<b>135</b>	Trattamento A3	numero	

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA***Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

<b>MACROVOCE</b>	<b>Codice Indicatore</b>	<b>Descrizione Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Riferimento/Definizione</b>
	<b>136</b>	più di 100 milioni di l/g	numero	
	<b>137</b>	Solo disinfezione	numero	
	<b>138</b>	Trattamento A1	numero	
	<b>139</b>	Trattamento A2	numero	
	<b>140</b>	Trattamento A3	numero	
	<b>141</b>	n° impianti (sollevamenti acquedotto)	numero	Numero impianti di sollevamento utilizzati nel settore dell'acquedotto.
	<b>142</b>	Km rete fognaria	Km	Km di rete che compongono il sistema fognario.
	<b>143</b>	n° impianti (sollevamenti fognatura)	numero	Numero impianti di sollevamento utilizzati nel settore della fognatura.
	<b>144</b>	n° impianti (depuratori linea acqua)	numero	Numero di depuratori classificati solo per la linea acqua, suddivisi per classi dimensionali e di trattamento, come previsto dal Metodo normalizzato. Ad ogni classe dimensionale saranno attribuiti 3 tipi di trattamento.
	<b>145</b>	da 0 a 2000 ab/eq	numero	
	<b>146</b>	Tratt. acqua primario	numero	
	<b>147</b>	Tratt. acqua second.	numero	
	<b>148</b>	Tratt. acqua terziario	numero	
	<b>149</b>	da 2000 a 5000 ab/eq	numero	
	<b>150</b>	Tratt. acqua primario	numero	
	<b>151</b>	Tratt. acqua second.	numero	
	<b>152</b>	Tratt. acqua terziario	numero	
	<b>153</b>	da 5000 a 10000 ab/eq	numero	
	<b>154</b>	Tratt. acqua primario	numero	
	<b>155</b>	Tratt. acqua second.	numero	
	<b>156</b>	Tratt. acqua terziario	numero	
	<b>157</b>	da 10000 a 20000 ab/eq	numero	
	<b>158</b>	Tratt. acqua primario	numero	
	<b>159</b>	Tratt. acqua second.	numero	
	<b>160</b>	Tratt. acqua terziario	numero	

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA**

*Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

<b>MACROVOCE</b>	<b>Codice Indicatore</b>	<b>Descrizione Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Riferimento/Definizione</b>
	<b>161</b>	da 20000 a 50000 ab/eq	numero	
	<b>162</b>	Tratt. acqua primario	numero	
	<b>163</b>	Tratt. acqua second.	numero	
	<b>164</b>	Tratt. acqua terziario	numero	
	<b>165</b>	> a 50000 ab/eq	numero	
	<b>166</b>	Tratt. acqua primario	numero	
	<b>167</b>	Tratt. acqua second.	numero	
	<b>168</b>	Tratt. acqua terziario	numero	
	<b>169</b>	n° impianti (depuratori linea fango)	numero	Numero di depuratori classificati solo per la linea fanghi, suddivisi per classi dimensionali e di trattamento, come previsto dal Metodo normalizzato. Tale numero sarà inferiore o uguale al numero di depuratori classificati solo per linea fanghi.
	<b>170</b>	da 0 a 2000 ab/eq	numero	
	<b>171</b>	Solo ispessimento ed essiccazione	numero	
	<b>172</b>	Digest. anaerob.	numero	
	<b>173</b>	Digest. aerobica	numero	
	<b>174</b>	da 2000 a 5000 ab/eq	numero	
	<b>175</b>	Solo ispessimento ed essiccazione	numero	
	<b>176</b>	Digest. anaerob.	numero	
	<b>177</b>	Digest. aerobica	numero	
	<b>178</b>	da 5000 a 10000 ab/eq	numero	
	<b>179</b>	Solo ispessimento ed essiccazione	numero	
	<b>180</b>	Digest. anaerob.	numero	
	<b>181</b>	Digest. aerobica	numero	
	<b>182</b>	da 10000 a 20000 ab/eq	numero	
	<b>183</b>	Solo ispessimento ed essiccazione	numero	
	<b>184</b>	Digest. anaerob.	numero	
	<b>185</b>	Digest. aerobica	numero	
	<b>186</b>	da 20000 a 50000 ab/eq	numero	

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA**

*Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

<b>MACROVOCE</b>	<b>Codice Indicatore</b>	<b>Descrizione Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Riferimento/Definizione</b>
	<b>187</b>	Solo ispessimento ed essiccazione	numero	
	<b>188</b>	Digest. anaerob.	numero	
	<b>189</b>	Digest. aerobica	numero	
	<b>190</b>	> a 50000 ab/eq	numero	
	<b>191</b>	Solo ispessimento ed essiccazione	numero	
	<b>192</b>	Digest. anaerob.	numero	
	<b>193</b>	Digest. aerobica	numero	
	<b>194</b>	mc sollevati acquedotto		Metri cubi annui di acqua sollevati nel sistema acquedottistico
	<b>195</b>	mc sollevati fognatura	numero	Metri cubi annui di acqua sollevati nel sistema fognatura
	<b>196</b>	Totali fanghi prodotti e smaltiti	ton.	Fanghi prodotti e smaltiti misurati come tonnellate di sostanza secca.
	<b>197</b>	Numero progetti seguiti	numero	Numero di nuovi progetti, ovvero aperti durante l'anno (escluso i progetti preliminari), seguiti direttamente ed in maniera prevalente dal Gestore o da collegate o controllate.
	<b>198</b>	Numero ore lavorate attrezzature gestione e manutenzione impianti acq.	h	Numero di ore in cui le attrezzature (camion gru, montacarichi e gruppi elettrogeni) complessivamente sono state impiegate nell'utilizzo della gestione e della manutenzione degli impianti acquedotto.
	<b>199</b>	Numero ore lavorate attrezzature gestione e manutenzione impianti sollevamento acq.	h	Numero di ore in cui le attrezzature (camion gru, montacarichi e gruppi elettrogeni) complessivamente sono state impiegate nell'utilizzo della gestione e della manutenzione degli impianti sollevamento acquedotto.
	<b>200</b>	Numero ore lavorate attrezzature gestione e manutenzione reti acq.	h	Numero di ore in cui le attrezzature (camion gru, montacarichi e gruppi elettrogeni) complessivamente sono state impiegate nell'utilizzo della gestione e della manutenzione delle reti acquedotto.
	<b>201</b>	Numero ore lavorate attrezzature riparazione danni a utenti acq.	h	Numero di ore in cui le attrezzature complessivamente sono state impiegate nell'utilizzo della riparazione danni a utenti acquedotto
Ore impiego attrezzature	<b>202</b>	Numero ore lavorate attrezzature gestione e manutenzione impianti dep.	h	Numero di ore in cui le attrezzature (camion gru, montacarichi e gruppi elettrogeni) complessivamente sono state impiegate nell'utilizzo della gestione e della manutenzione degli impianti di depurazione.

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA**

*Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

<b>MACROVOCE</b>	<b>Codice Indicatore</b>	<b>Descrizione Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Riferimento/Definizione</b>
	<b>203</b>	Numero ore lavorate attrezzature gestione e manutenzione impianti sollevamento dep.	h	Numero di ore in cui le attrezzature (camion gru, montacarichi e gruppi elettrogeni) complessivamente sono state impiegate nell'utilizzo della gestione e della manutenzione degli impianti di sollevamento depurazione.
	<b>204</b>	Numero ore lavorate attrezzature gestione e manutenzione impianti sollevamento fog..	h	Numero di ore in cui le attrezzature (camion gru, montacarichi e gruppi elettrogeni) complessivamente sono state impiegate nell'utilizzo della gestione e della manutenzione degli impianti di sollevamento fognatura.
	<b>205</b>	Numero ore lavorate attrezzature gestione e manutenzione reti fog.	h	Numero di ore in cui le attrezzature (camion gru, montacarichi e gruppi elettrogeni) complessivamente sono state impiegate nell'utilizzo della gestione e della manutenzione delle reti fognarie.
	<b>206</b>	Numero ore lavorate attrezzature riparazione danni a utenti fog.	h	Numero di ore in cui le attrezzature complessivamente sono state impiegate nell'utilizzo della riparazione danni a utenti fognatura
Km impiego automezzi	<b>207</b>	Numero km percorsi automezzi gestione e manutenzione impianti acq.	Km	Numero di ore in cui gli automezzi complessivamente sono stati impiegati nell'utilizzo della gestione e della manutenzione degli impianti acquedotto.
	<b>208</b>	Numero km percorsi automezzi gestione e manutenzione impianti sollevamento acq.	km	Numero di ore in cui gli automezzi complessivamente sono stati impiegati nell'utilizzo della gestione e della manutenzione degli impianti sollevamenti acquedotto.
	<b>209</b>	Numero km percorsi automezzi gestione e manutenzione reti acq.	Km	Numero di ore in cui gli automezzi complessivamente sono stati impiegati nell'utilizzo della gestione e della manutenzione delle reti acquedotto.
	<b>210</b>	Numero km percorsi automezzi riparazione danni a utenti acq.	Km	Numero di ore in cui gli automezzi complessivamente sono stati impiegati nell'utilizzo della riparazione danni a utenti acquedotto.
	<b>211</b>	Numero km percorsi automezzi gestione e manutenzione impianti dep.	Km	Numero di km in cui gli automezzi complessivamente sono stati impiegati nell'utilizzo della gestione e della manutenzione degli impianti depurazione (compresi temporaneamente i sollevamenti).

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA**

*Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

<b>MACROVOCE</b>	<b>Codice Indicatore</b>	<b>Descrizione Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Riferimento/Definizione</b>
	<b>212</b>	Numero km percorsi automezzi gestione e manutenzione impianti sollevamento dep.	Km	Numero di km in cui gli automezzi complessivamente sono stati impiegati nell'utilizzo della gestione e della manutenzione degli impianti sollevamento depurazione.
	<b>213</b>	Numero km percorsi automezzi gestione e manutenzione impianti sollevamento fog..	Km	Numero di km in cui gli automezzi complessivamente sono stati impiegati nell'utilizzo della gestione e della manutenzione degli impianti sollevamento fognatura.
	<b>214</b>	Numero km percorsi automezzi gestione e manutenzione reti fog.	Km	Numero di km in cui gli automezzi complessivamente sono stati impiegati nell'utilizzo della gestione e della manutenzione delle reti fognatura.
	<b>215</b>	Numero km percorsi automezzi riparazione danni a utenti fog.	Km	Numero di km in cui gli automezzi complessivamente sono stati impiegati nell'utilizzo della riparazione danni a utenti fognatura.
Altri indicatori organizzativi commerciale	<b>216</b>	Tempi di attesa allo sportello	minuti	Rappresenta la somma di tutti i tempi di attesa allo sportello
	<b>217</b>	Numero prestazioni effettuate allo sportello	numero	Rappresenta la somma delle prestazioni effettuate agli sportelli
	<b>218</b>	Tempi di attesa telefonica	minuti	Rappresenta la somma di tutti i tempi di attesa al telefono
	<b>219</b>	Numero contatti telefonici trattabili	numero	Rappresenta il totale dei contatti telefonici ricevuti trattabili
	<b>220</b>	Numero contatti telefonici trattati	numero	Rappresenta il totale dei contatti telefonici ricevuti trattati
	<b>221</b>	Numero contatti telefonici abbandonati	numero	Rappresenta il totale dei contatti telefonici ricevuti abbandonati
	<b>222</b>	Tempi di risposta a richieste	giorni	Rappresenta la somma di tutti i tempi di risposta alle richieste di informazione ricevute ad eccezione dei reclami scritti
	<b>223</b>	Numero richieste scritte	numero	Rappresenta il totale delle richieste scritte ricevute
	<b>224</b>	Tempi di risposta a reclami	giorni	Rappresenta la somma di tutti i tempi di risposta ai reclami pervenuti per iscritto
	<b>225</b>	Numero reclami	numero	Rappresenta il totale dei reclami ricevuti

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA**

*Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

MACROVOCE	Codice Indicatore	Descrizione Indicatore	Unità di misura	Riferimento/Definizione
	<b>226</b>	Tempi di attivazione della fornitura	giorni	Rappresenta la somma di tutti i tempi di attivazione escludendo quelle relative a riapertura del contatore, quelle con modifica di portata dello stesso e le riattivazioni della fornitura nei casi di subentro.
	<b>227</b>	Numero delle attivazioni della fornitura	numero	Rappresenta il totale di attivazioni della fornitura
	<b>228</b>	Tempi di attesa per la verifica del contatore	giorni	Rappresenta la somma di tutti i tempi di attesa per la verifica del contatore.
	<b>229</b>	Numero di verifiche dei contatori	numero	Rappresenta il totale delle verifiche dei contatori effettuate

Parte IV - Flusso Informativo: riepilogo degli obblighi di comunicazione e relative penalità

### OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE

Le penalità per obbligo di comunicazione si applicano esclusivamente alla trasmissione dei documenti di seguito riportati; la Tabella 20 contiene le relative modalità e tempistiche di trasmissione.

**Tabella 20: Riepilogo degli obblighi di comunicazione.**

Riferimento Convenzione	Riferimento nel Disciplinare	Documento	Periodicità
Articolo <del>25</del> <b>24</b>		Predisposizione e adozione Carta del servizio idrico integrato	Una tantum
Articolo <del>26</del> <b>25</b>		Predisposizione e adozione Regolamento del servizio idrico integrato	Una tantum
Articolo <del>27</del> <b>26</b>		<del>Predisposizione e adozione Manuale della sicurezza</del> <b>Adozione misure necessarie alla protezione e prevenzione antinfortunistica dei lavoratori</b>	Una tantum
Articolo <del>28</del> <b>27</b>		Predisposizione e adozione Sistema di qualità e relativa certificazione	Una tantum
Articolo <del>29</del> <b>28</b>		Predisposizione e adozione Piano di emergenza	Una tantum
Articolo <del>30</del> <b>29</b>		Adozione Piano di ricerca e riduzione delle perdite	Una tantum
Articolo <del>31</del> <b>30</b>		Adozione Piano di gestione delle interruzioni del servizio	Una tantum
Articolo <del>32</del> <b>31</b>		Adozione Programma per l'uso razionale della risorsa idrica e la salvaguardia della qualità dell'acqua	Una tantum
	SI	Crisi qualitativa: Comunicazione evento di mancata rispondenza ai requisiti di qualità	Al verificarsi dell'evento

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA**

*Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

<b>Riferimento Convenzione</b>	<b>Riferimento nel Disciplinare</b>	<b>Documento</b>	<b>Periodicità</b>
	SI	Crisi qualitativa: Comunicazione azioni intraprese e tempi previsti per il superamento della crisi qualitativa	Al verificarsi dell'evento qualitativa
	SI	Rilevazione perdite: Trasmissione annuale risultati delle rilevazioni delle perdite di acquedotto e fognatura ai sensi del DM 99/97	annuale
Articolo <del>22</del> 21	SI	Rapporto	Sesto mese di ogni anno
Articolo <del>22</del> 21	SI	Programma Operativo Triennale	Ottavo mese di ogni anno
Articolo <del>22</del> 21	SI	Consuntivo Triennale	ogni 3 anni
Articolo <del>42,</del> comma 1, lett. f) 13	SI	Registro dei Rimborsi automatici	annuale
Articolo <del>42,</del> comma 1, lett. f) 13	SI	Registro dei Reclami	annuale
Articolo <del>42,</del> comma 1, lett. f) 13	SI	Registro Interruzioni idriche non programmate	annuale
Articolo <del>42,</del> comma 1, lett. f) 13	SI	Registro Interruzioni idriche programmate	annuale
Articolo <del>42,</del> comma 1, lett. f) 13	SI	Registro della qualità dell'acqua erogata	annuale
Articolo <del>42,</del> comma 1, lett. f) 13	SI	Registro dei guasti fognatura	annuale
Articolo <del>42,</del> comma 1, lett. f) 13	SI	Registro della qualità degli scarichi	annuale
Articolo 42 13	SI	Database Infrastrutture del servizio aggiornato	annuale
Articolo <del>37,</del> comma 7, e Articolo 42 7 e 13	SI	Dati gestionali ed economici: Bilancio; Database CE Riclassificato per centri di costo; Database Dati Gestionali; Database sugli scambi fra società operanti ai sensi dell'articolo 2359 c.c.	annuale
Articolo <del>42,</del> comma 3 13		Certificazione di Bilancio	annuale

## AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA

*Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

Riferimento Convenzione	Riferimento nel Disciplinare	Documento	Periodicità
Articolo 42, commi 4 e 5 13		Certificazione tecnica triennale dell'attività e dei dati trasmessi	ogni tre anni

Si precisa che per tutti gli obblighi per i quali la penalità è fissata in maniera forfetaria, la procedura di cui alla presente parte del Disciplinare non ha valore e la stessa penalità sarà applicata così come specificato nella Tabella 21. Per chiarezza si riportano di seguito i documenti in questione e le relative penalità per la mancata comunicazione.

**Tabella 21: Riepilogo degli obblighi di comunicazione e relative penalità fisse.**

Riferimento in Convenzione	Documento	Periodicità	Penalità
Articolo 25 24	Predisposizione e adozione Carta del servizio idrico integrato	Una tantum	€ 500.000 per ogni anno di ritardo
Articolo 26 25	Predisposizione e adozione Regolamento del servizio idrico integrato	Una tantum	€ 500.000 per ogni anno di ritardo
Articolo 27 26	Predisposizione e adozione Manuale della sicurezza Adozione misure necessarie alla protezione e prevenzione antinfortunistica dei lavoratori	Una tantum	€ 100.000 per ogni anno di ritardo
Articolo 28 27	Predisposizione e adozione Sistema di qualità e relativa certificazione	Una tantum	€ 100.000 per ogni anno di ritardo
Articolo 29 28	Predisposizione e adozione Piano di emergenza	Una tantum	€ 100.000 per ogni anno di ritardo
Articolo 30 29	Adozione Piano di ricerca e riduzione delle perdite	Una tantum	€ 100.000 per ogni anno di ritardo
Articolo 31 30	Adozione Piano di gestione delle interruzioni del servizio	Una tantum	€ 100.000 per ogni anno di ritardo
Articolo 32 31	Adozione Programma per l'uso razionale della risorsa idrica e la salvaguardia della qualità dell'acqua	Una tantum	€ 100.000 per ogni anno di ritardo
Articolo 44 15	Inventario dei beni	Una tantum	€ 500.000 per ogni anno di ritardo

## VALUTAZIONE DEL GRADO DI PENALIZZAZIONE

La Convenzione impone un massimale di penalità dello 0,5% del fatturato dell'anno in corso, all'interno del quale può agire con una certa discrezionalità. Nel presente Disciplinare si definiscono i criteri di applicazione di tale massimale, al fine di rendere maggiormente quantificabili le conseguenze alle quali il Gestore va incontro in caso di mancata o parziale trasmissione dei dati in oggetto.

La gravità della mancata o parziale comunicazione del documento è valutata sotto un duplice aspetto:

- il tempo (di ritardo);
- la qualità del dato (incompletezza quali - quantitativa).

La matrice delle penalità (Tabella 22) sintetizza l'effetto congiunto del ritardo di trasmissione e dell'incompletezza del documento.

La matrice riporta verticalmente, per classi, il tempo trascorso tra la data di scadenza prevista dalla Convenzione per la consegna del documento e la data di effettiva consegna all'Autorità. Ad esempio un documento consegnato con un mese e 15 giorni di ritardo ricade nella classe 1-2 mesi.

Orizzontalmente si trovano alcune classi che sintetizzano il grado di incompletezza quali - quantitativa dei dati forniti (nulla, lieve, media, grave, totale). Nella valutazione quali - quantitativa dei documenti, l'Autorità terrà conto di eventuali incompletezze correlate alle modifiche apportate (in corso di raccolta dei dati) ai database che il Gestore è tenuto a compilare.

Per ogni documento sono stabiliti i seguenti criteri, attraverso i quali l'Autorità può valutare il grado di qualità del dato consegnato.

### **REGISTRI E SEZIONI DEL GIORNALE DI ESERCIZIO RELATIVI AGLI STANDARD ORGANIZZATIVI**

Ogni registro od ogni sezione del Giornale di Esercizio relativo ad uno standard organizzativo sarà ritenuto incompleto in maniera:

- LIEVE se è possibile ricostruire il relativo indicatore, ma mancano dei dati non strettamente necessari alla costituzione dell'indicatore.
- MEDIA se non fosse possibile ricostruire il relativo indicatore perché mancano i dati rilevanti in meno della metà degli eventi, o se venisse riscontrata la mancanza di rilevazione di un qualche evento;
- GRAVE se non fosse possibile ricostruire il relativo indicatore perché mancano i dati rilevanti in più della metà degli eventi ma fino al 75% degli stessi;
- TOTALE se non fosse possibile ricostruire il relativo indicatore perché mancano i dati rilevanti in più del 75% degli eventi.

Il documento è COMPLETO se è possibile ricostruire il relativo indicatore e non manca nessun dato, anche non strettamente necessario alla costituzione dell'indicatore.

### **IL CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO**

Il conto economico (di seguito anche CE) riclassificato è ritenuto incompleto in maniera:

- LIEVE se manca, è parziale o inattendibile la ripartizione per imputazione univoca e ripartita;
- MEDIA se manca o è inattendibile l'imputazione dei costi relativi alla gestione degli "altri servizi";
- GRAVE se mancano o sono inattendibili i dati relativi ai ricavi ed ai costi ripartiti per articolazioni territoriali relativi ad acquedotto, depurazione e fognatura;
- TOTALE se mancano o sono inattendibili i dati ripartiti per servizi (acquedotto, depurazione, fognatura).

### **I DATI GESTIONALI**

Il database dei dati gestionali è ritenuto incompleto in maniera:

- LIEVE se mancano o sono inattendibili alcuni dei dati, non relativi ai volumi erogati ed ai dati gestionali relativi alla manutenzione, suddivisi per articolazioni territoriali;
- MEDIA se i dati aggregati sono completi, ma mancano o sono inattendibili i dati relativi ai volumi erogati e ai dati tecnici relativi alle manutenzioni, suddivisi per articolazioni territoriali;
- GRAVE se mancano meno della metà dei dati aggregati;
- TOTALE se mancano più della metà dei dati aggregati.

Il documento è COMPLETO se contiene tutti i dati con la ripartizione per articolazioni territoriali quando è richiesta.

## **L'AGGIORNAMENTO DEL DATABASE DELLE INFRASTRUTTURE**

L'incompletezza del database è ritenuta:

- LIEVE se mancano alcuni dati tecnici richiesti in meno della metà dei nuovi cespiti;
- MEDIA se mancano alcuni dati tecnici richiesti in più della metà dei nuovi cespiti ma fino al 75% degli stessi;
- GRAVE se mancano alcuni dati tecnici richiesti in più del 75% degli stessi e fino al 90%;
- TOTALE se mancano tutte le modifiche rispetto all'anno precedente.

## **IL LIBRO CESPITI**

L'incompletezza è ritenuta:

- LIEVE qualora manchi, per ogni singolo cespite, un collegamento con il database delle infrastrutture;
- MEDIA qualora manchi, per ogni singolo cespite, un collegamento con il Programma Operativo Triennale;
- GRAVE se non è possibile risalire al valore del bene, alla quota di ammortamento dei cespiti o alla categoria di appartenenza;
- TOTALE qualora risultassero beni che non sono stati iscritti al libro.

## **GLI ALTRI DOCUMENTI**

Per tutti gli altri documenti previsti dalla Convenzione e per i quali non è possibile definire specifici indicatori, l'Autorità si riserva di definire successivamente i criteri per l'individuazione del grado di incompletezza delle informazioni in essi contenute.

## **LA PERCENTUALE DI PENALIZZAZIONE**

L'incrocio tra l'aspetto temporale e quello dell'incompletezza quali - quantitativa del documento determina la percentuale di penalizzazione che scaturisce dalla matrice delle penalità (Tabella 22).

Le percentuali riportate nella matrice rappresentano la quota parte della massima penalità prevista per l'inottemperanza ad un preciso obbligo di comunicazione. Ad esempio il valore 10% se applicato alla mancata comunicazione dei dati gestionali ed economici significa una penalità pari al 10% dello 0,5% (penalità max prevista) ovvero lo 0,05% del fatturato.

## **L'ITER SANZIONATORIO**

L'applicazione della matrice di cui sopra, è accompagnata da un iter sanzionatorio che non può prescindere dal ruolo attivo dell'Autorità: in assenza della sua attività la penalità non potrà essere applicata. Attraverso la propria attività, l'Autorità ha la facoltà di prorogare i tempi di consegna della documentazione o prevedere modalità e tempistiche per l'integrazione dei dati.

L'iter prevede l'avvio di procedure che consistono:

- nella rilevazione dei tempi di consegna della documentazione;
- nella trasmissione dell'eventuale diffida ad adempiere e della relativa proroga temporale;
- nella valutazione quali - quantitativa dei documenti consegnati;
- nella trasmissione dell'eventuale diffida ad integrare i documenti incompleti e della relativa proroga temporale;
- nella rilevazione dei tempi di consegna dell'integrazione dei dati;
- nella determinazione della penalità;
- nella comunicazione della penalità determinata.

1. Il primo aspetto permette all'Autorità di rilevare il momento della consegna del documento. Alla consegna del documento soggetto ad obbligo di comunicazione, l'Autorità registrerà attraverso il protocollo la data di trasmissione e l'eventuale scostamento dalla data prevista di consegna.
2. L'applicazione della penalità potrà avvenire esclusivamente previa diffida ad adempiere da parte

dell'Autorità. La diffida potrà essere trasmessa al gestore solo a seguito della scadenza naturale dell'obbligo e potrà contenere un'ulteriore proroga a discrezione dell'Autorità. L'Autorità si potrà riservare comunque la possibilità di inoltrare solleciti prima e/o in prossimità della scadenza naturale dell'obbligo di trasmissione. Se il Gestore trasmette il documento completo entro la data prevista dalla diffida, il documento si intenderà consegnato in ogni sua parte come se fosse stato consegnato entro il tempo utile previsto dalla Convenzione. Di conseguenza nessuna penalità graverà sul Gestore. Qualora si andasse oltre il tempo della proroga proposta dalla diffida ad adempiere, al Gestore verrà applicata per intero la penalità prevista dalla matrice allegata, in base al tempo decorso dal momento della naturale scadenza di comunicazione.

3. Avvenuta la consegna del documento, l'Autorità valuterà il grado di completezza dello stesso grazie al supporto di parametri prestabiliti (vedi 0).
4. In qualsiasi caso, sia per consegne entro i tempi di proroga che oltre, qualora il documento risulti vuoto, incompleto od incoerente, l'Autorità potrà inviare, dopo un congruo tempo di disamina, una seconda diffida (diffida ad integrare il documento). Anche questa diffida conterrà una proroga, a discrezione dell'Autorità, grazie alla quale il Gestore potrà integrare il documento in questione entro il tempo prestabilito senza incorrere in ulteriori penalità.
5. Il quinto aspetto riguarda la rilevazione della data di trasmissione dell'integrazione dei dati facendo riferimento al protocollo dell'Autorità.
6. Decorsi i tempi delle eventuali proroghe contenuti nelle diffide, la determinazione della penalità avverrà in base ai criteri di seguito riportati ad opera dell'Autorità d'Ambito che potrà ridurre o dilazionare la penalità qualora ricorrano particolari condizioni di difficoltà per il Gestore.
7. Infine avverrà la trasmissione al Gestore della comunicazione relativa alla penalità determinata.

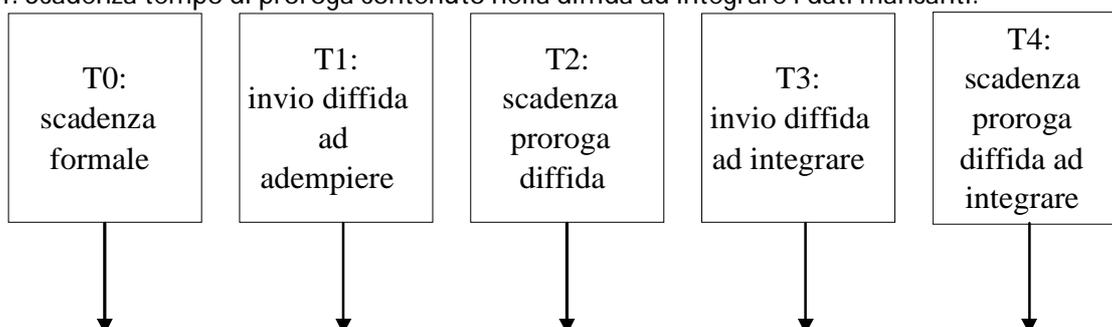
Tutte le possibilità che discendono dall'effetto congiunto di prima e seconda diffida, sono sintetizzate negli schemi riportati nel paragrafo "Le Casistiche" del presente Disciplinare.

Si precisa che la procedura descritta, quando fa menzione di "diffida ad adempiere", non si riferisce alla "diffida formale ad adempiere in base all'articolo 1454 cod. civ." così come prevista dall'articolo 49 46 della Convenzione. La "diffida formale" rimane lo strumento ultimo in mano all'Autorità, qualora risultasse necessario ricorrere alla risoluzione di diritto del contratto stesso.

## LE TEMPISTICHE

Per semplificare l'esposizione delle casistiche, si prenderanno a riferimento le sigle dei tempi degli eventi di cui si è fatto menzione, come sotto elencati.

- T0: Tempo previsto dalla Convenzione per la consegna dei documenti.
- T1: Invio diffida ad adempiere contenente un tempo di proroga.
- T2: Scadenza tempo di proroga contenuto nella diffida ad adempiere.
- T3: Invio diffida ad integrare i dati mancanti contenente un ulteriore tempo di proroga.
- T4: Scadenza tempo di proroga contenuto nella diffida ad integrare i dati mancanti.



Si definisce  $T_i$  il tempo di consegna effettivo del documento, ovvero il tempo che intercorre tra la scadenza formale  $T_0$  e la consegna effettiva; mentre sarà  $T_j$  il tempo di consegna dell'integrazione ai dati incompleti,

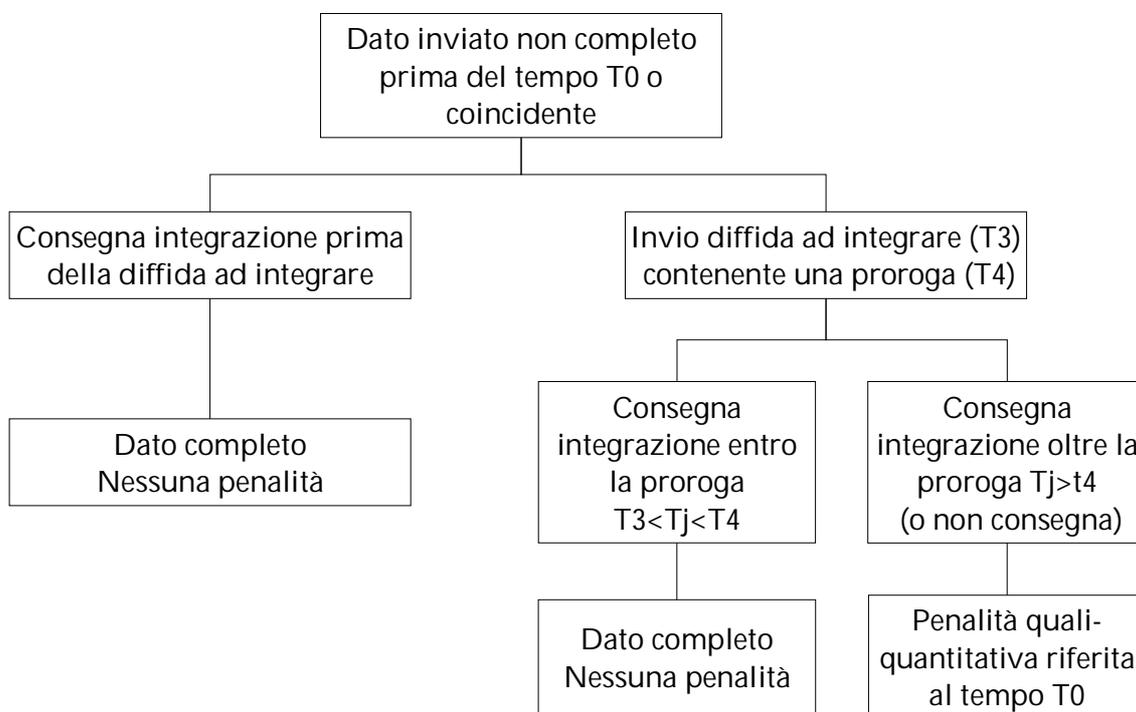
ovvero il tempo che intercorre tra la scadenza formale T0 e la consegna effettiva dell'integrazione.

### **LE CASISTICHE**

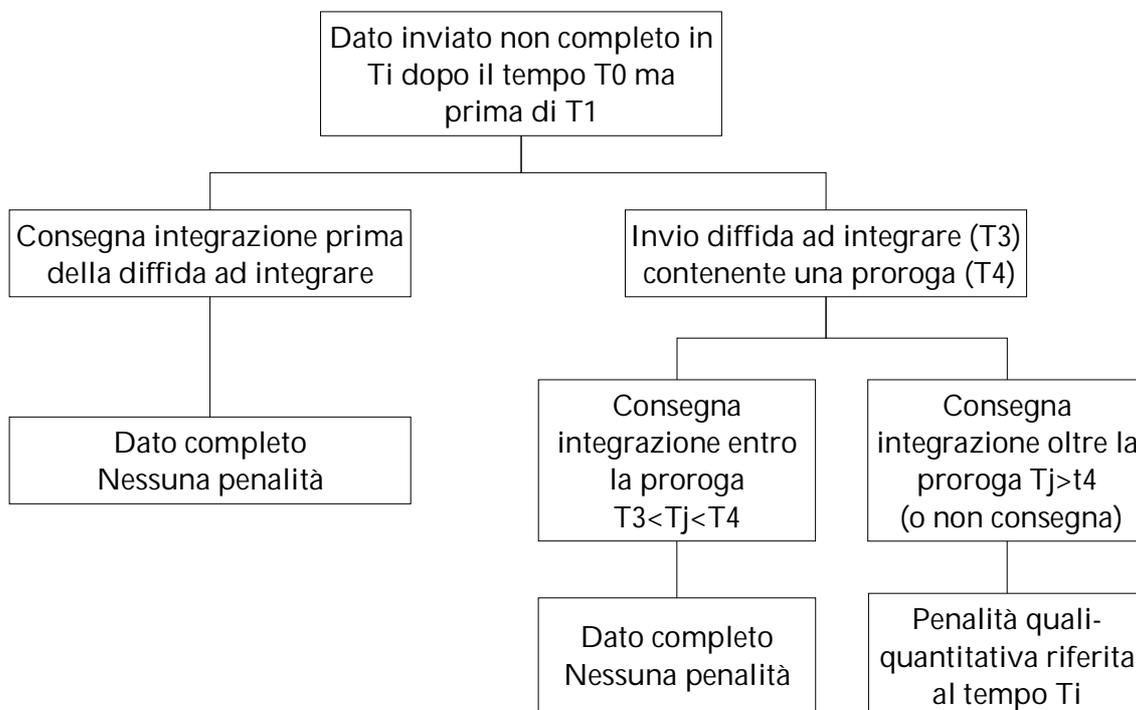
Una volta chiarite la procedura, i tempi delle diffide ad adempiere ed ad integrare e le relative proroghe, si possono sintetizzare tutti gli eventi che si possono verificare e le relative penalizzazioni da applicare attraverso la matrice di cui alla Tabella 22.

1. Documento consegnato completo prima del tempo T0 o fino a T1( $T_i < T_1$ ): NESSUNA PENALITÀ

2. Documento consegnato incompleto prima del tempo  $T_0$  ( $T_i < T_0$ ):



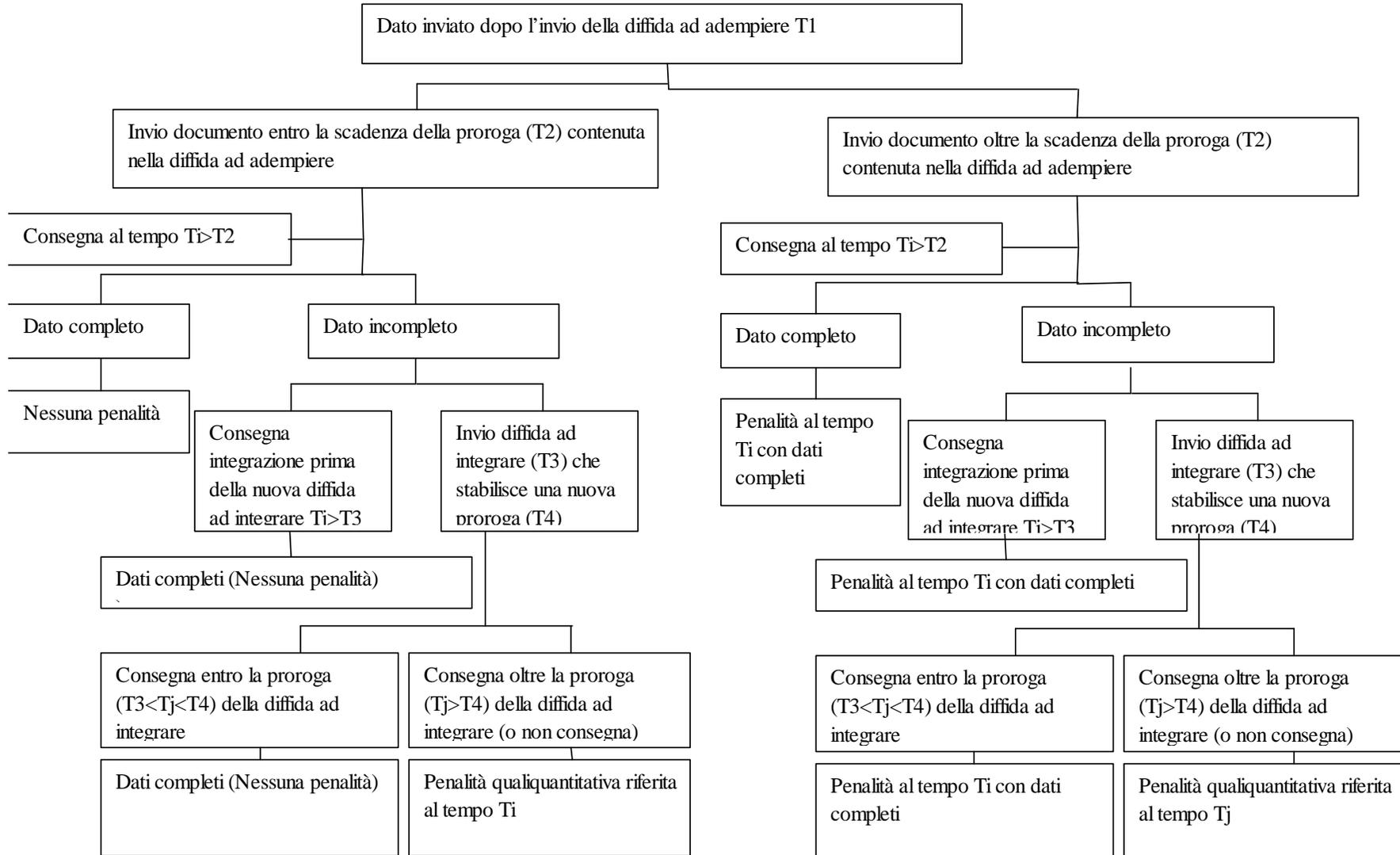
3. Documento consegnato incompleto tra  $T_0$  e  $T_1$  ( $T_0 < T_i < T_1$ ):



**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA**

*Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

4. Documento consegnato completo o incompleto dopo T1, cioè dopo l'invio della diffida ad adempiere ( $T_i > T_1$ ):



## **I LIVELLI DI APPLICAZIONE DELLE PENALITÀ**

L'ultimo passaggio che rende possibile l'utilizzo della matrice è il livello di applicazione della penalità (A, B, C). Ad ogni classe di incompletezza dei dati (lieve, media, grave) corrispondono tre livelli di applicazione della penalità che sono correlati alle inadempienze di trasmissione dei dati negli anni precedenti.

Dopo aver determinato la combinazione tra ritardo temporale della consegna del documento e gravità dell'incompletezza dei dati verrà applicata la penalizzazione sulla base dei diversi livelli di applicazione della penalità.

### **APPLICAZIONE LIVELLO A**

Per ogni documento relativo al primo anno, per qualsiasi grado di incompletezza, è possibile applicare solo il livello A. Ogni volta che nell'anno o nel periodo precedente non siano state ravvisate penalità per mancanza quali - quantitativa dei dati relativi allo specifico documento, si continua ad applicare il livello A.

### **APPLICAZIONE LIVELLO B**

Qualora il Gestore abbia subito una penalità quali - quantitativa solo nell'anno o nel periodo precedente, gli sarà applicato il livello di penalità delle colonne B.

### **APPLICAZIONE LIVELLO C**

Infine qualora il Gestore sia inadempiente sotto un profilo quali - quantitativo da due o più anni consecutivamente si applicano le colonne C.

## **ACCERTAMENTI, SOPRALLUOGHI E VERIFICHE ISPETTIVE**

Alla procedura fin qui prevista per gli obblighi di comunicazione ai fini dell'attuazione del controllo da parte dell'Autorità, si aggiunge anche la possibilità di effettuare accertamenti, sopralluoghi e verifiche ispettive.

~~L'articolo 42, comma 9 della Convenzione prevede quanto segue: "Il Gestore si impegna a consentire l'effettuazione da parte dell'Autorità d'Ambito, previo congruo preavviso scritto, di tutti gli accertamenti, sopralluoghi e verifiche ispettive che la stessa ritenga opportuno o necessario compiere in ordine a documenti, edifici, opere ed impianti attinenti i servizi oggetto dell'affidamento."~~ **L'articolo 12, comma 9 della Convenzione prevede quanto segue: "...il gestore si impegna a consentire all'Autorità d'Ambito tutti gli accertamenti, sopralluoghi e verifiche che ritenga opportuno o necessario compiere in ordine a documenti, opere e infrastrutture attinenti i servizi oggetto dell'affidamento. Nella richiesta di accesso saranno indicati i documenti, i luoghi o le circostanze oggetto della verifica"**. In merito a tali accertamenti, sopralluoghi e verifiche ispettive, si precisa quanto segue.

Resta innanzitutto confermato quanto stabilito dall'articolo ~~49~~ **46**, comma 4, della Convenzione, che prevede che *"In caso di mancata ottemperanza agli obblighi previsti dalla presente convenzione e fatta salva l'applicazione delle penalizzazioni previste all'articolo ~~48~~ **45**, l'Autorità d'Ambito procederà ad inviare al Gestore formale diffida ad adempiere entro un congruo termine, ai sensi dell'articolo 1454 del Codice civile. Decorso inutilmente tale termine, il contratto è risolto di diritto, fermo restando l'obbligo del Gestore di proseguire la gestione fino all'assegnazione del servizio al nuovo Gestore."*

Le attività ispettive sopra descritte possono essere relative a:

- a) documenti;
- b) opere realizzate o in fase di realizzazione.

### **CASO A)**

Qualora gli accertamenti, i sopralluoghi e le verifiche ispettive che hanno per oggetto i documenti, riscontrino la mancanza di aggiornamento dei dati, con le modalità previste dalla Convenzione, o sia preclusa l'ispezione ai documenti, l'Autorità - prima di attivare la procedura della diffida ad adempiere prevista dal Codice Civile e dalla Convenzione, fino alla risoluzione del contratto in caso di mancata ottemperanza entro il termine prestabilito - procederà a richiedere al Gestore una relazione scritta che motivi in maniera congrua l'inadempienza riscontrata e che dovrà essere trasmessa entro 10 giorni dal

## AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA

Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato

momento della richiesta.

Tutta la documentazione non può essere sottratta alle ispezioni dell'Autorità.

In relazione al caso a) l'Autorità potrà comminare al Gestore una penalità compresa tra i 5.000 € ed 50.000 € in base alle gravità riscontrate.

### CASO B)

Gli accertamenti, i sopralluoghi e le verifiche ispettive sulle opere realizzate o in fase di realizzazione hanno per oggetto la verifica della conformità delle opere alle specifiche del progetto ovvero degli investimenti effettuati e conclusi.

Qualora siano riscontrate difformità sostanziali dai progetti presentati all'Autorità, ovvero qualora sia impedita l'ispezione ai cantieri od alle opere già concluse, l'Autorità prima di *attivare la procedura della diffida ad adempiere prevista dal Codice Civile e dalla Convenzione, fino alla risoluzione del contratto in caso di mancata ottemperanza entro il termine prestabilito* – procederà a richiedere al Gestore una relazione scritta che motivi in maniera congrua l'inadempienza riscontrata e che dovrà essere trasmessa entro 10 giorni dal momento della richiesta.

Anche in relazione al caso b) l'Autorità potrà comminare al Gestore una penalità compresa tra i 5.000 € ed 50.000 € in base alle gravità riscontrate.

Tabella 22: Matrice delle penalità  
(% del massimale di penalità)

Incompletezza Livello Mese	Nulla	Lieve			Media			Grave			Totale
		A	B	C	A	B	C	A	B	C	
0-1	0.00%	1.25%	4.17%	8.75%	15.00%	22.92%	32.50%	43.75%	56.67%	71.25%	100.00%
1-2	0.04%	1.74%	5.10%	10.12%	16.79%	25.13%	35.12%	46.77%	60.08%	75.04%	100.00%
2-3	0.13%	2.27%	6.07%	11.51%	18.61%	27.35%	37.75%	49.80%	63.49%	78.84%	100.00%
3-4	0.25%	2.84%	7.07%	12.94%	20.45%	29.60%	40.40%	52.84%	66.92%	82.64%	100.00%
4-5	0.42%	3.44%	8.10%	14.39%	22.32%	31.88%	43.07%	55.89%	70.35%	86.44%	100.00%
5-6	2.34%	6.15%	11.46%	18.28%	26.61%	36.46%	47.81%	60.68%	75.05%	90.94%	100.00%
6-7	3.28%	7.55%	13.29%	20.52%	29.22%	39.40%	51.06%	64.20%	78.82%	91.13%	100.00%
7-8	4.38%	9.09%	15.25%	22.86%	31.92%	42.42%	54.38%	67.78%	82.63%	91.31%	100.00%
8-9	5.63%	10.77%	17.33%	25.31%	34.71%	45.52%	57.75%	71.40%	83.00%	91.50%	100.00%
9-10	12.50%	18.50%	25.67%	34.00%	43.50%	54.17%	66.00%	79.00%	86.00%	93.00%	100.00%
10-11	15.28%	21.67%	29.17%	37.78%	47.50%	58.33%	70.28%	80.00%	86.67%	93.33%	100.00%
11-12	18.33%	25.08%	32.89%	41.75%	51.67%	62.64%	74.67%	81.00%	87.33%	93.67%	100.00%

**SOMMARIO**

PREMESSA .....	3
Disposizioni generali .....	4
Livelli minimi ed organizzazione del Servizio .....	4
Rispetto dei livelli minimi di servizio imposti dal D.P.C.M. 4 marzo 1996 e degli obblighi stabiliti dal D.Lgs. 152/2006.....	4
Organizzazione del Servizio.....	5
Regime dei lavori .....	5
Lavori di manutenzione e riparazione .....	5
Interventi per il recupero funzionale dei cespiti .....	6
Interventi di sostituzione di opere e impianti.....	6
Allacciamenti.....	6
Gestioni delle reti di fognatura bianca .....	6
Oneri a carico del Gestore .....	7
Intervento dell'Autorità in caso di grave inadempimento del Gestore.....	7
Realizzazione di nuove opere e impianti .....	7
Controllo del Gestore sui lavori realizzati direttamente dall'Autorità o dagli Enti Locali.....	8
Gestione del Servizio.....	8
Il Regolamento del Servizio.....	8
Tutela degli impianti di distribuzione e smaltimento.....	9
Programma degli Interventi .....	9
Programma Operativo Triennale.....	9
Manutenzione straordinaria .....	10
Fonti di approvvigionamento e scarichi.....	10
Risparmio idrico.....	10
Crisi qualitativa.....	11
Ottemperanza alla legislazione vigente.....	11
Introduzione, finalità ed ambito di applicazione.....	11
Definizione di "bene strumentale" alle attività del Servizio .....	11
Classificazione dei cespiti e rapporti tra classificazione civilistica, fiscale ed ai fini del Piano d'Ambito ....	12
Modalità di ammortamento .....	13
Struttura e composizione del Database Libro Cespiti – Definizione delle informazioni di carattere economico-patrimoniale e tecnico.....	13
Criteri per le valutazioni dei beni strumentali.....	15
Trasmissione del database Libro Cespiti.....	15
Predisposizione dell'inventario dei beni affidati in concessione.....	15
Inventario dei beni .....	15
Verifiche dell'inventario da parte dell'Autorità .....	16
Livelli di servizio: obblighi di raggiungimento e penalità .....	16
Rapporto annuale .....	16
Contenuti del rapporto .....	16
Definizione degli obiettivi .....	17
Obiettivi conseguiti nell'anno precedente.....	20
Obiettivi da conseguire negli anni successivi.....	20
Consuntivo Triennale.....	20
Programma Operativo Triennale (POT) .....	21
Modalità di controllo .....	22
Controllo per obiettivo .....	22
Controllo per progetto.....	22
Controllo per importo.....	22
Procedura di controllo del raggiungimento degli obiettivi e penalizzazione.....	23

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA***Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

Verifica dei Rimborsi Automatici (VRA) .....	25
Gestione dei reclami (GRC) .....	25
Interruzioni Idriche Non Programmate (INPA).....	26
Attivazione del servizio di emergenza (ASA).....	27
preavviso per interventi programmati (PIPA) .....	27
Durata delle interruzioni programmate (DIPA).....	28
Tempi di riparazione di guasti ordinari (TRGO).....	29
Tempi di riparazione guasti straordinari (TRGS).....	29
Qualità dell'Acqua Erogata (QAE).....	30
Controlli interni sulla qualità dell'acqua erogata .....	31
Tempi di riparazione per guasti fognatura (TRGF) .....	36
Qualità dell'Acqua Depurata (QAD).....	37
Apertura sportelli (asp).....	37
Risposte scritte agli utenti (RRS).....	38
Lettura contatori (TLC).....	38
Fatturazione all'utenza (NFU) .....	39
Verifica contatori (TVC).....	39
Organizzazione del monitoraggio dei livelli di Servizio.....	40
Registro Interruzioni Idriche Non Programmate RINPA .....	40
Registro Interruzioni Idriche Programmate RIPA .....	41
Registro dei Guasti Fognari RGF .....	43
Registro Reclami RRC.....	44
Registro Rimborsi Automatici RRA .....	45
Registro della Qualità dell'Acqua Erogata RQAE .....	46
Registro della Qualità degli Scarichi RQAD .....	47
Dati tecnici, economici e gestionali: procedure di comunicazione e di rilevazione.....	48
Conto economico riclassificato per centri di costo.....	49
Ripartizione per segmenti del Servizio .....	49
Ripartizione per articolazioni territoriali .....	49
Le voci di costo .....	49
Le voci di costo e la destinazione alle attività.....	50
Le macrovoci .....	50
Valore della produzione.....	50
1. I ricavi da Tariffa .....	50
2. I costi capitalizzati.....	50
3. Gli altri ricavi.....	50
Costi della produzione.....	50
4. Il materiale e le materie prime .....	50
5. I servizi.....	51
6. Godimento beni di terzi .....	51
7. Il personale.....	51
8. Ammortamenti .....	51
Il Database dei dati gestionali .....	53
Obblighi di comunicazione.....	72
Valutazione del grado di penalizzazione.....	74
Registri e sezioni del Giornale di Esercizio relativi agli standard organizzativi .....	75
Il conto economico riclassificato .....	75
I dati gestionali .....	75
L'aggiornamento del database delle infrastrutture .....	76
Il libro cespiti .....	76
Gli altri documenti.....	76
La percentuale di penalizzazione.....	76

**AUTORITÀ D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA SARDEGNA**

*Disciplinare allegato alla convenzione regolante i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato*

---

L'iter sanzionatorio .....	76
Le tempistiche .....	77
Le casistiche.....	78
I livelli di applicazione delle penalità .....	81
Applicazione livello A.....	81
Applicazione livello B.....	81
Applicazione livello C.....	81
Accertamenti, sopralluoghi e verifiche ispettive.....	81
Caso a) .....	81
Caso b) .....	82