

ASSEMBLEA D'AMBITO

Verbale della Deliberazione n. 6 del 31 maggio 2016

Oggetto: ACQUE VERONESI SCARL: adeguamento, ai sensi della delibera AEEGSI n. 656/2015/idr, della Convenzione di gestione del servizio idrico integrato e della Carta del Servizio.

L'anno **duemilasedici**, il giorno **trentuno**, del mese di **maggio**, alle ore 9.00, in Verona, nella Sala Conferenze del Consorzio Zai - Quadrante Europa di Via Sommacampagna, 61, si è riunita, in seconda convocazione, l'Assemblea ordinaria del Consiglio di bacino veronese, a seguito di convocazione prot. n. 0682.16 del 20 maggio 2016.

Presiede la seduta il Presidente del Consiglio di bacino Veronese, Sig. Mauro Martelli, il quale, accertata la presenza del numero legale, invita l'Assemblea a deliberare in relazione all'oggetto sopra descritto.

Partecipa alla seduta dell'Assemblea il Direttore Dott. Ing. Luciano Franchini, che ne cura la verbalizzazione avvalendosi della collaborazione del personale della struttura operativa dell'Ente.

Verbale letto, approvato e sottoscritto.

IL DIRETTORE
f.to Dott. Ing. Luciano Franchini

IL PRESIDENTE
f.to Sig. Mauro Martelli

Si certifica che copia della presente deliberazione è stata pubblicata il giorno 1 giugno 2016 mediante pubblicazione sul sito web e affissione all'Albo pretorio del Consiglio di bacino veronese e vi rimarrà per quindici giorni consecutivi ai sensi dell'art. 124, comma 1, del D. Lgs. 267/2000.

Verona, lì 1 giugno 2016

Servizio Affari Generali
f.to Dott.ssa Ulyana Avola

DICHIARAZIONE DI IMMEDIATA ESEGUIBILITA'

La presente deliberazione è stata dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

Verona, lì 31 maggio 2016

IL DIRETTORE
F.to Dott. Ing. Luciano Franchini

ASSEMBLEA D'AMBITO

Deliberazione n. 6 del 31 maggio 2015

Oggetto: ACQUE VERONESI SCARL: adeguamento, ai sensi della delibera AEEGSI n. 656/2015/idr, della Convenzione di gestione del servizio idrico integrato e della Carta del Servizio.

Sentita la presentazione e la discussione dell'argomento all'ordine del giorno dettagliatamente esposto nel verbale di seduta agli atti della presente deliberazione

VISTI:

- il Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 "Norme in materia ambientale", ed in particolare la Parte III contenente "Norme in difesa del suolo e lotta alla desertificazione, a tutela delle acque dall'inquinamento e di gestione delle risorse idriche";
- la Legge Regionale 27 aprile 2012, n. 17 "Disposizioni in materia di risorse idriche", che affida le funzioni già esercitate dalle AATO a nuovi enti, denominati Consigli di Bacino;
- in particolare l'art. 13, comma 6 della predetta legge n. 17/2012, il quale prevede che *"I Consigli di bacino subentrano in tutte le obbligazioni attive e passive delle Autorità d'ambito"*;
- la "Convenzione per la cooperazione tra gli enti locali partecipanti compresi nell'ambito territoriale ottimale del servizio idrico integrato veronese", conservata al repertorio municipale del Comune di Verona al n. 88410 del 10 giugno 2013, che istituisce il Consiglio di bacino Veronese;

RICHIAMATE:

- la deliberazione n. 2 dell'8 marzo 2004, esecutiva, con la quale l'Assemblea dell'AATO Veronese ha individuato la forma gestionale detta "in house", come la forma più idonea per garantire gli interessi dei cittadini dell'ATO Veronese per la gestione del servizio idrico integrato;
- la deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 1 del 4 febbraio 2006, esecutiva, di affidamento della gestione del servizio idrico integrato nell'Area Veronese ad Acque Veronesi scarl, società consortile a responsabilità limitata costituita ai sensi e per gli effetti dell'art. 2615 ter e 2602 cod. civ. e ai sensi e per gli effetti dell'art. 113, comma 5, lettera c), del decreto legislativo 18 agosto 2000 n. 267
- la "Convenzione tra l'AATO Veronese ed il gestore del servizio idrico integrato nell'Area Veronese" stipulata in data 15 febbraio 2006, per una durata di 25 anni e pertanto con scadenza fissata al 25 febbraio 2031;

RICHIAMATE inoltre:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità” (AEEG);
- l'articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/2011 (convertito con modificazioni in Legge n. 214/2011), che ha trasferito all'AEEG “le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici”, precisando che tali funzioni “vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481” e sopprimendo contestualmente l'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua;
- l'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012, che descrive puntualmente le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici trasferite ex lege all'AEEG;
- l'art. 10, comma 14, lettera b), del decreto legge 70/11 - confermato dall'articolo 3, comma 1, del dPCM 20 luglio 2012 – che ha assegnato all'AEEGSI il compito di “predisporre una o più convenzioni tipo di cui all'articolo 151 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152” per la regolazione dei rapporti tra autorità competenti all'affidamento del servizio e soggetti gestori; lo stesso comma, alla lettera f), attribuisce all'AEEGSI il potere di impartire “a pena di inefficacia, prescrizioni (...) sulla necessità di modificare le clausole contrattuali e gli atti che regolano il rapporto tra le Autorità d'ambito territoriale ottimale e i gestori del servizio idrico integrato”;
- l'art. 151 del citato decreto legislativo n. 152/2006, relativo ai “rapporti tra ente di governo d'ambito e soggetti gestori del servizio idrico integrato” che prescrive, tra l'altro, che *“Il rapporto tra l'ente di governo dell'ambito ed il soggetto gestore del servizio idrico integrato è regolato da una convenzione predisposta dall'ente di governo dell'ambito sulla base delle convenzioni tipo, con relativi disciplinari, adottate dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico...”*;

VISTA la deliberazione dell'AEEGSI del 23 dicembre 2015, n. 656/2015/R/IDR recante la “Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato - disposizioni sui contenuti minimi essenziali”;

VISTA inoltre la deliberazione dell'AEEGSI del 23 dicembre 2015, n. 655/2015/R/IDR che approva il “Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”;

PRESO ATTO che la deliberazione n. 656/2015 prevede che “le convenzioni di gestione in essere siano rese conformi alla convenzione tipo e trasmesse all'Autorità per l'approvazione nell'ambito della prima predisposizione tariffaria utile, secondo le modalità previste dal Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio (MTI-2)” comunque non oltre 180 giorni dalla pubblicazione della deliberazione medesima;

VISTO l'allegato A) alla deliberazione n. 656/2015 che riporta la “Convenzione tipo – disposizioni sui contenuti minimi essenziali” per la regolazione dei rapporti tra gli enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato e preso atto che l'AEEGSI ha stabilito

quindi l'adeguamento obbligatorio delle convenzioni in essere a predetta Convenzione tipo;

ATTESO che:

- il Consiglio di Bacino Veronese, a partire dal gennaio 2016, ha istituito un tavolo tecnico congiunto tra il Consiglio di Bacino stesso e i due gestori del servizio idrico integrato Acque Veronesi e Azienda Gardesana Servizi, al fine di condividere il lavoro di analisi delle vigenti convenzioni del 15 febbraio 2006 e verificare, all'interno di esse, la presenza o meno dei contenuti minimi previsti dalla deliberazione AEEGSI n. 656/2015;
- in accordo tra le parti, nel lavoro di revisione è stato ritenuto opportuno mantenere la struttura originale del contratto siglato nel 2006, integrandolo con i contenuti mancanti previsti dalla deliberazione AEEGSI n. 656 ed eliminando alcuni riferimenti resi obsoleti dalle intervenute modifiche legislative nel quadro di riferimento normativo del servizio idrico integrato;

VISTO l'allegato n. 1 al presente provvedimento, che riporta il confronto tra il testo originale della "Convenzione tra l'AATO Veronese e la società di gestione del servizio idrico integrato nell'Area Veronese" e il testo modificato alla luce della revisione sopra descritta;

PRESO ATTO, in particolare, che:

a) per quel che attiene le disposizioni contenute agli articoli 53 e 54 del vigente contratto di gestione - relativi al calcolo dell'indennizzo finale da corrispondere al gestore al momento della cessazione del rapporto contrattuale – sebbene il calcolo dell'indennizzo finale non risulti del tutto omogeneo con i criteri di calcolo proposti dall'AEEGSI con deliberazione n. 656/2015, al fine di evitare il rischio di ripercussioni di natura finanziaria, si ritiene opportuno mantenere l'attuale formulazione, in attesa dell'esito del confronto che le società di gestione si sono impegnate ad avviare con i propri istituti di credito loro finanziatori;

b) in merito all'Allegato tecnico 10) alla Convenzione di gestione relativo al "Canone di concessione e modalità di ripartizione":

- Il Consiglio di Bacino Veronese, sentiti i gestori del servizio idrico integrato, ha ritenuto opportuno ridefinire il testo dell'allegato medesimo in quanto - alla luce delle esperienze applicative che si sono riscontrate nel corso dei 10 anni di vigenza del contratto in essere - è emersa l'opportunità di meglio specificare il regime giuridico e economico delle infrastrutture idriche, lasciando comunque invariato nella sostanza il regime medesimo;
- Il testo dell'Allegato tecnico 10 alla Convenzione di gestione è stato quindi ridefinito così come riportato nell'allegato 2) al presente provvedimento;

DATO ATTO inoltre che l'art. 22 della Convenzione-tipo approvata con deliberazione AEEGSI n. 656/2015 stabilisce che alla convenzione di gestione venga allegata altresì la Carta del servizio;

DATO ATTO ancora che la deliberazione AEEGSI n. 655/2015 “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” stabilisce che tale nuovo regime regolatorio della qualità contrattuale venga applicato a partire dal 1° luglio 2016;

RICORDATO CHE:

- Il Consiglio di Bacino Veronese ha istituito un tavolo tecnico tra le Associazioni dei Consumatori veronesi e le due società di gestione, siglando un “*Protocollo di intesa per l’approfondimento delle tematiche inerenti il rapporto con gli utenti del servizio idrico integrato*” e, tra queste, l’aggiornamento della Carta del servizio idrico integrato;
- Nel 2014, alla luce del confronto emerso nel corso delle riunioni del Tavolo tecnico, Azienda Gardesana Servizi e Acque Veronesi avevano provveduto ad aggiornare le proprie Carte del servizio che, successivamente, sono state approvate con deliberazione di Assemblea d’Ambito n. 8 del 2014;

PRESO ATTO che l’approvazione della “Regolazione della qualità contrattuale” prevista dalla deliberazione AEEGSI n. 655/2015, ridefinendo il rapporto di qualità azienda/utenza, ha reso necessario un adeguamento delle Carte del Servizio in vigore alle disposizioni contenute nella deliberazione medesima;

VISTA la proposta di “Carta del Servizio” di Acque Veronesi approvata dal Consiglio di amministrazione della società di gestione in data 20 aprile 2016, allegato n. 3 al presente provvedimento, e considerato che:

- la procedura di revisione della Carta del Servizio è stata condivisa all’interno dello stesso Tavolo tecnico tra associazioni dei consumatori e società di gestione che aveva contribuito alla elaborazione della Carta del Servizio approvata nel 2014;
- il documento proposto dalla società di gestione ha recepito quanto richiesto dalla deliberazione AEEGSI n. 655/2015 nonché le indicazioni provenienti dal predetto Tavolo tecnico (si veda la scheda riassuntiva che riporta il confronto tra gli indicatori e gli standard della qualità del servizio già previsti nella Carta del Servizio in vigore e gli indicatori e gli standard previsti dalla deliberazione AEEGSI n. 655/2015);

PRESO ATTO del parere reso dal Comitato territoriale dell’ATO Veronese in merito alla revisione della Convenzione di gestione e in merito all’aggiornamento della Carta del Servizio di Acque Veronesi, allegato n. 4 al presente provvedimento;

PRESO ATTO inoltre del parere reso dal Comitato Consultivo degli utenti dell’ATO Veronese in merito all’aggiornamento della Carta del Servizio di Acque Veronesi, allegato n. 5 al presente provvedimento;

VISTO il vigente Regolamento per la disciplina e il funzionamento dell’Assemblea del Consiglio di Bacino Veronese;

VISTO il Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267, *Testo unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali*;

Copia conforme all’originale firmato e conservato presso l’Ente.

DATO ATTO che il presente provvedimento non comporta alcun impegno di spesa a carico dell'Ente;

UDITA la relazione del Direttore del Consiglio di Bacino Veronese;

PRESO ATTO dei pareri dei responsabili dei servizi competenti, resi ai sensi dell'art. 49 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267;

UDITI gli interventi succedutisi (riportati nel verbale dell'Assemblea);

UDITA la proposta del Presidente dell'Assemblea;

VISTA la Convenzione istitutiva del Consiglio di Bacino Veronese, ed in particolare l'art. 10, relativo alle modalità di votazione dell'Assemblea d'Ambito;

POSTA, quindi, ai voti la presente proposta di deliberazione, si ottiene il seguente esito:

- Enti presenti: n. 38 per 573.887 abitanti;
- Voti favorevoli: n. 38 per 573.887 abitanti;
- Voti contrari: n. 00 per 000.000 abitanti;
- Astenuti: n. 00 per 000.000 abitanti;

POSTA, inoltre, ai voti l'approvazione dell'immediata eseguibilità della presente deliberazione, al fine di provvedere all'immediata trasmissione della relativa documentazione all'AEEGSI, si ottiene il seguente esito:

- Enti presenti: n. 38 per 573.887 abitanti;
- Voti favorevoli: n. 38 per 573.887 abitanti;
- Voti contrari: n. 00 per 000.000 abitanti;
- Astenuti: n. 00 per 000.000 abitanti;

VISTO l'esito della votazione avvenuta in forma palese mediante alzata di mano;

DELIBERA

Per le motivazioni riportate in premessa, che qui si intendono interamente riportate e facenti parte integrante, formale e sostanziale del presente provvedimento:

1. DI APPROVARE, ai sensi della deliberazione AEEGSI n. 656/2015/idr del 23 dicembre 2015, il nuovo testo della Convenzione tra il Consiglio di Bacino Veronese e Acque Veronesi scrl per la gestione del servizio idrico integrato nell'Area Veronese, come riportato nel testo a fronte dell'allegato n. 1 al presente provvedimento per formarne parte integrante.
2. DI APPROVARE la nuova formulazione dell'Allegato tecnico n. 10) alla Convenzione di gestione relativo al "Canone di concessione e modalità di ripartizione", così come riportato nell'allegato n. 2 al presente provvedimento per formarne parte integrante.
3. DI DARE MANDATO al Comitato istituzionale del Consiglio di Bacino Veronese di verificare la congruità dei restanti allegati tecnici alla Convenzione al fine di renderli conformi alle intervenute disposizioni della AEEGSI.
4. DI APPROVARE la nuova Carta del Servizio idrico integrato dell'Area Veronese (allegato n. 3 al presente provvedimento), che risulta altresì allegata, ai sensi della

deliberazione AEEGSI n. 656/2015/idr, alla Convenzione di gestione di cui al punto 1.

5. DI DARE MANDATO al Direttore del Consiglio di Bacino Veronese per la sottoscrizione della Convenzione di cui al punto 1 del presente provvedimento, autorizzandolo, altresì, ad apportare le eventuali modifiche non sostanziali di natura civilistica, amministrativa e fiscale che si rendessero necessarie al momento della stipula del contratto.
6. DI DICHIARARE la presente deliberazione immediatamente eseguibile, al fine di procedere alla trasmissione di quanto previsto ai sensi della deliberazione di AEEGSI n. 656/2015/R/IDR.
7. DI TRASMETTERE il presente provvedimento ad Acque Veronesi scarl e all'AEEGSI.

Vengono allegati al presente provvedimento:

- n. 1 Convenzione di gestione del servizio idrico integrato – testo a fronte con modifiche apportate;
- n. 2 Allegato tecnico n. 10 alla Convenzione di gestione “Canone di concessione e modalità di ripartizione” – testo a fronte con nuova riformulazione;
- n. 3 Carta del Servizio di Acque Veronesi scarl;
- n. 4 Parere del Comitato territoriale in merito alla revisione della Convenzione di gestione e alla revisione della Carta del Servizio di Acque Veronesi;
- n. 5 Parere del Comitato consultivo degli utenti in merito alla revisione della Carta del Servizio di Acque Veronesi.

Verona, 31 maggio 2016

IL DIRETTORE
f.to Luciano Franchini

IL PRESIDENTE
f.to Mauro Martelli

ASSEMBLEA D'AMBITO

Seduta n. 1 del 31 maggio 2016

(art. 49 D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267)

Oggetto: ACQUE VERONESI SCARL: adeguamento, ai sensi della delibera AEEGSI n. 656/2015/idr, della Convenzione di gestione del servizio idrico integrato e della Carta del Servizio.

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Vista la proposta di deliberazione in oggetto, la sottoscritta Responsabile del Servizio interessato esprime parere tecnico FAVOREVOLE, ai sensi e per gli effetti dell'art. 49, comma 1, del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267.

Verona, lì 26 maggio 2016

Il Direttore
f.to Dott. Ing. Luciano Franchini

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

Vista la proposta di deliberazione in oggetto, il sottoscritto Responsabile del servizio interessato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 49, comma 1, del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, ne accerta la NON RILEVANZA contabile.

Verona, lì 26 maggio 2016

Il Direttore
f.to Dott. Ing. Luciano Franchini

CONVENZIONE TRA L'AATO VERONESE E LA SOCIETA' DI GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO NELL'AREA "VERONESE"	
TESTO ORIGINALE	TESTO MODIFICATO (VARAZIONI EVIDENZIATE IN CORSIVO)
PREMESSA – Non presente	PREMESSA - Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente provvedimento, si applicano le seguenti definizioni: Acquedotto è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica; Adduzione è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione delle reti di trasporto primario e secondario come definite al punto 1.1 dell'Allegato al DM 99/1997, ivi incluse le operazioni di ricerca perdite, necessarie a rendere disponibile l'acqua captata per la successiva fase di distribuzione, nonché la gestione, la realizzazione e la manutenzione delle centrali di sollevamento, delle torri piezometriche, dei serbatoi con funzione di carico, di riserva e di compenso, ove presenti Altre attività idriche è l'insieme delle attività idriche non rientranti nel servizio idrico integrato e in particolare: a) lo svolgimento di altre forniture idriche, quali la captazione, la distribuzione e la vendita, con infrastrutture dedicate, di acqua ad uso industriale, agricolo o igienico-sanitario, il trasporto e la vendita di acqua con autobotte o altri mezzi su gomma, l'installazione e gestione di "case dell'acqua", l'installazione e gestione di bocche antincendio, il riuso delle acque di depurazione; b) lo svolgimento di altre attività di raccolta e trattamento reflui, quali la gestione di fognature industriali con infrastrutture dedicate, lo spurgo di pozzi neri, il trasporto e il pre-trattamento di percolati da discarica, il trattamento di rifiuti liquidi ; c) l'esecuzione di lavori conto terzi per la realizzazione di infrastrutture del servizio idrico integrato, che consiste nelle operazioni di

realizzazione di infrastrutture del servizio idrico integrato per conto di un altro soggetto, che ha iscritto a patrimonio tali infrastrutture;

d) lo svolgimento di altri lavori e servizi attinenti o collegati o riconducibili ai servizi idrici realizzati per conto terzi, come la realizzazione e/o manutenzione degli impianti a valle dei misuratori, la pulizia fontane, la lettura dei contatori divisionali all'interno dei condomini, l'istruttoria e sopralluogo per rilascio/rinnovo autorizzazioni allo scarico e per il rilascio pareri preventivi per impianti fognari privati, l'istruttoria, il collaudo e rilascio parere tecnico di accettabilità per opere di urbanizzazione e di allacciamento realizzati da terzi, le analisi di laboratorio, la progettazione e l'engineering e altri lavori e servizi similari;

e) la riscossione;

Attività diverse è l'insieme delle attività diverse da quelle idriche relative all'Attività di acquedotto, fognatura, depurazione e altre attività idriche;

Autorità d'Ambito Territoriale Veronese e/o Ente di Governo d'Ambito (EGA): è l'ente che svolge le funzioni di cui all'art. 147 e ss. del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i., costituito attualmente dal **Consiglio di Bacino Veronese** istituito ai sensi della Legge Regionale del Veneto 27 aprile 2012, n. 17, cui sono state trasferite le competenze dapprima in capo all'Autorità d'Ambito Veronese

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

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

Fognatura è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque

reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, eventualmente le acque meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;

Distribuzione è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione, nonché di ricerca e controllo perdite, delle infrastrutture necessarie a rendere disponibile l'acqua captata e/o addotta, destinata al consumo umano. Sono incluse le centrali di sollevamento, le torri piezometriche, i serbatoi di testata, intermedi e di estremità con funzione di carico, di riserva e di compenso, ove presenti. Tali infrastrutture sono finalizzate alla fornitura agli utenti finali, siano essi pubblici, domestici – condominiali o singoli – e assimilabili, eventualmente industriali e agricoli, inclusa la vendita forfettaria di acqua, fra cui le forniture temporanee, le forniture a fontane comunali e bocche antincendio, nonché la distribuzione e vendita di acqua non potabile ad uso industriale, agricolo o igienico-sanitario, qualora effettuata mediante l'utilizzo, seppur parziale, delle medesime infrastrutture utilizzate per la distribuzione di acqua potabile nel rispetto delle normative sanitarie vigenti. La distribuzione comprende altresì tutte le attività di fornitura e gestione delle utenze del SII;

Potabilizzazione è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione delle infrastrutture necessarie per rendere l'acqua captata e/o addotta e/o distribuita idonea al consumo umano e per garantire un margine di sicurezza igienico-sanitaria all'acqua distribuita; sono comprese le attività per il trattamento dei residui generati dalle fasi di potabilizzazione stesse; sono comprese inoltre le operazioni di disinfezione effettuate in rete di distribuzione con stazioni intermedie;

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

	<i>servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali;</i> Vendita all'ingrosso è l'attività di cessione di acqua, potabile e non, e/o dei servizi di fognatura e/o di depurazione per conto di altri gestori del SII, anche operanti in altri ambiti territoriali ottimali; Equilibrio economico-finanziario è la condizione di gestione dei servizi tale da assicurare economicità e capacità di rimborso del debito; Finanziatori sono gli istituti di credito, gli investitori istituzionali e/o altri finanziatori che finanziano e rifinanziano, anche attraverso la sottoscrizione di obbligazioni o altri titoli di debito, gli investimenti effettuati dal Gestore, come comunicati dal medesimo all'EGA e previa verifica da parte di quest'ultimo; Gestione conforme soggetti esercenti il servizio in base ad un affidamento assentito in conformità alla normativa pro tempore vigente e non dichiarato cessato ex lege, come individuati dall'Ente di governo dell'ambito (di seguito: EGA). <i>Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: AEEGSI) ratione temporis vigente.</i>
ART. 1 – AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	ART. 1 – AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
1. L'Autorità d'ambito Territoriale Ottimale Veronese conferisce alla Società Azienda Gardesana Servizi S.p.A. (AGS), che accetta, la titolarità della gestione del servizio idrico integrato, ai sensi dell'art. 113, comma 5, lettera c) del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, secondo quanto previsto dagli articoli successivi e dagli allegati tecnici, costituenti parte integrante, formale e sostanziale del presente atto.	1. L'Autorità d'ambito Territoriale Ottimale Veronese conferisce alla Società Azienda Gardesana Servizi S.p.A. (AGS), che accetta, la titolarità della gestione del servizio idrico integrato, ai sensi dell'art. 113, comma 5, lettera c) del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, secondo quanto previsto dagli articoli successivi e dagli allegati tecnici, costituenti parte integrante, formale e sostanziale del presente atto.
ART. 2 OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO	ART. 2 OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO
1. Il servizio idrico integrato è costituito, ai sensi dell'Art. 4, comma 1, lett. f) della legge 5 gennaio	1. Il servizio idrico integrato è costituito, ai sensi dell'Art. 4, comma 1, lett. f) della legge 5 gennaio

1994, n. 36, “dall’insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione di acque reflue”, nonché della riutilizzazione delle acque reflue e del controllo sugli scarichi in pubbliche fognature. 2. Il servizio idrico integrato deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme regionali, nazionali e comunitarie, e delle direttive dell’Autorità d’ambito, nonché nel rispetto del presente atto.	1994, n. 36, “dall’insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione di acque reflue”, nonché della riutilizzazione delle acque reflue e del controllo sugli scarichi in pubbliche fognature. 2. Il servizio idrico integrato deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme regionali, nazionali e comunitarie, e delle direttive dell’Autorità d’ambito, nonché nel rispetto del presente atto.
Comma non presente	<i>2bis. Per il raggiungimento della finalità di cui al comma precedente, l’Ente di governo dell’ambito si impegna ad ottemperare agli obblighi previsti dalla presente convenzione, tra cui:</i> <i>a) adottare procedure partecipate che, con il coinvolgimento dei soggetti interessati, permettano di identificare in modo trasparente le priorità di intervento e gli obiettivi di qualità, verificandone la sostenibilità economico-finanziaria e tecnica;</i> <i>b) aggiornare le priorità di intervento sulla base delle principali criticità riscontrate e predisporre, coerentemente e nei tempi previsti, il Programma degli Interventi e il Piano Economico-Finanziario;</i> <i>c) approvare gli atti di propria competenza sulla base di istruttorie appropriate, per mantenere il necessario grado di affidabilità, chiarezza, coerenza e trasparenza della presente convenzione.</i>
Comma non presente	<i>2ter. Per il raggiungimento della finalità di cui al presente articolo, il Gestore si impegna ad ottemperare agli obblighi previsti dalla presente convenzione e ad adottare tutte le azioni necessarie a mantenere un adeguato grado di affidabilità, chiarezza, coerenza e trasparenza della presente convenzione</i>

3. Al Gestore, con il presente atto, viene affidata l'erogazione del servizio idrico integrato a tutti gli utenti dei comuni dell'Area gestionale di cui all'allegato 1, con l'utilizzo degli impianti, delle opere e delle canalizzazioni esistenti e di tutti quelli che verranno realizzati nel corso dell'affidamento, secondo il regime giuridico di ciascuno di essi ed in conformità agli ulteriori limiti indicati dal presente atto, nonché con le risorse umane ed i mezzi d'opera necessari. 4. Al Gestore, con il presente atto, è, altresì, affidata la realizzazione del programma degli interventi strutturali, approvato dall'Autorità con deliberazione n. 3 del 1 luglio 2005, e successive modifiche ed integrazioni. 5. I residenti, abitanti o domiciliati nel territorio di cui all'Allegato 1, possono pretendere dal Gestore le prestazioni inerenti il servizio idrico integrato secondo la relativa disciplina giuridica, ivi compresa l'osservanza del presente atto, delle direttive statali, regionali e dell'Autorità d'ambito. 6. Al Gestore è conferito, per tutta la durata della Convenzione, il diritto esclusivo di esercitare il servizio affidatogli all'interno del territorio indicato nell'allegato 1, salvo quanto previsto dal successivo art. 9.	3. Al Gestore, con il presente atto, viene affidata l'erogazione del servizio idrico integrato a tutti gli utenti dei comuni dell'Area gestionale di cui all'allegato 1, con l'utilizzo degli impianti, delle opere e delle canalizzazioni esistenti e di tutti quelli che verranno realizzati nel corso dell'affidamento, secondo il regime giuridico di ciascuno di essi ed in conformità agli ulteriori limiti indicati dal presente atto, nonché con le risorse umane ed i mezzi d'opera necessari. 4. Al Gestore, con il presente atto, è, altresì, affidata la realizzazione del programma degli interventi strutturali, approvato dall'Autorità con deliberazione n. 3 del 1 luglio 2005, e successive modifiche ed integrazioni. 5. I residenti, abitanti o domiciliati nel territorio di cui all'Allegato 1, possono pretendere dal Gestore le prestazioni inerenti il servizio idrico integrato secondo la relativa disciplina giuridica, ivi compresa l'osservanza del presente atto, delle direttive statali, regionali e dell'Autorità d'ambito. 6. Al Gestore è conferito, per tutta la durata della Convenzione, il diritto esclusivo di esercitare il servizio affidatogli all'interno del territorio indicato nell'allegato 1, salvo quanto previsto dal successivo art. 9.
Comma non presente	<i>6bis. Ogni eventuale modifica della delimitazione dell'ATO da parte della pertinente legislazione regionale, dovrà essere recepita tramite revisione della presente convenzione.</i>
7. La gestione è a rischio e pericolo del Gestore, che è autorizzato a percepire dagli utenti, come corrispettivo di tutti gli oneri ed obblighi posti a suo carico, ai sensi dell'articolo 13 della legge 5 gennaio 1994, n. 36, le tariffe ed i corrispettivi indicati nei successivi articoli. 8. Le tariffe, i prezzi, le condizioni di fornitura ed i contributi d'allacciamento alle reti di acquedotto e di fognatura sono determinati dall'Autorità d'ambito in conformità alle vigenti norme in	7. La gestione è a rischio e pericolo del Gestore, che è autorizzato a percepire dagli utenti, come corrispettivo di tutti gli oneri ed obblighi posti a suo carico, ai sensi dell'articolo 13 della legge 5 gennaio 1994, n. 36, le tariffe ed i corrispettivi indicati nei successivi articoli. 8. Le tariffe, i prezzi, le condizioni di fornitura ed i contributi d'allacciamento alle reti di acquedotto e di fognatura sono determinati dall'Autorità d'ambito in conformità alle vigenti norme in

materia, anche su proposta del Gestore, osservando comunque l'uniformità degli standard minimi di servizio pubblico e garantendo la parità di trattamento tra gli utenti.	materia, anche su proposta del Gestore, osservando comunque l'uniformità degli standard minimi di servizio pubblico e garantendo la parità di trattamento tra gli utenti.
Art. 3 – DURATA, MODIFICA E CESSAZIONE DELL’AFFIDAMENTO	Art. 3 – DURATA, MODIFICA E CESSAZIONE DELL’AFFIDAMENTO
1. La durata dell'affidamento del servizio idrico integrato di cui al presente atto è di 25 (<i>venticinque</i>) anni decorrenti dalla data di sottoscrizione della Convenzione, fatta salva l'entrata in vigore di nuove normative che stabiliscano termini diversi.	1. La durata dell'affidamento del servizio idrico integrato di cui al presente atto è di 25 (<i>venticinque</i>) anni decorrenti dalla data di sottoscrizione della Convenzione, fatta salva l'entrata in vigore di nuove normative che stabiliscano termini diversi.
2. Nel caso in cui, in corso di esecuzione della presente Convenzione, intervengano modifiche nella normativa di livello comunitario, nazionale o regionale, concernente il settore dei servizi pubblici in generale e del servizio idrico integrato in particolare, l'Autorità d'ambito si riserva la facoltà, fatti salvi gli obblighi di legge, sentito il parere del Gestore, di adeguare il contenuto delle disposizioni di cui alla presente Convenzione ed il contenuto degli atti costituenti parte integrale e sostanziale, apportandovi ogni variazione, integrazione e modifica che si dovesse rendere necessaria al fine di garantire il rispetto della normativa vigente. Nell'ipotesi in cui, per effetto di dette modifiche normative intervenute, dovessero venir meno in capo al Gestore le condizioni previste dalla legge per l'attribuzione della gestione del servizio idrico integrato, l'Autorità d'ambito si riserva di pronunciare l'anticipata cessazione dell'affidamento di cui al presente atto. 3. Alla scadenza, ovvero in caso di cessazione anticipata per qualsiasi causa dell'affidamento, fermo restando quanto disposto ai sensi dell'art. 52 e dell'art. 53 del presente atto, il Gestore si obbliga a consentire il subentro del nuovo Gestore nei modi e nei tempi stabiliti dall'Autorità, assicurando tutta la collaborazione necessaria al trasferimento, anche in tempi successivi all'intervenuto passaggio di gestione.	2. Nel caso in cui, in corso di esecuzione della presente Convenzione, intervengano modifiche nella normativa di livello comunitario, nazionale o regionale, concernente il settore dei servizi pubblici in generale e del servizio idrico integrato in particolare, l'Autorità d'ambito si riserva la facoltà, fatti salvi gli obblighi di legge, sentito il parere del Gestore, di adeguare il contenuto delle disposizioni di cui alla presente Convenzione ed il contenuto degli atti costituenti parte integrale e sostanziale, apportandovi ogni variazione, integrazione e modifica che si dovesse rendere necessaria al fine di garantire il rispetto della normativa vigente. Nell'ipotesi in cui, per effetto di dette modifiche normative intervenute, dovessero venir meno in capo al Gestore le condizioni previste dalla legge per l'attribuzione della gestione del servizio idrico integrato, l'Autorità d'ambito si riserva di pronunciare l'anticipata cessazione dell'affidamento di cui al presente atto. 3. Alla scadenza, ovvero in caso di cessazione anticipata per qualsiasi causa dell'affidamento, fermo restando quanto disposto ai sensi dell'art. 52 e dell'art. 53 del presente atto, il Gestore si obbliga a consentire il subentro del nuovo Gestore nei modi e nei tempi stabiliti dall'Autorità <i>in conformità a quanto stabilito dalla normativa di settore vigente</i>, assicurando tutta la collaborazione necessaria al trasferimento, anche in tempi successivi all'intervenuto passaggio di gestione

Comma non presente	<i>3bis. L'EGA è tenuto ad avviare la procedura di individuazione del nuovo soggetto Gestore almeno diciotto mesi prima della scadenza naturale della convenzione e, nel caso di cessazione anticipata, entro tre mesi dall'avvenuta cessazione</i>
Comma non presente	<i>3ter. L'EGA dispone l'affidamento al Gestore unico entro i sei mesi antecedenti la data di scadenza dell'affidamento previgente, comunicando all'AEEGSI le informazioni relative all'avvenuta cessazione e al nuovo affidatario.</i>
Comma non presente	<i>4. Al fine di garantire il mantenimento delle condizioni di equilibrio economico-finanziario, la durata dell'affidamento può essere estesa, entro il termine del periodo regolatorio pro tempore vigente e comunque nei limiti previsti dalle norme vigenti, esclusivamente in presenza di affidamento conforme alla normativa vigente, nei seguenti casi:</i> <i>a) nuove e ingenti necessità di investimento, anche derivanti da un significativo incremento della popolazione servita, a seguito di processi di accorpamento gestionale, riorganizzazione e integrazione dei servizi ai sensi della normativa di settore vigente;</i> <i>b) mancata corresponsione del valore di subentro da parte del Gestore entrante, nel rispetto delle pertinenti disposizioni della regolazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: AEEGSI).</i>
Comma non presente	<i>5. Nei casi di cui al precedente comma, il Gestore presenta motivata istanza all'EGA, specificando altresì l'estensione della durata ritenuta necessaria al mantenimento ovvero al ristabilimento delle condizioni di equilibrio economico-finanziario, e ne dà comunicazione all'AEEGSI. L'EGA decide sull'istanza entro sessanta giorni e trasmette all'AEEGSI la propria determinazione - unitamente agli atti convenzionali aggiornati - ai fini della sua verifica ed approvazione entro i successivi novanta giorni.</i>

ART. 4 – COMPAGINE SOCIALE DEL GESTORE	ART. 4 – COMPAGINE SOCIALE DEL GESTORE
1. Ai sensi dell'art. 113, comma 5, lettera c), del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, il capitale sociale del gestore è ad integrale partecipazione pubblica. 2. Il venir meno delle condizioni di cui all'articolo 113, comma 5, lettera c), del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, comporta la revoca della presente convenzione e l'anticipata cessazione dell'affidamento in danno del Gestore, ai sensi dell'art. 57 del presente atto, con l'incameramento da parte dell'Autorità delle garanzie prestate. 3. Il Gestore si obbliga a dare tempestiva comunicazione in merito alle modifiche del proprio assetto societario, nonché in merito alle modifiche dello statuto societario.	1. Ai sensi dell'art. 113, comma 5, lettera c), del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, il capitale sociale del gestore è ad integrale partecipazione pubblica. 2. Il venir meno delle condizioni di cui all'articolo 113, comma 5, lettera c), del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, comporta la revoca della presente convenzione e l'anticipata cessazione dell'affidamento in danno del Gestore, ai sensi dell'art. 57 del presente atto, con l'incameramento da parte dell'Autorità delle garanzie prestate. 3. Il Gestore si obbliga a dare tempestiva comunicazione in merito alle modifiche del proprio assetto societario, nonché in merito alle modifiche dello statuto societario.
ART. 5 – RESPONSABILITA' DEL GESTORE	ART. 5 – RESPONSABILITA' DEL GESTORE
1. Il Gestore, all'atto della sottoscrizione della convenzione, si obbliga a garantire una corretta erogazione del servizio idrico integrato e ne è responsabile in via esclusiva. 2. Il Gestore opera in conformità al presente atto, alle norme vigenti ed alle direttive ed agli atti di controllo e vigilanza dell'Autorità d'ambito. 3. Il Gestore, pur operando nel rispetto delle disposizioni contenute negli atti regolamentari di cui al comma 2 del presente articolo, è responsabile verso terzi, in via esclusiva e diretta, del buon funzionamento dei servizi, della gestione e dei danni derivanti dalla gestione delle opere conferite e/o affidategli e di quelle realizzate direttamente dal Gestore. 4. In caso di danni recati da terzi ai beni destinati al servizio, il Gestore si obbliga all'immediato ripristino degli impianti, ferma restando la sua legittimazione alle azioni necessarie alla propria tutela ed a quelle a difesa dei beni e delle opere in suo possesso.	1. Il Gestore, all'atto della sottoscrizione della convenzione, si obbliga a garantire una corretta erogazione del servizio idrico integrato e ne è responsabile in via esclusiva. 2. Il Gestore opera in conformità al presente atto, alle norme vigenti ed alle direttive ed agli atti di controllo e vigilanza dell'Autorità d'ambito. 3. Il Gestore, pur operando nel rispetto delle disposizioni contenute negli atti regolamentari di cui al comma 2 del presente articolo, è responsabile verso terzi, in via esclusiva e diretta, del buon funzionamento dei servizi, della gestione e dei danni derivanti dalla gestione delle opere conferite e/o affidategli e di quelle realizzate direttamente dal Gestore. 4. In caso di danni recati da terzi ai beni destinati al servizio, il Gestore si obbliga all'immediato ripristino degli impianti, ferma restando la sua legittimazione alle azioni necessarie alla propria tutela ed a quelle a difesa dei beni e delle opere in suo possesso.

5. Il Gestore terrà sollevati ed indenni l’Autorità d’ambito e gli enti locali da ogni responsabilità connessa con i servizi stessi.	5. Il Gestore terrà sollevati ed indenni l’Autorità d’ambito e gli enti locali da ogni responsabilità connessa con i servizi stessi.
ART. 6 – OBBLIGHI DEL GESTORE	ART. 6 – OBBLIGHI DEL GESTORE
1. Il Gestore si impegna a realizzare la parte più rilevante della propria attività nei confronti degli Enti pubblici affidatari del servizio e conforma la propria attività a criteri di efficienza ed efficacia del servizio, obbligandosi a raggiungere l’equilibrio economico-finanziario della gestione. 2. Il Gestore eroga i servizi affidati secondo le migliori condizioni tecniche ed imprenditoriali, che dovranno essere adeguate a soddisfare i bisogni e le aspettative delle diverse categorie di utenti, osservando gli standard di qualità definiti dal presente atto, e dalle direttive statali, regionali e dell’Autorità d’ambito. 3. Il Gestore, nell’espletamento del servizio affidatogli, è obbligato al rispetto delle vigenti disposizioni legislative e regolamentari, comunitarie, nazionali e regionali, in materia di tutela della salute pubblica e di protezione dell’ambiente, ed in materia di affidamento d’appalti di lavori, servizi e forniture. In particolare il Gestore deve adempiere alle disposizioni del D. Lgs. 31/2001, del DPR n. 236/1988, del DPCM 4.03.1996, del DM 1.08.1996, del DPCM 29.04.1999, del D. Lgs. n. 152/1999, del DM 6.4.2004, n. 174, della L. 109/94, DPR 554/99, della LR 27/2003, e delle loro successive modifiche e integrazioni. Resta inteso che il Gestore è vincolato alle eventuali modifiche legislative che potranno intervenire in materia. 4. L’Autorità d’ambito conserva il controllo e la vigilanza sull’erogazione dei servizi affidati al Gestore, con le finalità e modalità di cui al “Capo V – Controlli dell’Autorità d’ambito” del presente atto. Pertanto, il Gestore dovrà fornire all’Autorità d’ambito tutte le informazioni necessarie affinché la medesima possa esercitare i poteri e i diritti attribuitele dalla normativa nazionale e regionale. Il Gestore si obbliga a prestare ogni collaborazione	1. Il Gestore si impegna a realizzare la parte più rilevante della propria attività nei confronti degli Enti pubblici affidatari del servizio e conforma la propria attività a criteri di efficienza ed efficacia del servizio, obbligandosi a raggiungere l’equilibrio economico-finanziario della gestione. 2. Il Gestore eroga i servizi affidati secondo le migliori condizioni tecniche ed imprenditoriali, che dovranno essere adeguate a soddisfare i bisogni e le aspettative delle diverse categorie di utenti, osservando gli standard di qualità definiti dal presente atto, e dalle direttive statali, regionali e dell’Autorità d’ambito. 3. Il Gestore, nell’espletamento del servizio affidatogli, è obbligato al rispetto delle vigenti disposizioni legislative e regolamentari, comunitarie, nazionali e regionali, in materia di tutela della salute pubblica e di protezione dell’ambiente, ed in materia di affidamento d’appalti di lavori, servizi e forniture. In particolare il Gestore deve adempiere alle disposizioni del D. Lgs. 31/2001, del DPR n. 236/1988, del DPCM 4.03.1996, del DM 1.08.1996, del DPCM 29.04.1999, del D. Lgs. n. 152/1999, del DM 6.4.2004, n. 174, della L. 109/94, DPR 554/99, della LR 27/2003, e delle loro successive modifiche e integrazioni. Resta inteso che il Gestore è vincolato alle eventuali modifiche legislative che potranno intervenire in materia. 4. L’Autorità d’ambito conserva il controllo e la vigilanza sull’erogazione dei servizi affidati al Gestore, con le finalità e modalità di cui al “Capo V – Controlli dell’Autorità d’ambito” del presente atto. Pertanto, il Gestore dovrà fornire all’Autorità d’ambito tutte le informazioni necessarie affinché la medesima possa esercitare i poteri e i diritti attribuitele dalla normativa nazionale e regionale. Il Gestore si obbliga a prestare ogni collaborazione

per l'organizzazione e l'attivazione dei sistemi di controllo integrativi che l'Autorità d'ambito ha facoltà di disporre durante tutto il periodo di affidamento. 5. Le gestioni preesistenti sono trasferite nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano, ed il Gestore subentra, con le modalità ed i tempi previsti dal piano di subentro di cui all'art. 31 del presente atto, in tutti i rapporti attivi e passivi ivi comprese le imposte, tasse ed ogni altra obbligazione pubblica conseguente all'erogazione del servizio. E' comunque esclusa a carico del Gestore ogni responsabilità per obbligazioni pecuniarie pregresse. 6. Il Gestore è, altresì, legittimato a chiedere a terzi le autorizzazioni, i nulla osta, le concessioni o gli assensi comunque denominati, necessari alla gestione del servizio, subentrando agli enti e per essi all'Autorità d'ambito nelle procedure relative a pratiche ancora in corso. 7. Tutti i contratti stipulati dal Gestore con obbligazioni verso terzi devono includere una clausola che riservi al successivo futuro Gestore, eventualmente individuato dall'Autorità di Ambito, la facoltà di sostituirsi al Gestore in caso di risoluzione o cessazione della Convenzione di affidamento. 8. Il Gestore ha l'obbligo di dare tempestiva comunicazione all'Autorità d'ambito del verificarsi di eventi che comportino o che facciano prevedere irregolarità nell'erogazione del servizio e l'obbligo di assumere ogni iniziativa per l'eliminazione delle irregolarità, in conformità con le prescrizioni dell'Autorità medesima. 9. Il Gestore ha l'obbligo di prestare idonee garanzie finanziarie e assicurative, così come disposto dal presente atto, ed in particolare dall'art. 55 e dall'art. 13, sub 13.1 Esecuzione dei lavori, comma 4.	per l'organizzazione e l'attivazione dei sistemi di controllo integrativi che l'Autorità d'ambito ha facoltà di disporre durante tutto il periodo di affidamento. 5. Le gestioni preesistenti sono trasferite nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano, ed il Gestore subentra, con le modalità ed i tempi previsti dal piano di subentro di cui all'art. 31 del presente atto, in tutti i rapporti attivi e passivi ivi comprese le imposte, tasse ed ogni altra obbligazione pubblica conseguente all'erogazione del servizio. E' comunque esclusa a carico del Gestore ogni responsabilità per obbligazioni pecuniarie pregresse. 6. Il Gestore è, altresì, legittimato a chiedere a terzi le autorizzazioni, i nulla osta, le concessioni o gli assensi comunque denominati, necessari alla gestione del servizio, subentrando agli enti e per essi all'Autorità d'ambito nelle procedure relative a pratiche ancora in corso. 7. Tutti i contratti stipulati dal Gestore con obbligazioni verso terzi devono includere una clausola che riservi al successivo futuro Gestore, eventualmente individuato dall'Autorità di Ambito, la facoltà di sostituirsi al Gestore in caso di risoluzione o cessazione della Convenzione di affidamento. 8. Il Gestore ha l'obbligo di dare tempestiva comunicazione all'Autorità d'ambito del verificarsi di eventi che comportino o che facciano prevedere irregolarità nell'erogazione del servizio e l'obbligo di assumere ogni iniziativa per l'eliminazione delle irregolarità, in conformità con le prescrizioni dell'Autorità medesima. 9. Il Gestore ha l'obbligo di prestare idonee garanzie finanziarie e assicurative, così come disposto dal presente atto, ed in particolare dall'art. 55 e dall'art. 13, sub 13.1 Esecuzione dei lavori, comma 4.
Comma non presente	<i>10. Il Gestore ha inoltre l'obbligo di rispettare i criteri e le modalità di applicazione delle tariffe determinate dall'EGA in base alla regolazione</i>

	<i>dell'AEEGSI, curando e comunicando agli utenti il loro aggiornamento annuale.</i>
Comma non presente	<i>11. E' obbligo del Gestore curare l'aggiornamento dell'atto di Ricognizione.</i>
	<i>12. Il Gestore si obbliga ad adottare politiche di incentivazione del personale che tengano conto degli obiettivi generali e specifici del Piano d'Ambito, con particolare riferimento alle azioni finalizzate alle eliminazione delle criticità sanitarie ed ambientali individuate nel medesimo Piano D'Ambito. Le politiche di incentivazione dovranno altresì tener conto del rispetto delle politiche di qualità del servizio adottate in sede di programmazione quadriennale e generale.</i>
	<i>13. Il Gestore si obbliga a presentare all'EGA il programma di incentivazione di cui al comma precedente ed ogni sua successiva modificazione, affinché lo stesso EGA possa prenderne atto anche a seguito di eventuali verifiche o richieste di integrazioni.</i>
6.1 PROGRAMMA PLURIENNALE DEGLI INTERVENTI	6.1 PROGRAMMA PLURIENNALE DEGLI INTERVENTI
1. Il Gestore si obbliga a dare attuazione al Programma pluriennale degli interventi, di cui all'allegato 3 al presente atto, garantendo le risorse a tal fine necessarie in conformità al piano finanziario d'ambito, ed assumendone gli obblighi e gli oneri relativi alle garanzie finanziarie ed assicurative. 2. Il Gestore ha l'obbligo di mantenere in condizioni d'efficienza sopra e sotto il suolo pubblico, tutte le opere e canalizzazioni esistenti necessarie al servizio e quelle che saranno successivamente realizzate in attuazione del Programma pluriennale degli interventi.	1. Il Gestore si obbliga a dare attuazione al Programma pluriennale degli interventi, di cui all'allegato 3 al presente atto, garantendo le risorse a tal fine necessarie in conformità al piano finanziario d'ambito, ed assumendone gli obblighi e gli oneri relativi alle garanzie finanziarie ed assicurative. 2. Il Gestore ha l'obbligo di mantenere in condizioni d'efficienza sopra e sotto il suolo pubblico, tutte le opere e canalizzazioni esistenti necessarie al servizio e quelle che saranno successivamente realizzate in attuazione del Programma pluriennale degli interventi.

6.2 CERTIFICAZIONI E CONTROLLI TECNICI E CONTABILI. ISPEZIONI	6.2 CERTIFICAZIONI E CONTROLLI TECNICI E CONTABILI. ISPEZIONI
1. Il Gestore consente l'esecuzione, all'Autorità d'ambito, alla Provincia di Verona ed ai Comuni di cui all'allegato 1, alla Regione Veneto e agli altri organismi competenti ai sensi di legge, di tutti gli accertamenti, sopralluoghi e verifiche ispettive che siano ritenute opportune o necessarie, in ordine a documenti, edifici, opere ed impianti attinenti i servizi oggetto di affidamento. Gli accertamenti e le verifiche ispettive potranno essere effettuate in ogni momento con preavviso scritto di almeno 5 giorni, salvo il ricorrere di particolari circostanze di indifferibilità ed urgenza. Nella richiesta d'accesso saranno indicati i documenti, i luoghi o le circostanze oggetto di verifica o d'ispezione e, qualora ricorrenti, le ragioni d'urgenza che giustificano eventuali termini ridotti di preavviso. 2. Il Gestore si impegna a sottoporre la propria attività a certificazione tecnica da parte di professionisti di gradimento della Autorità d'ambito, secondo il programma fissato dall'Autorità stessa. Le certificazioni dovranno attestare che i dati comunicati dal Gestore all'Autorità d'ambito sono veritieri e conformi alle procedure stabilite dalla stessa con il presente atto e con successive prescrizioni esecutive eventualmente impartite. 3. La certificazione di cui al precedente comma, qualora richiesta dall'Autorità d'ambito, dovrà, in particolare, accertare che le opere realizzate in esecuzione del Piano d'ambito siano conformi alle norme tecniche vigenti ed ai principi di buona regola dell'arte anche in termini di congruità dei prezzi, e che il Gestore abbia colto le opportunità offerte dal progresso tecnico e tecnologico per la riduzione dei costi o, comunque, per assicurare il miglior rapporto costi-benefici.	1. Il Gestore consente l'esecuzione, all'Autorità d'ambito, alla Provincia di Verona ed ai Comuni di cui all'allegato 1, alla Regione Veneto e agli altri organismi competenti ai sensi di legge, di tutti gli accertamenti, sopralluoghi e verifiche ispettive che siano ritenute opportune o necessarie, in ordine a documenti, edifici, opere ed impianti attinenti i servizi oggetto di affidamento. Gli accertamenti e le verifiche ispettive potranno essere effettuate in ogni momento con preavviso scritto di almeno 5 giorni, salvo il ricorrere di particolari circostanze di indifferibilità ed urgenza. Nella richiesta d'accesso saranno indicati i documenti, i luoghi o le circostanze oggetto di verifica o d'ispezione e, qualora ricorrenti, le ragioni d'urgenza che giustificano eventuali termini ridotti di preavviso. 2. Il Gestore si impegna a sottoporre la propria attività a certificazione tecnica da parte di professionisti di gradimento della Autorità d'ambito, secondo il programma fissato dall'Autorità stessa. Le certificazioni dovranno attestare che i dati comunicati dal Gestore all'Autorità d'ambito sono veritieri e conformi alle procedure stabilite dalla stessa con il presente atto e con successive prescrizioni esecutive eventualmente impartite. 3. La certificazione di cui al precedente comma, qualora richiesta dall'Autorità d'ambito, dovrà, in particolare, accertare che le opere realizzate in esecuzione del Piano d'ambito siano conformi alle norme tecniche vigenti ed ai principi di buona regola dell'arte anche in termini di congruità dei prezzi, e che il Gestore abbia colto le opportunità offerte dal progresso tecnico e tecnologico per la riduzione dei costi o, comunque, per assicurare il miglior rapporto costi-benefici.
4. Il Gestore, per permettere il controllo della gestione da parte dell'Autorità d'ambito e dei comuni dell'ambito territoriale ottimale, è tenuto all'osservanza delle disposizioni dell'art. 9 del Metodo Normalizzato di cui al DM LLPP 1 agosto	<i>4. Il Gestore deve rispettare gli obblighi di comunicazione previsti dalla regolazione dell'AEEGSI e dalla presente convenzione.</i>

1996. Il Gestore è tenuto inoltre all'osservanza delle disposizioni dell'Autorità d'ambito ed a quelle contenute nell'Allegato 9 al presente atto	
5. Il Gestore redige il conto economico e lo stato patrimoniale per ciascuna gestione del servizio separatamente da ogni altro esercizio e gestione, anche dello stesso genere. 6. Il conto economico è basato su contabilità analitica per centri di costo ed è redatto in forma riclassificata in conformità alle disposizioni di cui all'art. 2424 e seguenti C.C.. Il Gestore, con la sottoscrizione del presente atto, accetta integralmente e si impegna ad osservare le direttive e prescrizioni di carattere contabile che verranno impartite dall'Autorità d'ambito. 7. Il Gestore s'impegna a sottoporre a revisione contabile il proprio bilancio di esercizio da parte di una Società di revisione abilitata, iscritta all'elenco CONSOB.	5. Il Gestore redige il conto economico e lo stato patrimoniale per ciascuna gestione del servizio separatamente da ogni altro esercizio e gestione, anche dello stesso genere. <i>6. Il Gestore redige la propria contabilità in conformità agli articoli 2424 e seguenti C.C. e in ottemperanza agli obblighi di separazione contabile (unbundling) di cui alla Deliberazione 24 marzo 2016 n. 137/2016/R/COM dell'AEEGSI e s.m.i.</i> <i>7. Il Gestore s'impegna a sottoporre a revisione contabile il proprio bilancio di esercizio da parte di una Società di revisione abilitata, iscritta nel Registro dei revisori legali istituito presso il Ministero dell'economia e delle finanze ai sensi del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39.</i>
6.3 FINANZIAMENTI PUBBLICI	6.3 FINANZIAMENTI PUBBLICI
1. Il Gestore è tenuto a collaborare con l'Autorità, ed inoltre dovrà porre in essere, con carattere di ordinarietà, tutte le attività necessarie all'ottenimento di finanziamenti pubblici attraverso la predisposizione e presentazione di schede progettuali, analisi di fattibilità, studi e progetti preliminari e quant'altro richiesto dagli enti concedenti.	1. Il Gestore è tenuto a collaborare con l'Autorità, ed inoltre dovrà porre in essere, con carattere di ordinarietà, tutte le attività necessarie all'ottenimento di finanziamenti pubblici attraverso la predisposizione e presentazione di schede progettuali, analisi di fattibilità, studi e progetti preliminari e quant'altro richiesto dagli enti concedenti.
ART. 7 PASSIVITÀ PREGRESSE ED ALTRE CONDIZIONI FINANZIARIE	ART. 7 PASSIVITÀ PREGRESSE ED ALTRE CONDIZIONI FINANZIARIE
1. Con la sottoscrizione del presente atto il Gestore assume, ai sensi dell'art. 12, comma 2, della legge 5 gennaio 1994, n. 36, le passività relative al servizio idrico integrato indicate in Allegato 8 al presente atto, impegnandosi a rispettare le relative condizioni di pagamento nei confronti dei soggetti beneficiari nello stesso individuati.	1. Con la sottoscrizione del presente atto il Gestore assume, ai sensi dell'art. 12, comma 2, della legge 5 gennaio 1994, n. 36, le passività relative al servizio idrico integrato indicate in Allegato 8 al presente atto, impegnandosi a rispettare le relative condizioni di pagamento nei confronti dei soggetti beneficiari nello stesso individuati.

2. Le parti si danno atto reciprocamente che tale allegato può non essere esaustivo delle posizioni debitorie dei Comuni; pertanto Il Gestore si impegna ad operare, entro 6 mesi dalla data di sottoscrizione del presente atto, una ricognizione presso gli enti per verificare l'esistenza di ulteriori elementi. Nessun compenso è previsto per tale attività di indagine. Qualora siano riscontrate eventuali differenze, l'Autorità provvederà secondo le modalità indicate all'art. 30. 3. Il Gestore, con l'assenso dell'Autorità, assume in carico anche i mutui che gli Enti hanno stipulato entro il 31.12.2005, per la realizzazione di opere afferenti al servizio idrico integrato. Tali interventi sono portati a compimento dall'ente appaltante e concessionario del mutuo secondo le modalità di cui all'art. 8. Eventuali ulteriori mutui assunti dagli enti locali e dai gestori pre-esistenti nel corso del 2006 potranno essere assunti in carico dal Gestore solo previo assenso dell'Autorità d'ambito.	2. Le parti si danno atto reciprocamente che tale allegato può non essere esaustivo delle posizioni debitorie dei Comuni; pertanto Il Gestore si impegna ad operare, entro 6 mesi dalla data di sottoscrizione del presente atto, una ricognizione presso gli enti per verificare l'esistenza di ulteriori elementi. Nessun compenso è previsto per tale attività di indagine. (Qualora siano riscontrate eventuali differenze, l'Autorità provvederà secondo le modalità indicate all'art. 30). 3. Il Gestore, con l'assenso dell'Autorità, assume in carico anche i mutui che gli Enti hanno stipulato entro il 31.12.2005, per la realizzazione di opere afferenti al servizio idrico integrato. Tali interventi sono portati a compimento dall'ente appaltante e concessionario del mutuo secondo le modalità di cui all'art. 8. Eventuali ulteriori mutui assunti dagli enti locali e dai gestori pre-esistenti nel corso del 2006 potranno essere assunti in carico dal Gestore solo previo assenso dell'Autorità d'ambito.
ART. 8 CESPITI STRUMENTALI	ART. 8 CESPITI STRUMENTALI
1. I Comuni appartenenti all'Ambito Territoriale Ottimale Veronese, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, della convenzione di istituzione dell'Autorità d'ambito, mettono a disposizione le opere, i beni e gli impianti pertinenti i servizi idrici stessi, realizzate o in corso di realizzazione, nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano. 2. Le parti si danno reciprocamente atto che l'elenco delle immobilizzazioni materiali e immateriali costituenti i cespiti strumentali del servizio idrico integrato non è stato redatto. Tale omissione non costituirà fonte di pretese economiche da parte del Gestore e tanto meno potrà assumere rilevanza ai fini della tariffa. Il Gestore, sulla base della ricognizione effettuata dall'Autorità e riportata nell'allegato 2, provvederà alla redazione dello stato di consistenza (inventario) dei cespiti afferenti il servizio idrico integrato entro 12 mesi dalla sottoscrizione del presente atto, a seguito della verifica dell'effettiva	1. I Comuni appartenenti all'Ambito Territoriale Ottimale Veronese, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, della convenzione di istituzione dell'Autorità d'ambito, mettono a disposizione le opere, i beni e gli impianti pertinenti i servizi idrici stessi, realizzate o in corso di realizzazione, nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano. 2. Le parti si danno reciprocamente atto che l'elenco delle immobilizzazioni materiali e immateriali costituenti i cespiti strumentali del servizio idrico integrato non è stato redatto. Tale omissione non costituirà fonte di pretese economiche da parte del Gestore e tanto meno potrà assumere rilevanza ai fini della tariffa. Il Gestore, sulla base della ricognizione effettuata dall'Autorità e riportata nell'allegato 2, provvederà alla redazione dello stato di consistenza (inventario) dei cespiti afferenti il servizio idrico integrato entro 12 mesi dalla sottoscrizione del presente atto, a seguito della verifica dell'effettiva

consistenza dei beni (impianti, reti, pertinenze, etc.) del servizio affidato. 3. L'inventario dovrà essere realizzato anche mediante strumenti informatici, collegati al sistema informativo territoriale. L'accesso a tali strumenti dovrà essere consentito, in qualsiasi momento, sia all'Autorità d'ambito che agli enti proprietari dei beni resi disponibili. 4. Il Gestore s'impegna ad acquistare dalle gestioni preesistenti, che ne facciano richiesta entro e non oltre 90 giorni dalla stipula del presente atto, le provviste e i materiali vari di magazzino, destinati al funzionamento del servizio, inclusi i contatori nuovi non ancora posti in essere, a valore concordato o, in mancanza di accordo, a quello risultante da apposita perizia che sarà redatta da tecnico scelto col consenso delle parti. 5. Eventuali sostituzioni, dismissioni ed attivazioni di nuovi impianti ed ogni vicenda relativa ai beni sopraindicati è annotata sul registro degli inventari e produce effetto con la comunicazione all'Autorità d'ambito. In caso di mancata ottemperanza a tale obbligo da parte del Gestore, si applica la penalità prevista all'art. 58 del presente atto, fatto salvo quanto stabilito all'art. 57. 6. Gli Enti locali e l'Autorità d'ambito consegneranno al Gestore tutti i progetti e documenti in proprio possesso riguardanti i beni affidati al Gestore entro 3 mesi dalla sottoscrizione del presente atto, e si obbligano a far consegnare al Gestore i progetti ed i documenti in possesso delle società e dei Consorzi pubblici esistenti. 7. Le opere attinenti al servizio idrico integrato eventualmente realizzate dopo l'affidamento direttamente dagli Enti Locali saranno affidate al Gestore che ne assicurerà l'utilizzazione per il servizio alle condizioni stabilite dal presente atto e da eventuali direttive dell'Autorità d'ambito. 8. Il Gestore s'impegna ad adeguare le opere, gli impianti e le canalizzazioni alle vigenti normative in materia sia di tecnica sia di sicurezza, considerando gli oneri relativi a tali adeguamenti compresi nelle previsioni finanziarie del Piano d'ambito, apportandovi le migliorie e le sostituzioni necessarie, con obbligo, al venire meno della	consistenza dei beni (impianti, reti, pertinenze, etc.) del servizio affidato. 3. L'inventario dovrà essere realizzato anche mediante strumenti informatici, collegati al sistema informativo territoriale. L'accesso a tali strumenti dovrà essere consentito, in qualsiasi momento, sia all'Autorità d'ambito che agli enti proprietari dei beni resi disponibili. 4. Il Gestore s'impegna ad acquistare dalle gestioni preesistenti, che ne facciano richiesta entro e non oltre 90 giorni dalla stipula del presente atto, le provviste e i materiali vari di magazzino, destinati al funzionamento del servizio, inclusi i contatori nuovi non ancora posti in essere, a valore concordato o, in mancanza di accordo, a quello risultante da apposita perizia che sarà redatta da tecnico scelto col consenso delle parti. 5. Eventuali sostituzioni, dismissioni ed attivazioni di nuovi impianti ed ogni vicenda relativa ai beni sopraindicati è annotata sul registro degli inventari e produce effetto con la comunicazione all'Autorità d'ambito. In caso di mancata ottemperanza a tale obbligo da parte del Gestore, si applica la penalità prevista all'art. 58 del presente atto, fatto salvo quanto stabilito all'art. 57. 6. Gli Enti locali e l'Autorità d'ambito consegneranno al Gestore tutti i progetti e documenti in proprio possesso riguardanti i beni affidati al Gestore entro 3 mesi dalla sottoscrizione del presente atto, e si obbligano a far consegnare al Gestore i progetti ed i documenti in possesso delle società e dei Consorzi pubblici esistenti. 7. Le opere attinenti al servizio idrico integrato eventualmente realizzate dopo l'affidamento direttamente dagli Enti Locali saranno affidate al Gestore che ne assicurerà l'utilizzazione per il servizio alle condizioni stabilite dal presente atto e da eventuali direttive dell'Autorità d'ambito. 8. Il Gestore s'impegna ad adeguare le opere, gli impianti e le canalizzazioni alle vigenti normative in materia sia di tecnica sia di sicurezza, considerando gli oneri relativi a tali adeguamenti compresi nelle previsioni finanziarie del Piano d'ambito, apportandovi le migliorie e le sostituzioni necessarie, con obbligo, al venire meno della
--	--

gestione, di trasferirli in buono stato di efficienza, in conformità al presente atto. 9. Gli interventi in corso di realizzazione sono portati a termine dalle amministrazioni appaltatrici e i relativi cespiti sono resi disponibili al gestore a seguito di specifico collaudo tecnico-amministrativo dell'opera. 10. Per tutta la durata del presente rapporto gli enti locali dell'Autorità d'ambito non permettono a terzi il collocamento di beni in aree occupate dagli impianti di gestione del servizio idrico integrato senza il preventivo assenso del Gestore, con esclusione delle aree interessate dalle condotte. Il suolo e il sottosuolo pubblico, nella disponibilità degli enti locali costituenti l'Autorità, occorrenti per l'esecuzione degli interventi, saranno concessi al Gestore per tutta la durata dell'affidamento del servizio. Le Parti si danno, altresì, reciprocamente atto che resta nella facoltà degli enti proprietari di concedere l'utilizzo dei manufatti per l'eventuale installazione di antenne per la telefonia mobile. 11. Le tasse, imposte o corrispettivi d'occupazione di suolo pubblico sono pagati dal Gestore direttamente agli enti proprietari, in conformità di leggi e disposizioni regolamentari vigenti, se ed in quanto dovuti.	gestione, di trasferirli in buono stato di efficienza, in conformità al presente atto. 9. Gli interventi in corso di realizzazione sono portati a termine dalle amministrazioni appaltatrici e i relativi cespiti sono resi disponibili al gestore a seguito di specifico collaudo tecnico-amministrativo dell'opera. 10. Per tutta la durata del presente rapporto gli enti locali dell'Autorità d'ambito non permettono a terzi il collocamento di beni in aree occupate dagli impianti di gestione del servizio idrico integrato senza il preventivo assenso del Gestore, con esclusione delle aree interessate dalle condotte. Il suolo e il sottosuolo pubblico, nella disponibilità degli enti locali costituenti l'Autorità, occorrenti per l'esecuzione degli interventi, saranno concessi al Gestore per tutta la durata dell'affidamento del servizio. Le Parti si danno, altresì, reciprocamente atto che resta nella facoltà degli enti proprietari di concedere l'utilizzo dei manufatti per l'eventuale installazione di antenne per la telefonia mobile. 11. Le tasse, imposte o corrispettivi d'occupazione di suolo pubblico sono pagati dal Gestore direttamente agli enti proprietari, in conformità di leggi e disposizioni regolamentari vigenti, se ed in quanto dovuti.
ART. 9 CONCESSIONI ESISTENTI	ART. 9 CONCESSIONI ESISTENTI
1. Il Gestore ha l'obbligo di coordinare ed organizzare le proprie attività in armonia con le imprese appaltatrici di porzioni del servizi idrico.	1. Il Gestore ha l'obbligo di coordinare ed organizzare le proprie attività in armonia con le imprese appaltatrici di porzioni del servizi idrico.
2. Il Gestore prende atto che esistono nell'ATO servizi affidati dai Comuni in concessione a terzi e che, pertanto, i suddetti appalti sono mantenuti fino a scadenza ai sensi dell'Art. 10, comma 3, della legge 5 gennaio 1994, n. 36.	COMMA ELIMINATO

3. Il Gestore prende, altresì, atto del servizio effettuato da: i. Molteni spa (previa verifica della sussistenza dei requisiti di legge): 1. Comune di Castel d'Azzano (acquedotto, fognatura e depurazione).	COMMA ELIMINATO
Comma non presente	<i>2. L'EGA, almeno diciotto mesi prima della scadenza del Gestore conforme, avvia le procedure di subentro e verifica la piena rispondenza tra i beni strumentali e loro pertinenze, necessari per la prosecuzione del servizio, e quelli da trasferire al Gestore d'ambito.</i>
Comma non presente	<i>3. L'EGA individua, con propria deliberazione da sottoporre all'approvazione dell'AEEGSI, su proposta del Gestore uscente, sentiti i Finanziatori, il valore di rimborso in base ai criteri stabiliti dalla pertinente regolazione dell'AEEGSI, fissando altresì l'obbligo di pagamento dello stesso da parte del Gestore subentrante entro il centottantottesimo giorno antecedente all'avvio del nuovo affidamento, prevedendone l'obbligo di corresponsione da parte del Gestore subentrante entro il novantesimo giorno antecedente all'avvio del nuovo affidamento. A tal fine, il Gestore formula la propria proposta entro sessanta giorni dall'avvio della procedura; l'EGA delibera entro sessanta giorni dal ricevimento della proposta e trasmette all'AEEGSI la propria determinazione per la sua verifica e approvazione entro i successivi sessanta giorni.</i>
Comma non presente	<i>4. In caso di disaccordo del Gestore in ordine alla determinazione del valore di subentro effettuata dall'EGA, il Gestore medesimo può presentare le proprie osservazioni all'AEEGSI entro trenta giorni dall'adozione del provvedimento dell'EGA. L'AEEGSI tiene conto di tali osservazioni nell'ambito del procedimento di verifica e approvazione.</i>

Comma non presente	<i>5. A seguito del pagamento del valore di subentro di cui al precedente alinea, il precedente Gestore trasferisce, al Gestore subentrante, i beni strumentali e le loro pertinenze necessari per la prosecuzione del servizio, come individuati dalla ricognizione effettuata d'intesa con l'EGA.</i>
Comma non presente	<i>6. Ai sensi di quanto disposto dalla normativa di settore, il personale che precedentemente all'affidamento del servizio risulti alle dipendenze del Gestore uscente, ove ne ricorrano i presupposti, anche con riferimento a valutazioni di sostenibilità ed efficienza, è soggetto al passaggio diretto ed immediato al nuovo Gestore del servizio idrico integrato.</i>
Comma non presente	<i>7. In caso di mancato pagamento del valore di subentro, come determinato dall'EGA, nel termine indicato, il Gestore uscente prosegue nella gestione del SII fino al subentro del nuovo Gestore - limitatamente alle attività ordinarie, fatti salvi gli investimenti improcrastinabili individuati dall'EGA unitamente agli strumenti per il recupero dei correlati costi - attraverso la proroga della convenzione comunque entro il termine del periodo regolatorio pro tempore vigente e comunque nei limiti previsti dalle norme vigenti; ove si verifichi tale condizione, sono immediatamente escusse le garanzie prestate dal Gestore entrante al momento della sottoscrizione del contratto.</i>
ART. 10 PERSONALE	ART. 10 PERSONALE
1. Il Gestore assume il personale individuato dagli enti locali e dalle loro aziende pubbliche d'appartenenza secondo quanto stabilito dalla legge 5 gennaio 1994, n. 36, e dalla Legge Regionale del Veneto 9 agosto 1999, n. 34. 2. Ai sensi dell'art. 31 del D. Lgs. 30 marzo 2001, n. 165, al personale che passa alle dipendenze del Gestore si applica l'art. 2112 del codice civile e si osservano le procedure di informazione e di	1. Il Gestore assume il personale individuato dagli enti locali e dalle loro aziende pubbliche d'appartenenza secondo quanto stabilito dalla legge 5 gennaio 1994, n. 36, e dalla Legge Regionale del Veneto 9 agosto 1999, n. 34. 2. Ai sensi dell'art. 31 del D. Lgs. 30 marzo 2001, n. 165, al personale che passa alle dipendenze del Gestore si applica l'art. 2112 del codice civile e si osservano le procedure di informazione e di

consultazione di cui all'art. 47, commi da 1 a 4, della Legge 29 dicembre 1990, n. 428. 3. Il Gestore, per la parte di propria competenza, assume tutti gli oneri relativi alla esecuzione del trasferimento del personale, alla stipula delle convenzioni con gli Enti locali ed allo svolgimento delle fasi di esame congiunto con i Sindacati di cui al comma 2.	consultazione di cui all'art. 47, commi da 1 a 4, della Legge 29 dicembre 1990, n. 428. 3. Il Gestore, per la parte di propria competenza, assume tutti gli oneri relativi alla esecuzione del trasferimento del personale, alla stipula delle convenzioni con gli Enti locali ed allo svolgimento delle fasi di esame congiunto con i Sindacati di cui al comma 2.
4. Il Gestore si obbliga: a. ad osservare e far osservare tutte le disposizioni in materia di assicurazioni sociali e previdenziali e di assunzioni obbligatorie; b. ad applicare il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il Settore GAS-ACQUA del 1 marzo 2002, e successive modifiche ed integrazioni, e tutte le norme in esso contenute; c. a curare che, nella erogazione del servizio e nell'esecuzione dei lavori, siano adottati i provvedimenti e le cautele necessarie sia per garantire la vita e l'incolumità del personale addetto e dei terzi, sia per evitare danni a beni pubblici e privati, nonché ad osservare e far osservare tutte le vigenti norme, con particolare riferimento al D. Lgs. 626/1994 e successive modificazioni ed integrazioni, agli effetti della prevenzione degli infortuni sul lavoro.	4. Il Gestore si obbliga: a. ad osservare e far osservare tutte le disposizioni in materia di assicurazioni sociali e previdenziali e di assunzioni obbligatorie; b. ad applicare il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il Settore GAS-ACQUA del 1 marzo 2002, e successive modifiche ed integrazioni, e tutte le norme in esso contenute; c. a curare che, nella erogazione del servizio e nell'esecuzione dei lavori, siano adottati i provvedimenti e le cautele necessarie sia per garantire la vita e l'incolumità del personale addetto e dei terzi, sia per evitare danni a beni pubblici e privati, nonché ad osservare e far osservare tutte le vigenti norme, con particolare riferimento al D. Lgs. 626/1994 e successive modificazioni ed integrazioni, agli effetti della prevenzione degli infortuni sul lavoro.
5. Le parti convengono che, ai sensi di quanto esposto nel presente articolo, i dati relativi al personale, raccolti ed elaborati dall'Autorità d'Ambito, non sono completi e che sarà onere del Gestore integrare tali dati. Tale attività non costituirà fonte di pretese economiche da parte del Gestore e tanto meno potrà assumere rilevanza ai fini della tariffa. 6. Il Gestore s'impegna a verificare presso gli enti di provenienza, e di concerto con gli stessi, l'esistenza delle figure e delle professionalità da assorbire verificandone la compatibilità col modello organizzativo.	5. Le parti convengono che, ai sensi di quanto esposto nel presente articolo, i dati relativi al personale, raccolti ed elaborati dall'Autorità d'Ambito, non sono completi e che sarà onere del Gestore integrare tali dati. Tale attività non costituirà fonte di pretese economiche da parte del Gestore e tanto meno potrà assumere rilevanza ai fini della tariffa. 6. Il Gestore s'impegna a verificare presso gli enti di provenienza, e di concerto con gli stessi, l'esistenza delle figure e delle professionalità da assorbire verificandone la compatibilità col modello organizzativo.

7. Il Gestore s’impegna a valorizzare prioritariamente sul territorio dell’ente di provenienza, in quanto possibile ed economicamente sostenibile, le competenze del personale assorbito dai Comuni, Comunità Montane e soggetti gestori pubblici. 8. Nel corso del primo periodo d’affidamento, di cui al piano di subentro di cui all’art. 31 del presente atto, gli Enti Locali e le rispettive società pubbliche e consorzi pubblici di gestione assicureranno comunque le prestazioni richieste dal Gestore, che esercita la propria attività di ricognizione e coordinamento. I corrispettivi di tali prestazioni saranno definiti con successivi accordi tra il Gestore e gli Enti medesimi. 9. Per ragioni di natura amministrativa, ed in particolare nel primo periodo d’affidamento, il Gestore potrà stipulare specifiche convenzioni con i Comuni e le Comunità Montane allo scopo di intervenire efficacemente in specifiche fasi del servizio idrico integrato anche avvalendosi di personale dipendente degli enti, con particolare riferimento al momento di interrelazione con l’utenza, al fine di agevolare al massimo l’utente negli adempimenti amministrativi richiesti dalle vigenti normative. A tal fine, entro 3 mesi dalla stipula del presente atto, contestualmente alla presentazione del Piano di subentro nelle gestioni esistenti di cui all’art. 31, il Gestore si impegna a fornire all’AATO un elenco delle prestazioni richieste e delle relative modalità di remunerazione.	7. Il Gestore s’impegna a valorizzare prioritariamente sul territorio dell’ente di provenienza, in quanto possibile ed economicamente sostenibile, le competenze del personale assorbito dai Comuni, Comunità Montane e soggetti gestori pubblici. 8. Nel corso del primo periodo d’affidamento, di cui al piano di subentro di cui all’art. 31 del presente atto, gli Enti Locali e le rispettive società pubbliche e consorzi pubblici di gestione assicureranno comunque le prestazioni richieste dal Gestore, che esercita la propria attività di ricognizione e coordinamento. I corrispettivi di tali prestazioni saranno definiti con successivi accordi tra il Gestore e gli Enti medesimi. 9. Per ragioni di natura amministrativa, ed in particolare nel primo periodo d’affidamento, il Gestore potrà stipulare specifiche convenzioni con i Comuni e le Comunità Montane allo scopo di intervenire efficacemente in specifiche fasi del servizio idrico integrato anche avvalendosi di personale dipendente degli enti, con particolare riferimento al momento di interrelazione con l’utenza, al fine di agevolare al massimo l’utente negli adempimenti amministrativi richiesti dalle vigenti normative. A tal fine, entro 3 mesi dalla stipula del presente atto, contestualmente alla presentazione del Piano di subentro nelle gestioni esistenti di cui all’art. 31, il Gestore si impegna a fornire all’AATO un elenco delle prestazioni richieste e delle relative modalità di remunerazione.
ART. 11 ALTRI SERVIZI	ART. 11 ALTRI SERVIZI
1. Il Gestore, al fine di garantire l’efficienza ed unitarietà del servizio affidatogli con il presente atto, ed in quanto economicamente vantaggioso, si impegna ad assumere, nei limiti della normativa vigente ed ove richiestogli dall’Autorità, la gestione di ulteriori servizi non compresi tra quelli ad esso affidati, ma connessi od accessori al servizio idrico integrato, che si rendano necessari o permettano un miglioramento dei servizi ad esso affidati.	1. Il Gestore, al fine di garantire l’efficienza ed unitarietà del servizio affidatogli con il presente atto, ed in quanto economicamente vantaggioso, si impegna ad assumere, nei limiti della normativa vigente ed ove richiestogli dall’Autorità, la gestione di ulteriori servizi non compresi tra quelli ad esso affidati, ma connessi od accessori al servizio idrico integrato, che si rendano necessari o permettano un miglioramento dei servizi ad esso affidati.

2. Ai sensi dell'art. 113, comma 5, lettera c), del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, il Gestore deve realizzare la parte più importante della sua attività nei confronti dell'Autorità d'ambito Territoriale Ottimale "Veronese". Per la quota restante, il Gestore ha facoltà di svolgere servizi per conto di terzi, previa autorizzazione dell'Autorità, purché dette attività, delle quali dovrà tenere una apposita contabilità separata da quella relativa alle attività del servizio idrico integrato, non pregiudichino l'erogazione ottimale del servizio idrico integrato e/o determinino maggiori costi per gli utenti di detto servizio. Il rispetto di tali condizioni dovrà essere espressamente contenuto nelle certificazioni di cui all'art. 6 del presente atto.	2. Ai sensi dell'art. 113, comma 5, lettera c), del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, il Gestore deve realizzare la parte più importante della sua attività nei confronti dell'Autorità d'ambito Territoriale Ottimale "Veronese". Per la quota restante, il Gestore ha facoltà di svolgere servizi per conto di terzi, previa autorizzazione dell'Autorità, purché dette attività, delle quali dovrà tenere una apposita contabilità separata da quella relativa alle attività del servizio idrico integrato, non pregiudichino l'erogazione ottimale del servizio idrico integrato e/o determinino maggiori costi per gli utenti di detto servizio. Il rispetto di tali condizioni dovrà essere espressamente contenuto nelle certificazioni di cui all'art. 6 del presente atto.
ART. 12 ONERI DI SERVIZIO PUBBLICO	ART. 12 ONERI DI SERVIZIO PUBBLICO
1. Costituiscono oneri di servizio pubblico quelle attività affidate dall'Autorità d'ambito al Gestore, dopo la stipula della Convenzione, estranee alle strategie di gestione dichiarate all'atto di affidamento del servizio e caratterizzate da costi superiori ai ricavi. 2. Il Gestore può opporsi agli atti dell'Autorità d'ambito quando gli stessi comportino indebite limitazioni alla propria autonomia imprenditoriale, ovvero per eventuali aggravii economici nella gestione del servizio, con particolare riferimento sia alla definizione delle attività che costituiscono oneri di servizio pubblico, sia al valore dei conseguenti costi sociali. 3. Qualora non vi sia accordo tra l'Autorità d'ambito e il Gestore circa la definizione degli oneri di servizio pubblico, la loro definizione avviene secondo le procedure di risoluzione delle controversie previste dal presente atto al successivo art. 59.	1. Costituiscono oneri di servizio pubblico quelle attività affidate dall'Autorità d'ambito al Gestore, dopo la stipula della Convenzione, estranee alle strategie di gestione dichiarate all'atto di affidamento del servizio e caratterizzate da costi superiori ai ricavi. 2. Il Gestore può opporsi agli atti dell'Autorità d'ambito quando gli stessi comportino indebite limitazioni alla propria autonomia imprenditoriale, ovvero per eventuali aggravii economici nella gestione del servizio, con particolare riferimento sia alla definizione delle attività che costituiscono oneri di servizio pubblico, sia al valore dei conseguenti costi sociali. 3. Qualora non vi sia accordo tra l'Autorità d'ambito e il Gestore circa la definizione degli oneri di servizio pubblico, la loro definizione avviene secondo le procedure di risoluzione delle controversie previste dal presente atto al successivo art. 59.

CAPO II – OBIETTIVI GESTIONALI DA RAGGIUNGERE	
ART. 13 INTERVENTI STRUTTURALI DA REALIZZARE	ART. 13 INTERVENTI STRUTTURALI DA REALIZZARE
1. Il Gestore accetta il Programma degli Interventi ed il Piano Economico-Finanziario (di seguito definiti “Piano d’ambito”) redatti ai sensi dell'art. 11, comma 3, della legge 5 gennaio 1994, n. 36, ed allegati al presente atto (Allegato 3) ed i relativi obblighi in materia di realizzazione degli investimenti, di raggiungimento dei livelli di servizio e di tariffe da applicare. Sono salve le eventuali conseguenze sul piano della ricognizione di cui all’ 8, previa verifica ed accoglimento da parte dell’Autorità ai sensi dell’14 del presente atto.	1. Il Gestore accetta il Programma degli Interventi ed il Piano Economico-Finanziario (di seguito definiti “Piano d’ambito”) redatti ai sensi dell'art. 11, comma 3, della legge 5 gennaio 1994, n. 36 <i>e successive modificazioni e integrazioni</i> , ed allegati al presente atto (Allegato 3) ed i relativi obblighi in materia di realizzazione degli investimenti, di raggiungimento dei livelli di servizio e di tariffe da applicare. Sono salve le eventuali conseguenze sul piano della ricognizione di cui all’art. 8, previa verifica ed accoglimento da parte dell’Autorità ai sensi dell’art. 14 del presente atto.
Comma non presente	<i>1bis. L’EGA assicura che, a valle delle procedure partecipate previste per l’approvazione del Piano d’Ambito, i documenti che lo compongono siano tra loro coerenti.</i>
Comma non presente	<i>1ter. L’EGA assicura che, all'inizio e per tutta la durata dell'affidamento, le previsioni della presente convenzione consentano nel loro complesso di perseguire l’obiettivo di raggiungimento dell’equilibrio economico-finanziario, secondo criteri di efficienza.</i>
2. Gli interventi di Piano d’ambito sono classificati sotto forma di obiettivi strutturali, che il Gestore è tenuto a raggiungere nei tempi e modi stabiliti dagli atti contrattuali, fatte salve le cause non imputabili al Gestore. Gli interventi programmati consentono il raggiungimento degli obiettivi del servizio e il rispetto degli obblighi derivanti dalle normative vigenti. 3. Il raggiungimento dei suddetti obiettivi sarà verificato mediante indicatori rappresentati da un valore numerico relativo alla grandezza dell’opera	2. Gli interventi di Piano d’ambito sono classificati sotto forma di obiettivi strutturali, che il Gestore è tenuto a raggiungere nei tempi e modi stabiliti dagli atti contrattuali, fatte salve le cause non imputabili al Gestore. Gli interventi programmati consentono il raggiungimento degli obiettivi del servizio e il rispetto degli obblighi derivanti dalle normative vigenti. 3. Il raggiungimento dei suddetti obiettivi sarà verificato mediante indicatori rappresentati da un valore numerico relativo alla grandezza dell’opera

costruita o ricostruita o comunque resa disponibile dopo l'intervento del Gestore. 4. In difetto di realizzazione si applicano le penalità previste dall'Allegato 6 al presente disciplinare. 5. Il Gestore riconosce che sono a suo esclusivo carico tutte le attività necessarie per l'attuazione degli interventi previsti nel Piano d'ambito, nel pieno rispetto della legislazione nazionale e regionale in materia di lavori pubblici. Il Gestore, entro 6 mesi dalla sottoscrizione del presente atto, sottoporrà all'Autorità d'ambito, per la necessaria autorizzazione preventiva, la "Procedura operativa per la realizzazione delle opere di piano", che dovrà riportare tutte le operazioni necessarie per la realizzazione di un'opera, dall'ideazione, alla progettazione, alla costruzione, al collaudo finale ed alla messa in esercizio.	costruita o ricostruita o comunque resa disponibile dopo l'intervento del Gestore. 4. In difetto di realizzazione si applicano le penalità previste all'art. 58 della presente Convenzione. 5. Il Gestore riconosce che sono a suo esclusivo carico tutte le attività necessarie per l'attuazione degli interventi previsti nel Piano d'ambito, nel pieno rispetto della legislazione nazionale e regionale in materia di lavori pubblici. Il Gestore, entro 6 mesi dalla sottoscrizione del presente atto, sottoporrà all'Autorità d'ambito, per la necessaria autorizzazione preventiva, la "Procedura operativa per la realizzazione delle opere di piano", che dovrà riportare tutte le operazioni necessarie per la realizzazione di un'opera, dall'ideazione, alla progettazione, alla costruzione, al collaudo finale ed alla messa in esercizio.
13.1 ESECUZIONE DEI LAVORI	13.1 ESECUZIONE DEI LAVORI
1. I Comuni appartenenti all'Ambito Territoriale Ottimale Veronese, ai sensi dell'articolo 5, comma 2, della convenzione di istituzione dell'Autorità d'ambito, autorizzano il Gestore, per tutta la durata della Convenzione di gestione, ad utilizzare il suolo ed il sottosuolo delle strade e dei terreni pubblici per l'installazione delle opere, degli impianti e delle attrezzature necessarie per svolgere il servizio idrico integrato, o per realizzare le opere previste nel programma degli interventi. 2. I Comuni autorizzeranno l'esecuzione di tutti i lavori necessari alla corretta gestione delle reti ed alla realizzazione di nuove tratte o di nuovi allacciamenti. L'autorizzazione è generale per tutti i lavori relativi al servizio idrico integrato, uguale per tutti i Comuni e riferita a tipologie standard di lavori evidenziati con specifici particolari costruttivi, descritti nel capitolato tecnico di cui all'art. 27, comma 5, del presente atto. 3. Il programma di esecuzione dei lavori che interessano i singoli Comuni sarà preventivamente anticipato via fax almeno 15 giorni prima, salvo casi di emergenza e pronto intervento.	1. I Comuni appartenenti all'Ambito Territoriale Ottimale Veronese, ai sensi dell'articolo 5, comma 2, della convenzione di istituzione dell'Autorità d'ambito, autorizzano il Gestore, per tutta la durata della Convenzione di gestione, ad utilizzare il suolo ed il sottosuolo delle strade e dei terreni pubblici per l'installazione delle opere, degli impianti e delle attrezzature necessarie per svolgere il servizio idrico integrato, o per realizzare le opere previste nel programma degli interventi. 2. I Comuni autorizzeranno l'esecuzione di tutti i lavori necessari alla corretta gestione delle reti ed alla realizzazione di nuove tratte o di nuovi allacciamenti. L'autorizzazione è generale per tutti i lavori relativi al servizio idrico integrato, uguale per tutti i Comuni e riferita a tipologie standard di lavori evidenziati con specifici particolari costruttivi, descritti nel capitolato tecnico di cui all'art. 27, comma 5, del presente atto. 3. Il programma di esecuzione dei lavori che interessano i singoli Comuni sarà preventivamente anticipato via fax almeno 15 giorni prima, salvo casi di emergenza e pronto intervento.

4. A garanzia dell'esecuzione a perfetta regola d'arte degli stessi, il gestore s'impegna a sottoscrivere, e sottoscrive entro 30 giorni dalla stipula del presente atto, apposita polizza fideiussoria del valore di Euro 500.000,00, dalla quale l'Autorità d'ambito, sentiti i comuni interessati, potrà prelevare l'ammontare delle penalità eventualmente dovute dal Gestore per inadempienze agli obblighi previsti nell'esecuzione dei lavori. Il Gestore dovrà reintegrare la cauzione con le somme prelevate entro 30 giorni dalla comunicazione scritta dei Comuni, pena l'applicazione di una penalità pari all'importo dell'intera polizza fideiussoria dopo tre mesi di messa in mora senza esito. 5. In relazione al disposto dell'art. 14 della legge 5 gennaio 1994, n. 36, così come modificato dalla legge 31 luglio 2002, n. 179, il Gestore, sentito il Comune e l'Autorità, si impegna ad utilizzare, entro 6 mesi dalla sottoscrizione del presente atto, presso il medesimo Comune l'eventuale fondo vincolato per la depurazione che dovesse rendersi disponibile per la realizzazione degli interventi.	4. A garanzia dell'esecuzione a perfetta regola d'arte degli stessi, il gestore s'impegna a sottoscrivere, e sottoscrive entro 30 giorni dalla stipula del presente atto, apposita polizza fideiussoria del valore di Euro 500.000,00, dalla quale l'Autorità d'ambito, sentiti i comuni interessati, potrà prelevare l'ammontare delle penalità eventualmente dovute dal Gestore per inadempienze agli obblighi previsti nell'esecuzione dei lavori. Il Gestore dovrà reintegrare la cauzione con le somme prelevate entro 30 giorni dalla comunicazione scritta dei Comuni, pena l'applicazione di una penalità pari all'importo dell'intera polizza fideiussoria dopo tre mesi di messa in mora senza esito. 5. In relazione al disposto dell'art. 14 della legge 5 gennaio 1994, n. 36, così come modificato dalla legge 31 luglio 2002, n. 179, il Gestore, sentito il Comune e l'Autorità, si impegna ad utilizzare, entro 6 mesi dalla sottoscrizione del presente atto, presso il medesimo Comune l'eventuale fondo vincolato per la depurazione che dovesse rendersi disponibile per la realizzazione degli interventi.
13.2 VARIANTI AGLI STRUMENTI URBANISTICI - LOTTIZZAZIONI	13.2 VARIANTI AGLI STRUMENTI URBANISTICI - LOTTIZZAZIONI
1. Ciascun Ente Locale ha facoltà di realizzare le opere necessarie per provvedere all'adeguamento del servizio idrico in relazione ai piani urbanistici, previa convenzione con il Gestore del servizio idrico integrato, al quale le opere saranno successivamente affidate in gestione, ai sensi dell'articolo 16 della legge 5 gennaio 1994, n. 36. 2. Il Gestore sottoporrà all'Autorità d'ambito, per la necessaria approvazione, la convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra gli Enti Locali ed il Gestore, per i lavori previsti al comma 1. La convenzione conterrà le modalità di realizzazione, di collaudo e di consegna delle opere realizzate, alle quali gli enti locali dovranno conformarsi. 3. Qualora le varianti ai piani urbanistici comportassero modificazioni al programma pluriennale degli interventi, il Gestore si obbliga a	1. Ciascun Ente Locale ha facoltà di realizzare le opere necessarie per provvedere all'adeguamento del servizio idrico in relazione ai piani urbanistici, previa convenzione con il Gestore del servizio idrico integrato, al quale le opere saranno successivamente affidate in gestione, ai sensi dell'articolo 16 della legge 5 gennaio 1994, n. 36. 2. Il Gestore sottoporrà all'Autorità d'ambito, per la necessaria approvazione, la convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra gli Enti Locali ed il Gestore, per i lavori previsti al comma 1. La convenzione conterrà le modalità di realizzazione, di collaudo e di consegna delle opere realizzate, alle quali gli enti locali dovranno conformarsi. 3. Qualora le varianti ai piani urbanistici comportassero modificazioni al programma pluriennale degli interventi, il Gestore si obbliga a

sottoporre all'Autorità d'ambito le opportune varianti al piano d'ambito, per la necessaria approvazione preventiva.	sottoporre all'Autorità d'ambito le opportune varianti al piano d'ambito, per la necessaria approvazione preventiva.
ART. 14 VARIANTI AL PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI	ART. 14 VARIANTI AL PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI
1. Il Gestore prende atto che il Piano d'ambito individua in via preliminare le opere, gli impianti e gli interventi sull'attuale sistema infrastrutturale, necessari al raggiungimento degli obiettivi qualitativi e quantitativi di qualità del servizio idrico integrato, e che essi sono dettagliati nel programma degli interventi, contenuto nel Piano d'ambito stesso. 2. Il programma degli interventi dovrà essere adeguato, nel tempo, alle variazioni delle esigenze della popolazione e delle caratteristiche delle risorse, degli obiettivi posti anche in applicazione di innovazioni normative nazionali e regionali, dall'evoluzione tecnologica e gestionale dei servizi affidati, nonché da fatti naturali od imprevedibili. 3. L'aggiornamento del Piano d'ambito sarà promosso ed indirizzato dall'Autorità d'ambito, che si avvarrà della piena collaborazione del Gestore, che a ciò si impegna, e potrà determinare l'eventuale ridefinizione delle modalità di esecuzione del servizio e della tariffa. Il Gestore dovrà proporre in sede di aggiornamento del Piano tutte le innovazioni utili al miglioramento dell'equilibrio economico finanziario della gestione del servizio idrico integrato e/o capaci di produrre riduzioni della tariffa. 4. L'Autorità d'ambito si riserva il diritto di variare il programma degli interventi di cui all'art. 13 per adeguare il servizio a nuove obbligazioni previste da leggi o regolamenti o per conseguire miglioramenti nei livelli di servizio in atto. In tal caso, l'Autorità comunica al Gestore la variante, con le conseguenti correzioni al piano economico-finanziario ed alle tariffe, e con le modifiche o le integrazioni degli indicatori relativi ai nuovi obiettivi. L'Autorità indica anche al Gestore i tempi entro i quali la variante deve essere attuata.	1. Il Gestore prende atto che il Piano d'ambito individua in via preliminare le opere, gli impianti e gli interventi sull'attuale sistema infrastrutturale, necessari al raggiungimento degli obiettivi qualitativi e quantitativi di qualità del servizio idrico integrato, e che essi sono dettagliati nel programma degli interventi, contenuto nel Piano d'ambito stesso. 2. Il programma degli interventi dovrà essere adeguato, nel tempo, alle variazioni delle esigenze della popolazione e delle caratteristiche delle risorse, degli obiettivi posti anche in applicazione di innovazioni normative nazionali e regionali, dall'evoluzione tecnologica e gestionale dei servizi affidati, nonché da fatti naturali od imprevedibili. 3. L'aggiornamento del Piano d'ambito sarà promosso ed indirizzato dall'Autorità d'ambito, che si avvarrà della piena collaborazione del Gestore, che a ciò si impegna, e potrà determinare l'eventuale ridefinizione delle modalità di esecuzione del servizio e della tariffa. Il Gestore dovrà proporre in sede di aggiornamento del Piano tutte le innovazioni utili al miglioramento dell'equilibrio economico finanziario della gestione del servizio idrico integrato e/o capaci di produrre riduzioni della tariffa. 4. L'Autorità d'ambito si riserva il diritto di variare il programma degli interventi di cui all'art. 13 per adeguare il servizio a nuove obbligazioni previste da leggi o regolamenti o per conseguire miglioramenti nei livelli di servizio in atto. In tal caso, l'Autorità comunica al Gestore la variante, con le conseguenti correzioni al piano economico-finanziario ed alle tariffe, e con le modifiche o le integrazioni degli indicatori relativi ai nuovi obiettivi. L'Autorità indica anche al Gestore i tempi entro i quali la variante deve essere attuata.

5. Il Gestore è tenuto a realizzare gli interventi previsti nella variante ed a produrre i piani operativi dettagliati entro il termine indicato dall'Autorità, anche qualora non ritenga soddisfacente la proposta di compensazione tariffaria formulata dall'Autorità e decida di agire in via contenziosa. L'eventuale esperimento delle suddette azioni giurisdizionali non giustifica il Gestore per l'eventuale ritardo nell'esecuzione delle opere relative alla variante richiesta dall'Autorità.	5. Il Gestore è tenuto a realizzare gli interventi previsti nella variante ed a produrre i piani operativi dettagliati entro il termine indicato dall'Autorità, anche qualora non ritenga soddisfacente la proposta di compensazione tariffaria formulata dall'Autorità e decida di agire in via contenziosa. L'eventuale esperimento delle suddette azioni giurisdizionali non giustifica il Gestore per l'eventuale ritardo nell'esecuzione delle opere relative alla variante richiesta dall'Autorità.
6. Il Gestore può presentare all'Autorità domanda di variante al programma degli interventi: a) per ottemperare a nuovi obblighi di legge o di regolamento; b) per l'utilizzazione di nuove tecnologie; c) per la riduzione dei costi complessivi; d) per il raggiungimento di migliori livelli di servizio.	6. Il Gestore può presentare all'Autorità domanda di variante al programma degli interventi: a) per ottemperare a nuovi obblighi di legge o di regolamento; b) per l'utilizzazione di nuove tecnologie; c) per la riduzione dei costi complessivi; d) per il raggiungimento di migliori livelli di servizio.
7. La domanda di variante deve essere congruamente motivata, indicando le conseguenze sul piano economico-finanziario e sulle tariffe, i tempi di realizzazione degli interventi e le modifiche o integrazioni degli indicatori relativi ai nuovi obiettivi. 8. Nel caso in cui la domanda di variante corrisponda a nuovi obblighi di legge o di regolamento, essa non può essere respinta dall'Autorità, la quale può contestare nei modi di legge esclusivamente la misura della compensazione tariffaria richiesta. La mancanza di accordo sulla compensazione tariffaria e il conseguente contenzioso non possono costituire giustificazione per il Gestore per la non osservanza dei requisiti legali o regolamentari invocati nella domanda di variante. 9. Le eventuali varianti proposte dal Gestore che non corrispondano a nuovi obblighi di legge o di regolamento, a prescindere dal momento della	7. La domanda di variante deve essere congruamente motivata, indicando le conseguenze sul piano economico-finanziario e sulle tariffe, i tempi di realizzazione degli interventi e le modifiche o integrazioni degli indicatori relativi ai nuovi obiettivi. 8. Nel caso in cui la domanda di variante corrisponda a nuovi obblighi di legge o di regolamento, essa non può essere respinta dall'Autorità, la quale può contestare nei modi di legge esclusivamente la misura della compensazione tariffaria richiesta. La mancanza di accordo sulla compensazione tariffaria e il conseguente contenzioso non possono costituire giustificazione per il Gestore per la non osservanza dei requisiti legali o regolamentari invocati nella domanda di variante. 9. Le eventuali varianti proposte dal Gestore che non corrispondano a nuovi obblighi di legge o di regolamento, a prescindere dal momento della

loro presentazione, sono esaminate e decise alla prima revisione utile del Piano d'ambito. Qualora dette varianti non comportino aumenti tariffari l'Autorità è tenuta a pronunciarsi entro 6 mesi dalla presentazione della domanda di variante. Il decorso del termine suddetto senza un provvedimento espresso da parte della Autorità equivarrà ad accettazione della proposta. Il termine potrà essere sospeso per 6 mesi e per una sola volta in caso di richiesta di elementi integrativi di giudizio da parte della Autorità. 10. Nel caso in cui l'Autorità accetti la proposta di variante ma non ritenga equa la compensazione tariffaria richiesta, essa notifica al Gestore la propria accettazione con riserva presentando una nuova proposta tariffaria. In mancanza di accordo su quest'ultima proposta vale quanto indicato al precedente comma 5.	loro presentazione, sono esaminate e decise alla prima revisione utile del Piano d'ambito. Qualora dette varianti non comportino aumenti tariffari l'Autorità è tenuta a pronunciarsi entro 6 mesi dalla presentazione della domanda di variante. Il decorso del termine suddetto senza un provvedimento espresso da parte della Autorità equivarrà ad accettazione della proposta. Il termine potrà essere sospeso per 6 mesi e per una sola volta in caso di richiesta di elementi integrativi di giudizio da parte della Autorità. 10. Nel caso in cui l'Autorità accetti la proposta di variante ma non ritenga equa la compensazione tariffaria richiesta, essa notifica al Gestore la propria accettazione con riserva presentando una nuova proposta tariffaria. In mancanza di accordo su quest'ultima proposta vale quanto indicato al precedente comma 5.
ART. 15 PROGRAMMAZIONE DEGLI INTERVENTI DEL PIANO D'AMBITO	
15.1 PROGRAMMAZIONE DEGLI INTERVENTI DEL PIANO D'AMBITO	15.1 PROGRAMMAZIONE DEGLI INTERVENTI DEL PIANO D'AMBITO
1. La programmazione operativa dei singoli interventi contenuti nel Piano d'ambito è a cura del Gestore, previa approvazione da parte dell'Autorità d'ambito.	1. La programmazione operativa dei singoli interventi contenuti nel Piano d'ambito è a cura del Gestore, previa approvazione da parte dell'Autorità d'ambito e in conformità alla normativa vigente.
2. Il Gestore, entro il mese di settembre di ogni anno, predispone il "Piano Operativo Triennale" (in prosieguo denominato POT), in cui deve specificare, gli investimenti del Piano d'ambito che propone di realizzare nel triennio successivo, ed il relativo miglioramento degli indicatori di qualità.	Comma eliminato
3. Il POT è redatto nel rispetto dei vincoli di Piano d'ambito; il Gestore, peraltro, può apportare variazioni alle spese previste dal Piano per ciascun obiettivo di qualità, fermo restando: a. il vincolo della tariffa reale media di Piano d'ambito; b. il raggiungimento di tutti gli obiettivi fissati dall'Autorità d'ambito;	Comma eliminato

c. il rispetto della spesa totale annua prevista a tal fine in sede di pianificazione dall'Autorità medesima.	
4. L'Autorità d'ambito, approva il POT, di norma entro il mese di agosto, apportando le eventuali modificazioni che riterrà opportune.	Comma eliminato
5. Il Gestore è tenuto a trasmettere all'Autorità, entro il mese di marzo di ogni anno, il piano operativo consuntivo relativo all'esercizio precedente, dal quale risultino i livelli di servizio, gli interventi realizzati e le spese totali sostenute.	2. Il Gestore è tenuto a trasmettere all'Autorità, entro il mese di marzo di ogni anno, il piano operativo consuntivo relativo all'esercizio precedente, dal quale risultino i livelli di servizio, gli interventi realizzati e le spese totali sostenute
6. L'Autorità d'ambito emanerà apposita direttiva operativa contenente le modalità per la presentazione dei piani operativi triennali e dei piani delle opere realizzate a consuntivo.	Comma eliminato
7. Il Gestore prende atto che negli obblighi di comunicazione posti a suo carico, ai sensi dell'art. 45, rientra anche la trasmissione all'Autorità di tutti i Piani e/o documenti che il medesimo è tenuto ad adottare ai sensi del presente atto.	3. Il Gestore prende atto che negli obblighi di comunicazione posti a suo carico, ai sensi dell'art. 45, rientra anche la trasmissione all'Autorità di tutti i Piani e/o documenti che il medesimo è tenuto ad adottare ai sensi del presente atto.
15.2 PROGRAMMA REGIONALE OPERE PUBBLICHE	15.2 PROGRAMMA REGIONALE OPERE PUBBLICHE
1. Il Gestore riconosce che tutte le opere pubbliche relative al servizio idrico integrato sono dichiarate "Opere di competenza regionale", ai sensi e per gli effetti della Legge Regionale 7 novembre 2003, n. 27. Il Gestore uniforma quindi la sua attività al pieno rispetto delle disposizioni nazionali, regionali e dell'Autorità d'ambito in materia di programmazione ed esecuzione delle opere pubbliche di competenza regionale. 2. Entro il 30 giugno di ogni anno, il Gestore sottopone all'Autorità d'ambito il Piano Triennale delle Opere Pubbliche relativo al triennio successivo, e l'Elenco Annuale delle Opere Pubbliche, relativo all'anno successivo, per la	<i>Articolo dichiarato disapplicato con deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 2 del 28.1.2008, ai sensi della legge regionale 7 novembre 2003, n. 27, così come modificata dalla legge regionale 20 luglio 2007, n. 17.</i>

necessaria approvazione preventiva. Il Piano Triennale e l'Elenco Annuale delle Opere Pubbliche saranno redatti conformemente alle disposizioni operative impartite dall'Autorità d'ambito. Per il primo anno di validità del contratto il Gestore s'impegna a sottoporre all'Autorità i predetti documenti in tempo utile per i successivi adempimenti formali in materia di programmazione delle opere pubbliche.	
ART. 16 LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	ART. 16 LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO
1. I livelli di qualità del servizio rappresentano gli standard generali, di natura tecnica, economica ed organizzativa, che caratterizzano l'erogazione del servizio pubblico idrico integrato. 2. I livelli di qualità del servizio sono degli indici misurabili, rappresentati da opportuni indicatori, numerici e non, che individuano la grandezza alla quale il livello stesso fa riferimento e che consente di individuarne il raggiungimento. 3. I livelli minimi del servizio idrico integrato sono riportati negli articoli che seguono, nonché nell'allegato 6 e nell'allegato 4 al presente atto. 4. Il Gestore garantisce il raggiungimento ed il mantenimento dei livelli minimi di qualità del servizio idrico integrato, con le modalità ed i tempi di cui al presente atto. 5. Il Gestore s'impegna a verificare periodicamente i livelli di qualità del servizio con mezzi di rilevazione diretta del gradimento degli utenti (customer satisfaction), trasmettendo i risultati e le relative procedure all'Autorità d'ambito ed alle associazioni dei consumatori. 6. Nel caso di mancato raggiungimento dei livelli minimi del servizio si applicano le penalità previste nell'allegato 6 al presente atto. 7. L'aumento e la diminuzione dei livelli minimi di qualità del servizio devono sempre essere preventivamente approvati dall'Autorità d'ambito,	1. I livelli di qualità del servizio rappresentano gli standard generali, di natura tecnica, economica ed organizzativa, che caratterizzano l'erogazione del servizio pubblico idrico integrato. 2. I livelli di qualità del servizio sono degli indici misurabili, rappresentati da opportuni indicatori, numerici e non, che individuano la grandezza alla quale il livello stesso fa riferimento e che consente di individuarne il raggiungimento. 3. I livelli minimi del servizio idrico integrato sono riportati negli articoli che seguono e nella disciplina vigente in materia, nonché nell'allegato 6 e nell'allegato 4 al presente atto. 4. Il Gestore garantisce il raggiungimento ed il mantenimento dei livelli minimi di qualità del servizio idrico integrato, con le modalità ed i tempi di cui al presente atto. 5. Il Gestore s'impegna a verificare periodicamente i livelli di qualità del servizio con mezzi di rilevazione diretta del gradimento degli utenti (customer satisfaction), trasmettendo i risultati e le relative procedure all'Autorità d'ambito ed alle associazioni dei consumatori. 6. Nel caso di mancato raggiungimento dei livelli minimi del servizio si applicano le penalità previste nell'allegato 6 al presente atto, ove non in contrasto con la disciplina vigente. 7. L'aumento e la diminuzione dei livelli minimi di qualità del servizio devono sempre essere

in particolare quelle variazioni che comportassero una richiesta di modifica della tariffa applicata.	preventivamente approvati dall'Autorità d'ambito, in particolare quelle variazioni che comportassero una richiesta di modifica della tariffa applicata.
ART. 17 LIVELLI DI SERVIZIO: ACQUEDOTTO	
17.1 USI CIVILI DOMESTICI	17.1 USI CIVILI DOMESTICI
1. Alle utenze potabili domestiche devono essere assicurati: una dotazione unitaria giornaliera alla consegna, non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore; il contratto con l'utente menzionerà il numero di «dotazioni» assegnato all'utente e ad esso garantito; una portata minima al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui al successivo punto; un carico idraulico minimo di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Il dato è da riferire al filo di gronda o all'estradosso del solaio di copertura, come indicato negli strumenti urbanistici e regolamenti edilizi comunali. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il Gestore dovrà dichiarare in contratto la quota piezometrica minima che è in grado di assicurare. Per tali casi e per gli edifici aventi altezze maggiori di quelle previste dagli strumenti urbanistici adottati (siano tali edifici non conformi, anche se sanati, o in deroga), il sollevamento eventualmente necessario sarà a carico dell'utente. I dispositivi di rilancio eventualmente installati dai privati sono idraulicamente disconnessi dalla rete di distribuzione; le reti private sono dotate di idonee apparecchiature di non ritorno;	1. Alle utenze potabili domestiche devono essere assicurati: una dotazione unitaria giornaliera alla consegna, non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore; il contratto con l'utente menzionerà il numero di «dotazioni» assegnato all'utente e ad esso garantito; una portata minima al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui al successivo punto; un carico idraulico minimo di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Il dato è da riferire al filo di gronda o all'estradosso del solaio di copertura, come indicato negli strumenti urbanistici e regolamenti edilizi comunali. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il Gestore dovrà dichiarare in contratto la quota piezometrica minima che è in grado di assicurare. Per tali casi e per gli edifici aventi altezze maggiori di quelle previste dagli strumenti urbanistici adottati (siano tali edifici non conformi, anche se sanati, o in deroga), il sollevamento eventualmente necessario sarà a carico dell'utente. I dispositivi di rilancio eventualmente installati dai privati sono idraulicamente disconnessi dalla rete di distribuzione; le reti private sono dotate di idonee apparecchiature di non ritorno;

il carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non dovrà superare i 70 m, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di utenza.	il carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non dovrà superare i 70 m, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di utenza.
17.2 Usi civili non domestici	17.2 USI CIVILI NON DOMESTICI
1. Per i consumi civili non domestici e cioè i consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, etc.) ed i consumi commerciali (uffici, negozi, supermercati, alberghi, ristoranti, lavanderie, autolavaggi, etc.) deve essere assicurata una dotazione minima ed una portata da definire nel contratto di utenza. Si adottano per i valori di carico idraulico i criteri di cui al punto “17.1 USI CIVILI DOMESTICI”.	1. Per i consumi civili non domestici e cioè i consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, etc.) ed i consumi commerciali (uffici, negozi, supermercati, alberghi, ristoranti, lavanderie, autolavaggi, etc.) deve essere assicurata una dotazione minima ed una portata da definire nel contratto di utenza. Si adottano per i valori di carico idraulico i criteri di cui al punto “17.1 USI CIVILI DOMESTICI”.
17.3 Misurazione	17.3 MISURAZIONE
1. La misurazione dei volumi consegnati all'utente si effettua di regola, al punto di consegna, mediante contatori rispondenti ai requisiti fissati dal D.P.R. 23 agosto 1982, n. 854, recepitente la Direttiva Comunitaria 75/33, e successive eventuali normative.	1. La misurazione dei volumi consegnati all'utente si effettua di regola, al punto di consegna, mediante contatori rispondenti ai requisiti fissati dalla normativa vigente in materia.
17.4 Continuità del servizio	17.4 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO
1. Il servizio deve essere effettuato con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata. Nel Piano di gestione delle interruzioni di servizio, di cui all'art. 40 del presente atto, devono essere disciplinate le modalità di informativa agli Enti competenti, tra cui l'Autorità d'ambito, e all'utenza interessata, nonché l'assicurazione	1. Il servizio deve essere effettuato con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata. Nel Piano di gestione delle interruzioni di servizio, di cui all'art. 40 del presente atto, devono essere disciplinate le modalità di informativa agli Enti competenti, tra cui l'Autorità d'ambito, e all'utenza interessata, nonché l'assicurazione

della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.	della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.
17.5 Crisi qualitativa e quantitativa	17.5 CRISI QUALITATIVA E QUANTITATIVA
1. Nei casi di superamento dei livelli qualitativi previsti dalla normativa, si applicano le disposizioni di cui al D. Lgs. 2 febbraio 2001, n. 31, e successive modifiche ed integrazioni. Il Gestore è obbligato a dare preventiva e tempestiva comunicazione, alle Autorità competenti, all'utenza, all'Autorità di Ambito e ai Comuni, della mancata rispondenza ai requisiti di qualità; comunica, altresì, all'Autorità di Ambito e ai Comuni le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità. 2. In caso di crisi idrica quantitativa il Gestore osserva le medesime procedure di comunicazione adottate nel caso di crisi qualitativa.	1. Nei casi di superamento dei livelli qualitativi previsti dalla normativa, si applicano le disposizioni di cui al D. Lgs. 2 febbraio 2001, n. 31, e successive modifiche ed integrazioni. Il Gestore è obbligato a dare preventiva e tempestiva comunicazione, alle Autorità competenti, all'utenza, all'Autorità di Ambito e ai Comuni, della mancata rispondenza ai requisiti di qualità; comunica, altresì, all'Autorità di Ambito e ai Comuni le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità. 2. In caso di crisi idrica quantitativa il Gestore osserva le medesime procedure di comunicazione adottate nel caso di crisi qualitativa.
17.6 Qualità delle acque potabili	17.6 QUALITÀ DELLE ACQUE POTABILI
1. La qualità delle acque potabili deve essere conforme a quanto previsto dal D. Lgs. 2 febbraio 2001, n. 31, e sue successive modifiche ed integrazioni. Obiettivi ed investimenti per il miglioramento qualitativo dell'acqua potabile in relazione a quanto previsto dalla legislazione sono inclusi nel Piano d'ambito (Allegato 3). 2. I valori indicati al comma precedente sono riferiti al punto di consegna all'utente. Il Gestore dovrà inserire dispositivi di controllo in rete, tali da assicurarne il monitoraggio e da poter effettuare le manovre necessarie e gli eventuali allarmi. In materia di qualità delle acque destinate al consumo umano si applicano le disposizioni del D. Lgs. 2 febbraio 2001, n. 31, e successive modifiche e integrazioni.	1. La qualità delle acque potabili deve essere conforme a quanto previsto dal D. Lgs. 2 febbraio 2001, n. 31, e sue successive modifiche ed integrazioni. Obiettivi ed investimenti per il miglioramento qualitativo dell'acqua potabile in relazione a quanto previsto dalla legislazione sono inclusi nel Piano d'ambito (Allegato 3). 2. I valori indicati al comma precedente sono riferiti al punto di consegna all'utente. Il Gestore dovrà inserire dispositivi di controllo in rete, tali da assicurarne il monitoraggio e da poter effettuare le manovre necessarie e gli eventuali allarmi. In materia di qualità delle acque destinate al consumo umano si applicano le disposizioni del D. Lgs. 2 febbraio 2001, n. 31, e successive modifiche e integrazioni.

3. Il Gestore invia nei tempi di legge, e secondo le modalità impartite, all'Autorità d'ambito e ai singoli Comuni copia dei risultati delle analisi relative ai vari punti di prelievo dislocati nei Comuni serviti.	3. Il Gestore invia nei tempi di legge, e secondo le modalità impartite, all'Autorità d'ambito e ai singoli Comuni copia dei risultati delle analisi relative ai vari punti di prelievo dislocati nei Comuni serviti.
17.7 Potabilizzazione	17.7 POTABILIZZAZIONE
1. Gli impianti di potabilizzazione sono realizzati e gestiti in modo tale che l'acqua immessa in rete abbia, fino alla consegna all'utente, le caratteristiche di potabilità di cui al D. Lgs. 2 febbraio 2001, n. 31, in ogni condizione di esercizio. Nella scelta del processo di trattamento occorre tendere al minimo impatto globale, anche con riferimento alle altre fasi del ciclo idrico integrato.	1. Gli impianti di potabilizzazione sono realizzati e gestiti in modo tale che l'acqua immessa in rete abbia, fino alla consegna all'utente, le caratteristiche di potabilità di cui al D. Lgs. 2 febbraio 2001, n. 31, in ogni condizione di esercizio. Nella scelta del processo di trattamento occorre tendere al minimo impatto globale, anche con riferimento alle altre fasi del ciclo idrico integrato.
17.8 Captazione ed adduzione	17.8 CAPTAZIONE ED ADDUZIONE
1. Alle opere di presa e captazione deve essere assicurato il rispetto delle misure di salvaguardia di cui all'articolo 21 del D. Lgs. 152/99, come modificato dal D. Lgs. 258/2000, nonché eventuali prescrizioni e disposizioni regionali, da parte dell'Autorità sanitaria e dell'Autorità d'ambito. 2. L'individuazione delle zone di rispetto e di quelle di protezione è fondata sulle caratteristiche idrogeologiche, geologiche e geomorfologiche di uso del suolo. 3. Le opere di presa sono dotate di apparati di disinfezione da attivare in caso di necessità,	1. Alle opere di presa e captazione deve essere assicurato il rispetto delle misure di salvaguardia di cui all'articolo 94 del D. Lgs. 152/2006 (come modificato dal D. Lgs. 258/2000), nonché eventuali prescrizioni e disposizioni regionali, da parte dell'Autorità sanitaria e dell'Autorità d'ambito. 2. L'individuazione delle zone di rispetto e di quelle di protezione è fondata sulle caratteristiche idrogeologiche, geologiche e geomorfologiche di uso del suolo. 3. Le opere di presa sono dotate di apparati di disinfezione da attivare in caso di necessità,

anche laddove le normali caratteristiche della risorsa non lo richiedano. 4. Le opere di captazione ed adduzione sono diversificate per quanto possibile in modo da garantire l'equilibrio della risorsa e le riserve di esercizio ed essere tali, in numero e capacità, da assicurare un ragionevole livello di certezza di soddisfacimento del fabbisogno di cui ai precedenti punti.	anche laddove le normali caratteristiche della risorsa non lo richiedano. 4. Le opere di captazione ed adduzione sono diversificate per quanto possibile in modo da garantire l'equilibrio della risorsa e le riserve di esercizio ed essere tali, in numero e capacità, da assicurare un ragionevole livello di certezza di soddisfacimento del fabbisogno di cui ai precedenti punti.
17.9 Perdite	17.9 PERDITE
1. Il Gestore persegue l'obiettivo del mantenimento di un idoneo livello di perdite di rete, mediante la continua ricerca ed eliminazione delle cause. Il Gestore adotta le iniziative e le attività contenute nel piano di ricerca e riduzione delle perdite di cui all'0 del presente atto.	1. Il Gestore persegue l'obiettivo del mantenimento di un idoneo livello di perdite di rete, mediante la continua ricerca ed eliminazione delle cause. Il Gestore adotta le iniziative e le attività contenute nel piano di ricerca e riduzione delle perdite di cui all'0 del presente atto.
17.10 Acque non potabili	17.10 ACQUE NON POTABILI
1. L'eventuale distribuzione, con rete separata, di acqua non potabile, dovrà avvenire nel rispetto dei seguenti criteri: a) una dotazione unitaria giornaliera alla consegna, non inferiore a 150 l/ab. giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore; il contratto con l'utente menzionerà il numero di «dotazioni» assegnato all'utente e ad esso garantito; b) rendere facilmente riconoscibile all'utente tale rete da quella dell'acqua potabile; c) garantire che non siano comunque presenti sostanze che, in valori assoluti o in concentrazione, possano arrecare danni alla catena biologica;	1. L'eventuale distribuzione, con rete separata, di acqua non potabile, dovrà avvenire nel rispetto dei seguenti criteri: a) una dotazione unitaria giornaliera alla consegna, non inferiore a 150 l/ab. giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore; il contratto con l'utente menzionerà il numero di «dotazioni» assegnato all'utente e ad esso garantito; b) rendere facilmente riconoscibile all'utente tale rete da quella dell'acqua potabile; c) garantire che non siano comunque presenti sostanze che, in valori assoluti o in concentrazione, possano arrecare danni alla catena biologica;

d) rendere noto all'utente in sede di contratto a quali usi è destinabile tale acqua; e) rispettare i limiti previsti dalla normativa in relazione agli usi cui tale acqua può essere destinata.	d) rendere noto all'utente in sede di contratto a quali usi è destinabile tale acqua; e) rispettare i limiti previsti dalla normativa in relazione agli usi cui tale acqua può essere destinata.
17.11 Servizio antincendio, fontane, etc.	17.11 Servizio antincendio, fontane, etc.
1. La determinazione della dotazione di idranti antincendio, del tipo, della densità e dell'ubicazione tipologica degli stessi da parte del Gestore, deve rispettare le norme vigenti e le disposizioni delle Autorità competenti. Tale dotazione fa parte integrante della rete acquedottistica. Le opere ad uso municipale e collettivo, quali fontanelle, bocche di lavaggio, gabinetti, lavatoi, idranti sono installate, spostate o soppresse dal Gestore dietro richiesta e a carico del Comune richiedente. 2. La gestione e manutenzione degli idranti antincendio, sono mantenute a carico del Gestore, su richiesta e con oneri a carico del singolo Comune. 3. Il Gestore provvede alla fornitura dell'acqua necessaria ai servizi antincendio, ai servizi giardini, al lavaggio delle strade, all'alimentazione di piscine pubbliche, fontanelle, bocche di lavaggio, gabinetti, lavatoi e per altri usi richiesti dagli Enti Locali. 4. Le quantità di acqua fornite in applicazione del presente articolo, ad eccezione di quella per i servizi antincendio le cui prese sono collocate all'interno di proprietà private, sono fatturate con l'applicazione delle tariffe stabilite dall'Autorità d'ambito secondo i criteri di cui all'art. 13, commi 5, 6 e 7 della L. 36/1994.	1. La determinazione della dotazione di idranti antincendio, del tipo, della densità e dell'ubicazione tipologica degli stessi da parte del Gestore, deve rispettare le norme vigenti e le disposizioni delle Autorità competenti. Tale dotazione fa parte integrante della rete acquedottistica. Le opere ad uso municipale e collettivo, quali fontanelle, bocche di lavaggio, gabinetti, lavatoi, idranti sono installate, spostate o soppresse dal Gestore dietro richiesta e a carico del Comune richiedente. 2. La gestione e manutenzione degli idranti antincendio, sono mantenute a carico del Gestore, su richiesta e con oneri a carico del singolo Comune. 3. Il Gestore provvede alla fornitura dell'acqua necessaria ai servizi antincendio, ai servizi giardini, al lavaggio delle strade, all'alimentazione di piscine pubbliche, fontanelle, bocche di lavaggio, gabinetti, lavatoi e per altri usi richiesti dagli Enti Locali. 4. Le quantità di acqua fornite in applicazione del presente articolo, ad eccezione di quella per i servizi antincendio le cui prese sono collocate all'interno di proprietà private, sono fatturate con l'applicazione delle tariffe vigenti e stabilite ai sensi di legge.
ART. 18 LIVELLI DI SERVIZIO: FOGNATURA	ART. 18 LIVELLI DI SERVIZIO: FOGNATURA

1. Le reti fognarie dovranno essere realizzate secondo le migliori tecniche disponibili, adeguatamente progettate per garantire il collettamento di tutti i liquami potenzialmente prodotti, comprese le future aree di espansione, e gestite secondo le migliori metodologie gestionali, nel rispetto delle prescrizioni e delle disposizioni impartite dall'Autorità d'ambito, e da altri soggetti competenti.	1. Le reti fognarie dovranno essere realizzate secondo le migliori tecniche disponibili, adeguatamente progettate per garantire il collettamento di tutti i liquami potenzialmente prodotti, comprese le future aree di espansione, e gestite secondo le migliori metodologie gestionali, nel rispetto delle prescrizioni e delle disposizioni impartite dall'Autorità d'ambito, e da altri soggetti competenti.
18.1 IMMISSIONE IN FOGNATURA	18.1 IMMISSIONE IN FOGNATURA
1. La fognatura nera o mista deve essere dotata di pozzetti di allaccio sifonati ed areati in modo da evitare l'emissione di cattivi odori. 2. Il posizionamento della fognatura deve essere tale da permettere la raccolta di liquami provenienti da utenze site almeno a 0,5 m sotto il piano stradale senza sollevamenti, per le strade servite da canalizzazione fognaria.	1. La fognatura nera o mista deve essere dotata di pozzetti di allaccio sifonati ed areati in modo da evitare l'emissione di cattivi odori. 2. Il posizionamento della fognatura deve essere tale da permettere la raccolta di liquami provenienti da utenze site almeno a 0,5 m sotto il piano stradale senza sollevamenti, per le strade servite da canalizzazione fognaria.
18.2 FOGNATURA SEPARATA	18.2 FOGNATURA SEPARATA
1. Nelle zone di nuova urbanizzazione e nei rifacimenti si deve di norma, salvo argomentazioni tecniche, economiche ed ambientali contrarie, prevedere il sistema separato di fognatura. 2. In tali zone si prevede l'avvio delle acque di prima pioggia nella rete nera, se compatibile con il sistema di depurazione adottato. Vanno inoltre effettuate la grigliatura e la dislocazione delle acque bianche dimensionando le relative opere sulla base dei valori di portata calcolati con un tempo di ritorno pari ad un anno.	1. Nelle zone di nuova urbanizzazione e nei rifacimenti si deve di norma, salvo argomentazioni tecniche, economiche ed ambientali contrarie, prevedere il sistema separato di fognatura. 2. In tali zone si prevede l'avvio delle acque di prima pioggia nella rete nera, se compatibile con il sistema di depurazione adottato. Vanno inoltre effettuate la grigliatura e la dislocazione delle acque bianche dimensionando le relative opere sulla base dei valori di portata calcolati con un tempo di ritorno pari ad un anno.

18.3 FOGNATURE NERE	18.3 FOGNATURE NERE
1. Le fognature nere debbono essere dimensionate, con adeguato franco, per una portata di punta commisurata a quella adottata per l'acquedotto, oltre alla portata necessaria per lo smaltimento delle acque di prima pioggia provenienti dalla rete di drenaggio urbano, se previste.	1. Le fognature nere debbono essere dimensionate, con adeguato franco, per una portata di punta commisurata a quella adottata per l'acquedotto, oltre alla portata necessaria per lo smaltimento delle acque di prima pioggia provenienti dalla rete di drenaggio urbano, se previste.
18.4 DRENAGGIO URBANO	18.4 DRENAGGIO URBANO
1. Ai fini del drenaggio delle acque meteoriche le reti di fognatura mista debbono essere dimensionate e gestite in modo da garantire che fenomeni di rigurgito non interessino il piano stradale o le immissioni di scarichi neri con frequenza superiore ad una volta ogni cinque anni per singola rete.	1. Ai fini del drenaggio delle acque meteoriche le reti di fognatura mista debbono essere dimensionate e gestite in modo da garantire che fenomeni di rigurgito non interessino il piano stradale o le immissioni di scarichi neri con frequenza superiore ad una volta ogni cinque anni per singola rete.
18.5 CONTROLLO DEGLI SCARICHI	18.5 CONTROLLO DEGLI SCARICHI
1. Il Gestore, in attuazione dell'art. 49, comma 2, del D. Lgs. 152/99, predispone e attua un piano di rilevamento di tutte le utenze fognarie ai sensi dell'art. 35 del presente atto. 2. A tal fine il Gestore predispone due distinti elenchi di utenze fognarie, a seconda che siano o meno allacciate all'acquedotto. 3. Per le utenze industriali recapitanti in pubblica fognatura deve essere predisposto un archivio contenente gli estremi dell'autorizzazione e l'anagrafe di ogni utenza, le caratteristiche dello scarico e la tariffa applicata. 4. Il Gestore deve quindi verificare la compatibilità degli scarichi in relazione alla capacità di smaltimento della rete fognaria ed alla capacità di trattamento dell'impianto di depurazione.	1. Il Gestore, (in attuazione dell'art. 49, comma 2, del D. Lgs. 152/99), predispone e attua un piano di rilevamento di tutte le utenze fognarie ai sensi dell'art. 35 del presente atto. 2. A tal fine il Gestore predispone due distinti elenchi di utenze fognarie, a seconda che siano o meno allacciate all'acquedotto. 3. Per le utenze industriali recapitanti in pubblica fognatura deve essere predisposto un archivio contenente gli estremi dell'autorizzazione e l'anagrafe di ogni utenza, le caratteristiche dello scarico e la tariffa applicata. 4. Il Gestore deve quindi verificare la compatibilità degli scarichi in relazione alla capacità di smaltimento della rete fognaria ed alla capacità di trattamento dell'impianto di depurazione.

5. Tutti gli scarichi devono essere resi accessibili per il campionamento da parte dell'autorità competente per il controllo nel punto assunto per la misurazione.	5. Tutti gli scarichi devono essere resi accessibili per il campionamento da parte dell'autorità competente per il controllo nel punto assunto per la misurazione.
18.6 PIANO DI EMERGENZA	18.6 PIANO DI EMERGENZA
1. Per la sicurezza del servizio di raccolta e depurazione il Gestore adotta un piano di emergenza, approvato dall'Autorità d'ambito, ai sensi dell'art. 39 del presente atto, che consenta di effettuare interventi sulla rete fognaria e sugli impianti di depurazione limitando al massimo i disservizi e tutelando la qualità dei corpi ricettori.	1. Per la sicurezza del servizio di raccolta e depurazione il Gestore adotta un piano di emergenza, approvato dall'Autorità d'ambito, ai sensi dell'art. 39 del presente atto, che consenta di effettuare interventi sulla rete fognaria e sugli impianti di depurazione limitando al massimo i disservizi e tutelando la qualità dei corpi ricettori.
ART. 19 OBBLIGHI SPECIFICI DERIVANTI DAL D. LGS. 152/99	ART. 19 OBBLIGHI SPECIFICI DERIVANTI DAL D. LGS. 152/2006
1. Ai sensi dell'art. 27 del D. Lgs. 152/99 e in conformità a quanto previsto nel Piano d'ambito (Allegato 3), il Gestore deve provvedere alle seguenti disposizioni: a) Estensione del servizio di fognatura agli agglomerati con un numero di abitanti equivalenti superiore a 2.000; b) Progettazione, costruzione e manutenzione delle reti fognarie da effettuarsi adottando le tecniche migliori che non comportino costi eccessivi, tenendo conto in particolare: 1.b.1. del volume e delle caratteristiche delle acque reflue urbane; 1.b.2. della prevenzione di eventuali fuoriuscite; 1.b.3. della limitazione dell'inquinamento delle acque recipienti.	1. Ai sensi dell'art. 100 del D. Lgs. 152/2006 e in conformità a quanto previsto nel Piano d'ambito (Allegato 3), il Gestore deve provvedere alle seguenti disposizioni: a) Estensione del servizio di fognatura agli agglomerati con un numero di abitanti equivalenti superiore a 2.000; b) Progettazione, costruzione e manutenzione delle reti fognarie da effettuarsi adottando le migliori tecniche disponibili e che comportino costi economicamente ammissibili, tenendo conto, in particolare: 1.b.1. della portata media, del volume annuo e delle caratteristiche delle acque reflue urbane; 1.b.2. della prevenzione di eventuali fenomeni di rigurgito che comportino la fuoriuscita delle acque reflue dalle sezioni fognarie;

	1.b.3. della limitazione dell'inquinamento dei ricettori, causato da tracimazioni originate da particolari eventi meteorici.
2. Ai sensi dell'art. 31 del D. Lgs. 152/99 e in conformità a quanto previsto nel Piano di Ambito (Allegato 3), il Gestore deve sottoporre le acque reflue urbane provenienti da agglomerati con un numero di abitanti equivalenti superiore ai 2000 abitanti equivalenti ad un trattamento secondario o ad un trattamento equivalente.	2. Ai sensi della normativa vigente in materia e in conformità a quanto previsto nel Piano di Ambito (Allegato 3), il Gestore deve sottoporre le acque reflue urbane provenienti da agglomerati con un numero di abitanti equivalenti superiore ai 2000 abitanti equivalenti ad un trattamento secondario o ad un trattamento equivalente.
3. Ai sensi dell'art. 49 comma 2 del D. Lgs. 152/99 e dell'art. 26 della L. 36/94 il Gestore è tenuto ad organizzare il servizio di controllo degli scarichi in pubblica fognatura.	3. Ai sensi della normativa vigente in materia, il Gestore è tenuto ad organizzare il servizio di controllo degli scarichi in pubblica fognatura.
ART. 20 REFLUI INDUSTRIALI	ART. 20 REFLUI INDUSTRIALI
1. Il servizio di depurazione e fognatura delle acque reflue comprende, oltre allo smaltimento dei reflui civili, anche quello dei reflui industriali recapitati in pubblica fognatura. 2. Le tariffe di fognatura e depurazione dei reflui industriali conferiti in pubblica fognatura sono stabilite dal Gestore, e approvate dall'Autorità d'ambito, secondo la normativa nazionale e regionale tutt'oggi in vigore (formula ministeriale di cui al D.P.R. 24 maggio 1977 così come recepite dalla Regione Veneto e aggiornate dal CIPE), e secondo eventuali nuove norme di promulgazione successiva alla data di sottoscrizione del presente atto (revisione del Metodo normalizzato, etc.). 3. Il Gestore esercita il controllo sugli scarichi nelle pubbliche fognature relative al servizio ad esso affidato, e ne definisce le necessarie norme tecniche. 4. Dell'esercizio dei compiti sopra indicati il Gestore risponde ai terzi e alle autorità competenti secondo le norme vigenti, sollevando l'Autorità d'ambito e gli enti che la costituiscono da ogni responsabilità.	1. Il servizio di depurazione e fognatura delle acque reflue comprende, oltre allo smaltimento dei reflui civili, anche quello dei reflui industriali recapitati in pubblica fognatura. 2. Le tariffe di fognatura e depurazione dei reflui industriali conferiti in pubblica fognatura sono stabilite dal Gestore, e approvate dall'Autorità d'ambito, secondo la normativa nazionale e regionale tutt'oggi in vigore e secondo eventuali nuove norme di promulgazione successiva alla data di sottoscrizione del presente atto . 3. Il Gestore esercita il controllo sugli scarichi nelle pubbliche fognature relative al servizio ad esso affidato, e ne definisce le necessarie norme tecniche. 4. Dell'esercizio dei compiti sopra indicati il Gestore risponde ai terzi e alle autorità competenti secondo le norme vigenti, sollevando l'Autorità d'ambito e gli enti che la costituiscono da ogni responsabilità. 5. In caso di inadempimento si applicano le penali di cui all'art. 58.

5. In caso di inadempimento si applicano le penali di cui all'art. 58.	
ART. 21 LIVELLI DI SERVIZIO: DEPURAZIONE	ART. 21 LIVELLI DI SERVIZIO: DEPURAZIONE
1. Le acque di fognatura debbono essere depurate nel rispetto del D. Lgs. 152/1999, e successive modificazioni e integrazioni, e delle leggi regionali. Nel caso di fognature miste l'obbligo è esteso alle acque meteoriche fino al limite di diluizione indicato nelle normative regionali. 2. Il servizio di depurazione delle acque dovrà garantire che la qualità delle acque trattate risponda ai limiti prescritti nell'allegato 5 del D. Lgs. 152/1999 e alle normative regionali vigenti. 3. Il Gestore dovrà organizzare un servizio di analisi che consenta di effettuare le verifiche di qualità. Il Gestore invia copia all'Autorità d'ambito e ai Comuni degli esiti dei controlli effettuati sugli impianti e sulle reti, con le modalità definite dall'Autorità d'ambito. 4. Il Gestore dovrà attenersi, nella conduzione degli impianti, alle norme di esercizio riportate nella deliberazione del Ministero dei Lavori Pubblici del 4 febbraio 1977, pubblicata sulla G.U. n. 48, supplemento del 21 febbraio 1977, ed alle eventuali prescrizioni per igiene e sicurezza del lavoro imposte dalla competente Azienda Sanitaria Locale e dalle leggi regionali. 5. Sarà compito del Gestore riportare i dati qualitativi delle acque e dei fanghi trattati, e di funzionamento delle sezioni degli impianti, su appositi registri. Dai dati riportati dovrà risultare correlabile il consumo di energia elettrica necessaria per le sezioni di ossidazione e la produzione dei fanghi con il carico in entrata. 6. Tutti gli impianti debbono essere dotati di idonei campionatori; i relativi campionamenti orari e medi compositi debbono essere effettuati secondo quanto previsto all'allegato 5 del D. Lgs. 152/1999. 7. Per gli impianti con potenzialità superiore ai 100.000 abitanti equivalenti dovrà essere organizzato un centro di telecontrollo che verifichi	1. Le acque di fognatura debbono essere depurate nel rispetto del D. Lgs. 152/2006, e successive modificazioni e integrazioni, e delle leggi regionali. Nel caso di fognature miste l'obbligo è esteso alle acque meteoriche fino al limite di diluizione indicato nelle normative regionali. 2. Il servizio di depurazione delle acque dovrà garantire che la qualità delle acque trattate risponda ai limiti prescritti nell'allegato 5 del D. Lgs. 152/2006 e alle normative regionali vigenti. 3. Il Gestore dovrà organizzare un servizio di analisi che consenta di effettuare le verifiche di qualità. Il Gestore invia copia all'Autorità d'ambito e ai Comuni degli esiti dei controlli effettuati sugli impianti e sulle reti, con le modalità definite dall'Autorità d'ambito. 4. Il Gestore dovrà attenersi, nella conduzione degli impianti, alle norme di esercizio riportate nella deliberazione del Ministero dei Lavori Pubblici del 4 febbraio 1977, pubblicata sulla G.U. n. 48, supplemento del 21 febbraio 1977, ed alle eventuali prescrizioni per igiene e sicurezza del lavoro imposte dalla competente Azienda Sanitaria Locale e dalle leggi regionali. 5. Sarà compito del Gestore riportare i dati qualitativi delle acque e dei fanghi trattati, e di funzionamento delle sezioni degli impianti, su appositi registri. Dai dati riportati dovrà risultare correlabile il consumo di energia elettrica necessaria per le sezioni di ossidazione e la produzione dei fanghi con il carico in entrata. 6. Tutti gli impianti debbono essere dotati di idonei campionatori; i relativi campionamenti orari e medi compositi debbono essere effettuati secondo quanto previsto all'allegato 5 del D. Lgs. 152/2006. 7. Per gli impianti con potenzialità superiore ai 100.000 abitanti equivalenti dovrà essere organizzato un centro di telecontrollo che verifichi

i nodi significativi della rete fognaria di collettamento con le relative stazioni di sollevamento e le sezioni di trattamento dell'impianto; sullo scarico finale dovrà essere installato un idoneo campionatore.	i nodi significativi della rete fognaria di collettamento con le relative stazioni di sollevamento e le sezioni di trattamento dell'impianto; sullo scarico finale dovrà essere installato un idoneo campionatore.
ART. 22 TRATTAMENTO DI RIFIUTI LIQUIDI PRESSO GLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE	ART. 22 TRATTAMENTO DI RIFIUTI LIQUIDI PRESSO GLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE
1. Ogni utilizzo degli impianti di depurazione, esistenti e di nuova realizzazione, per conto terzi dovrà essere preventivamente autorizzato dall'Autorità d'ambito, che si riserva il diritto di disciplinare, anche sulla base di apposita analisi economica predisposta dal Gestore, la tariffazione delle prestazioni in oggetto. 2. In particolare, la realizzazione e la gestione di impianti di trattamento di rifiuti liquidi presso gli impianti di depurazione dell'ATO Veronese sono subordinate ad espressa approvazione da parte dell'Autorità d'ambito, che si riserva sin d'ora di applicare idonei canoni aggiuntivi commisurati alla quantità ed alla qualità dei rifiuti liquidi trattati e smaltiti. 3. L'Autorità d'ambito si riserva inoltre il diritto di disciplinare la tariffazione del servizio di raccolta e smaltimento reflui prodotti da manifestazioni pubbliche organizzate dai Comuni appartenenti all'Ambito. 4. Dell'esercizio dei compiti sopra indicati il Gestore risponde ai terzi e alle autorità competenti secondo le norme vigenti, sollevando l'Autorità d'ambito, e gli enti che la costituiscono, da ogni responsabilità. 5. In caso di inadempimento si applicano le penali di cui all'art. 58.	1. Ogni utilizzo degli impianti di depurazione, esistenti e di nuova realizzazione, per conto terzi dovrà essere preventivamente autorizzato dall'Autorità d'ambito, che si riserva il diritto di disciplinare, anche sulla base di apposita analisi economica predisposta dal Gestore, la tariffazione delle prestazioni in oggetto. 2. In particolare, la realizzazione e la gestione di impianti di trattamento di rifiuti liquidi presso gli impianti di depurazione dell'ATO Veronese sono subordinate ad espressa approvazione da parte dell'Autorità d'ambito, che si riserva sin d'ora di applicare idonei canoni aggiuntivi commisurati alla quantità ed alla qualità dei rifiuti liquidi trattati e smaltiti. 3. L'Autorità d'ambito si riserva inoltre il diritto di disciplinare la tariffazione del servizio di raccolta e smaltimento reflui prodotti da manifestazioni pubbliche organizzate dai Comuni appartenenti all'Ambito. 4. Dell'esercizio dei compiti sopra indicati il Gestore risponde ai terzi e alle autorità competenti secondo le norme vigenti, sollevando l'Autorità d'ambito, e gli enti che la costituiscono, da ogni responsabilità. 5. In caso di inadempimento si applicano le penali di cui all'art. 58.
ART. 23 NORME PARTICOLARI PER GLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE	ART. 23 NORME PARTICOLARI PER GLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE
1. In sede di rinnovo dell'autorizzazione all'esercizio degli impianti di depurazione, o più in	1. In sede di rinnovo dell'autorizzazione all'esercizio degli impianti di depurazione, o più in

generale ogni quattro anni, il Gestore è tenuto ad affidare ad un qualificato professionista esterno, di gradimento dell'Autorità d'ambito, l'esecuzione di opportune verifiche di funzionalità dell'impianto di depurazione. Dette verifiche sono condotte in accordo con le direttive tecniche impartite dall'Autorità d'ambito. 2. In caso di inadempimento si applicano le penali di cui all'art. 58.	generale ogni quattro anni, il Gestore è tenuto ad affidare ad un qualificato professionista esterno, di gradimento dell'Autorità d'ambito, l'esecuzione di opportune verifiche di funzionalità dell'impianto di depurazione. Dette verifiche sono condotte in accordo con le direttive tecniche impartite dall'Autorità d'ambito. 2. In caso di inadempimento si applicano le penali di cui all'art. 58.
ART. 24 LIVELLI DI SERVIZIO: ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ART. 24 LIVELLI DI SERVIZIO: ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO
1. Il Gestore si avvale, ai sensi dell'art. 26 della legge 5 gennaio 1994, n. 36, di un adeguato sistema di telecontrollo e di un proprio laboratorio di analisi idoneo ad assicurare la corretta gestione, nel rispetto degli standard del presente atto e delle normative vigenti, di tutte le fasi del ciclo del servizio. Le modalità di organizzazione del sistema di telecontrollo dovranno essere comunicate preventivamente all'Autorità d'ambito.	<i>1. Il Gestore è obbligato a predisporre modalità di controllo del corretto esercizio del servizio ed in particolare un sistema tecnico adeguato a tal fine, come previsto dall'art. 165 del d.lgs. 152/2006.</i>
2. Adottando le misure previste nel Piano di gestione delle interruzioni del servizio, di cui all'art. 40, e del Piano di emergenza di cui all'art. 39, e avvalendosi del laboratorio di analisi di cui al comma precedente, il Gestore garantisce la fornitura di acqua di buona qualità e il controllo degli scarichi nei corpi recettori.	2. Adottando le misure previste nel Piano di gestione delle interruzioni del servizio, di cui all'art. 40, e del Piano di emergenza di cui all'art. 39, e avvalendosi del laboratorio di analisi di cui al comma precedente, il Gestore garantisce la fornitura di acqua di buona qualità e il controllo degli scarichi nei corpi recettori.
3. Nel rispetto dell'art. 34 del presente atto, il Gestore redige un Piano di ricerca e riduzione delle perdite secondo le modalità previste dal DM 99/97. A tale piano deve essere allegato il programma di monitoraggio per le reti idriche e per le reti di raccolta fognaria.	3. Nel rispetto dell'art. 34 del presente atto, il Gestore redige un Piano di ricerca e riduzione delle perdite secondo le modalità previste dal DM 99/97. A tale piano deve essere allegato il programma di monitoraggio per le reti idriche e per le reti di raccolta fognaria.
4. 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	4. 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: a) gli strumenti industriali in campo per il rilevamento, la visualizzazione e la trasmissione di dati (misure, segnali di stato ed allarmi relativi ai parametri fisici di funzionamento dei sistemi pressioni, portate, livelli, stato di macchine o apparecchi, energia elettrica, ed ai parametri chimici indicatori di qualità, torbidità, conducibilità, pH, cloro residuo); b) 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; c) un servizio telefonico per la raccolta delle segnalazioni di guasto assicurato 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno; d) un sistema di comunicazione per garantire la massima tempestività del pronto intervento per riparazioni di guasti; e) un modello organizzativo di ottimizzazione della gestione.	impianti di produzione e smaltimento e delle reti, nonché gli scostamenti dagli standard di qualità previsti dalla legge. In particolare tali strumentazioni includono: a) gli strumenti industriali in campo per il rilevamento, la visualizzazione e la trasmissione di dati (misure, segnali di stato ed allarmi relativi ai parametri fisici di funzionamento dei sistemi pressioni, portate, livelli, stato di macchine o apparecchi, energia elettrica, ed ai parametri chimici indicatori di qualità, torbidità, conducibilità, pH, cloro residuo); b) 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; c) un servizio telefonico per la raccolta delle segnalazioni di guasto assicurato 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno; d) un sistema di comunicazione per garantire la massima tempestività del pronto intervento per riparazioni di guasti; e) un modello organizzativo di ottimizzazione della gestione.
5. La gestione dei servizi deve essere organizzata ed eseguita al fine di garantire i criteri di efficienza, di efficacia e di economicità. Tra le misure che il Gestore può adottare si prevede un modello organizzativo 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: a) ottimizzazione della distribuzione; b) minimizzazione dei costi di esercizio; c) costituzione di riserve potabili; d) controllo di efficienza degli impianti di trattamento e depurazione; e) controllo della qualità e quantità del prodotto;	5. La gestione dei servizi deve essere organizzata ed eseguita al fine di garantire i criteri di efficienza, di efficacia e di economicità. Tra le misure che il Gestore può adottare si prevede un modello organizzativo 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: a) ottimizzazione della distribuzione; b) minimizzazione dei costi di esercizio; c) costituzione di riserve potabili; d) controllo di efficienza degli impianti di trattamento e depurazione; e) controllo della qualità e quantità del prodotto;

f) ottimizzazione delle procedure gestionali amministrative e commerciali.	f) ottimizzazione delle procedure gestionali amministrative e commerciali.
6. Il Gestore deve utilizzare un modello gestionale ed un sistema informativo compatibili ed atti a fornire dati tra loro integrabili.	6. Il Gestore deve utilizzare un modello gestionale ed un sistema informativo compatibili ed atti a fornire dati tra loro integrabili.
ART. 25 RELAZIONI CON IL PUBBLICO, PRONTO INTERVENTO, RECLAMI	ART. 25 RELAZIONI CON IL PUBBLICO, PRONTO INTERVENTO, RECLAMI
1. Il Gestore è tenuto verso gli utenti e le loro associazioni all'osservanza dei doveri di accesso ai documenti inerenti il servizio pubblico stabiliti dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. Il Gestore, altresì, s'impegna a mantenere, per tutta la durata della concessione, uffici di relazione con il pubblico e le associazioni dei consumatori, idonei a recepire denunce di disservizio e ad offrire ogni informazione sulle condizioni, sulla qualità, sulle modalità e sullo sviluppo del servizio idrico integrato, nonché sul rispetto da parte del Gestore della disciplina tecnica e giuridica vigente, nonché sulla conciliazione delle controversie. Il Gestore s'impegna, inoltre, a pubblicizzare, nelle bollette o nelle fatture emesse, il numero della linea telefonica degli uffici di relazione con il pubblico. 2. Il Gestore s'impegna a dare immediato corso alle denunce degli utenti mantenendo un servizio di reperibilità e pronto intervento 24 ore su 24 per riparazioni, guasti, dispersioni, interruzioni o altre situazioni d'emergenza, in conformità alle direttive dell'Autorità d'ambito. 3. L'utente può presentare all'Autorità d'ambito reclamo in forma scritta e motivata. I reclami così pervenuti, se accolti dall'Autorità d'ambito secondo modalità regolamentari da definire, sono conteggiati ai fini del calcolo delle penalità di cui all'Allegato 6, in relazione al parametro "Reclami".	1. Il Gestore è tenuto verso gli utenti e le loro associazioni all'osservanza dei doveri di accesso ai documenti inerenti il servizio pubblico stabiliti dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. Il Gestore, altresì, s'impegna a mantenere, per tutta la durata della concessione, uffici di relazione con il pubblico e le associazioni dei consumatori, idonei a recepire denunce di disservizio e ad offrire ogni informazione sulle condizioni, sulla qualità, sulle modalità e sullo sviluppo del servizio idrico integrato, nonché sul rispetto da parte del Gestore della disciplina tecnica e giuridica vigente, nonché sulla conciliazione delle controversie. Il Gestore s'impegna, inoltre, a pubblicizzare, nelle bollette o nelle fatture emesse, il numero della linea telefonica degli uffici di relazione con il pubblico. 2. Il Gestore s'impegna a dare immediato corso alle denunce degli utenti mantenendo un servizio di reperibilità e pronto intervento 24 ore su 24 per riparazioni, guasti, dispersioni, interruzioni o altre situazioni d'emergenza, in conformità alle direttive dell'Autorità d'ambito. 3. L'utente può presentare all'Autorità d'ambito reclamo in forma scritta e motivata. I reclami così pervenuti, se accolti dall'Autorità d'ambito secondo modalità regolamentari da definire, sono conteggiati ai fini del calcolo delle penalità di cui all'Allegato 6, in relazione al parametro "Reclami".
ART. 26 ATTIVITÀ DI STUDIO E RICERCA	ART. 26 ATTIVITÀ DI STUDIO E RICERCA

1. Ogni attività di sperimentazione, riguardante nuove tecnologie da applicarsi sugli impianti del servizio idrico integrato, deve essere preventivamente autorizzata dall'Autorità d'ambito. 2. Il Gestore s'impegna a verificare e ad applicare ogni tecnologia utile al raggiungimento degli obiettivi di cui al D. Lgs. 152/99, e successive modifiche ed integrazioni, presso gli impianti e le reti, al fine di ottimizzare e razionalizzare la gestione dei sistemi depurativi. 3. A tal fine s'impegna ad estendere e a implementare nuove tecnologie di trattamento, sotto forma di progetti pilota presso impianti individuati di concerto con l'Autorità d'ambito e, se interessate, con l'Amministrazione Provinciale di Verona e la Regione Veneto.	1. Ogni attività di sperimentazione, riguardante nuove tecnologie da applicarsi sugli impianti del servizio idrico integrato, deve essere preventivamente autorizzata dall'Autorità d'ambito. 2. Il Gestore s'impegna a verificare e ad applicare ogni tecnologia utile al raggiungimento degli obiettivi di cui al D. Lgs. 152/99, e successive modifiche ed integrazioni, presso gli impianti e le reti, al fine di ottimizzare e razionalizzare la gestione dei sistemi depurativi. 3. A tal fine s'impegna ad estendere e a implementare nuove tecnologie di trattamento, sotto forma di progetti pilota presso impianti individuati di concerto con l'Autorità d'ambito e, se interessate, con l'Amministrazione Provinciale di Verona e la Regione Veneto.
ART. 27 MODALITÀ D'ALLACCIAMENTO AI SERVIZI	ART. 27 MODALITÀ D'ALLACCIAMENTO AI SERVIZI
1. Gli allacciamenti alla rete dell'acquedotto ed alla rete fognaria sono realizzati dal Gestore, che mantiene la competenza esclusiva in merito alla realizzazione dell'allacciamento, all'installazione ed alla manutenzione del contatore. 2. La misurazione dei volumi consegnati all'utente si effettua, di regola, al punto di consegna, mediante contatori rispondenti ai requisiti fissati dalla normativa vigente. Laddove esistano consegne a bocca tarata o contatori non rispondenti, il Gestore dovrà programmare l'installazione di contatori a norma. 3. Gli allacciamenti sono realizzati a perfetta regola d'arte, secondo le migliori tecnologie e modalità costruttive disponibili. 4. Le tariffe per l'allacciamento alla rete dell'acquedotto ed alla rete fognaria (contributi per l'allacciamento), ed i relativi aggiornamenti periodici, sono predisposte dal Gestore, e sono applicate solo dopo la necessaria approvazione dell'Autorità d'ambito. Sin dal momento della sottoscrizione del presente atto, il Gestore è tenuto a darne adeguata pubblicità all'utenza.	1. Gli allacciamenti alla rete dell'acquedotto ed alla rete fognaria sono realizzati dal Gestore, che mantiene la competenza esclusiva in merito alla realizzazione dell'allacciamento, all'installazione ed alla manutenzione del contatore. 2. La misurazione dei volumi consegnati all'utente si effettua, di regola, al punto di consegna, mediante contatori rispondenti ai requisiti fissati dalla normativa vigente. Laddove esistano consegne a bocca tarata o contatori non rispondenti, il Gestore dovrà programmare l'installazione di contatori a norma. 3. Gli allacciamenti sono realizzati a perfetta regola d'arte, secondo le migliori tecnologie e modalità costruttive disponibili. 4. Le tariffe per l'allacciamento alla rete dell'acquedotto ed alla rete fognaria (contributi per l'allacciamento), ed i relativi aggiornamenti periodici, sono predisposte dal Gestore, e sono applicate solo dopo la necessaria approvazione dell'Autorità d'ambito. Sin dal momento della sottoscrizione del presente atto, il Gestore è tenuto a darne adeguata pubblicità all'utenza.

5. Il Gestore, entro 4 mesi dalla sottoscrizione del presente atto, elabora e sottopone all'Autorità d'ambito, per la necessaria approvazione, il "Capitolato tecnico per le opere d'allacciamento all'acquedotto ed alla rete fognaria", corredato dei particolari costruttivi tipo delle singole opere, nel rispetto delle vigenti normative tecniche. Il capitolato tecnico, che sarà allegato al Regolamento di fognatura, conterrà anche le specifiche costruttive relative alle opere d'allacciamento a carico del singolo utente, poste in proprietà privata. 6. Gli utenti dovranno rispettare le specifiche tecniche previste nel Capitolato, e versare il contributo all'allacciamento al Gestore, secondo le modalità stabilite dall'Autorità d'ambito. 7. In caso di mancata predisposizione del "Capitolato tecnico per le opere d'allacciamento all'acquedotto ed alla rete fognaria", secondo le modalità del presente comma, si applicano le penalità previste all'art. 58.	5. Il Gestore, entro 4 mesi dalla sottoscrizione del presente atto, elabora e sottopone all'Autorità d'ambito, per la necessaria approvazione, il "Capitolato tecnico per le opere d'allacciamento all'acquedotto ed alla rete fognaria", corredato dei particolari costruttivi tipo delle singole opere, nel rispetto delle vigenti normative tecniche. Il capitolato tecnico, che sarà allegato al Regolamento di fognatura, conterrà anche le specifiche costruttive relative alle opere d'allacciamento a carico del singolo utente, poste in proprietà privata. 6. Gli utenti dovranno rispettare le specifiche tecniche previste nel Capitolato, e versare il contributo all'allacciamento al Gestore, secondo le modalità stabilite dall'Autorità d'ambito. 7. In caso di mancata predisposizione del "Capitolato tecnico per le opere d'allacciamento all'acquedotto ed alla rete fognaria", secondo le modalità del presente comma, si applicano le penalità previste all'art. 58.
--	--

CAPO III – TARIFFA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

ART. 28 TARIFFA	ART. 28 – TARIFFA
1. Le tariffe, e le relative articolazioni, sono determinate dall'Autorità d'ambito in modo da assicurare la copertura integrale di tutti i costi e le remunerazioni consentite dalla legge.	1. Le tariffe, e le relative articolazioni, sono determinate dall'Autorità d'ambito in modo da assicurare la copertura integrale di tutti i costi e le remunerazioni consentite dalla legge.
2. Le tariffe vengono determinate applicando il "Metodo normalizzato per la definizione delle componenti di costo e la determinazione della tariffa di riferimento del servizio idrico integrato" emanato con D.M. LL.PP. 1 agosto 1996, ai sensi dell'art. 13, comma 3, della legge 5 gennaio 1994, n. 36, e delle eventuali successive modifiche ed integrazioni del metodo e della legislazione vigente.	Comma eliminato

3.La tariffa costituisce il corrispettivo del servizio idrico integrato affidato al Gestore, come definito dal presente atto, ed è riscossa dal Gestore stesso, ai sensi dell’Art. 13 della legge 5 gennaio 1994, n. 36.	<i>Comma eliminato</i>																																																								
4.Il Gestore, con la sottoscrizione del presente atto, riconosce che le diverse tariffe, e le relative articolazioni, sono determinate dall'Autorità d’ambito ai sensi di legge, e che nel loro complesso determinano una tariffa media che assicura la copertura integrale di tutti i costi e le remunerazioni del capitale investito consentite dalla normativa vigente.	<i>Comma eliminato</i>																																																								
5.Il Gestore prende atto, altresì, che i ricavi provenienti dall’applicazione dell’artico-lazione tariffaria costituiscono il corrispettivo totale del servizio idrico integrato, e che, dunque, nessun altro compenso potrà essere richiesto per la fornitura del servizio medesimo, salvo le modifiche tariffarie conseguenti alla revisione tariffaria e alle varianti al programma degli interventi di cui all’art. 14 ed all’art. 30 del presente atto.	2. Il Gestore prende atto, altresì, che i ricavi provenienti dall’applicazione dell’artico-lazione tariffaria costituiscono il corrispettivo totale del servizio idrico integrato, e che, dunque, nessun altro compenso potrà essere richiesto per la fornitura del servizio medesimo, salvo le modifiche tariffarie conseguenti alla revisione tariffaria e alle varianti al programma degli interventi di cui all’art. 14 ed all’art. 30 del presente atto.																																																								
6. Viene, altresì, dato atto che: a) la tariffa reale media al primo anno di gestione sono stabilite, al netto di IVA, nel modo seguente: - Tariffa reale media: 1,00715 €/m³ b) per gli anni successivi al primo, la tariffa reale media varia con l'applicazione di una maggiorazione pari al limite di prezzo K e al tasso programmato di inflazione. Il limite K è riportato nella tabella seguente: <table><tr><td>Anno</td><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr><tr><td>K (%)</td><td>1,87</td><td>1,33</td><td>3,35</td><td>3,46</td><td>2,88</td><td>3,31</td><td>2,91</td><td>2,77</td><td>3,2</td><td>3,25</td></tr></table> <table><tr><td>Anno</td><td>2016</td><td>2017</td><td>2018</td><td>2019</td><td>2020</td><td>2021</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr><tr><td>K (%)</td><td>1,62</td><td>2,78</td><td>1,92</td><td>1,82</td><td>1,18</td><td>1,37</td><td>0,49</td><td>-0,04</td><td>-0,73</td><td>-0,79</td></tr></table> <table><tr><td>Anno</td><td>2026</td><td>2027</td><td>2028</td><td>2029</td><td>2030</td></tr><tr><td>K (%)</td><td>-1,15</td><td>-2,60</td><td>-3,19</td><td>-3,52</td><td>-4,42</td></tr></table>	Anno	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	K (%)	1,87	1,33	3,35	3,46	2,88	3,31	2,91	2,77	3,2	3,25	Anno	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	K (%)	1,62	2,78	1,92	1,82	1,18	1,37	0,49	-0,04	-0,73	-0,79	Anno	2026	2027	2028	2029	2030	K (%)	-1,15	-2,60	-3,19	-3,52	-4,42	3. Viene, altresì, dato atto che: a) la tariffa reale media al primo anno di gestione sono stabilite, al netto di IVA, nel modo seguente: - Tariffa reale media: 1,00715 €/m³ b) l’articolazione tariffaria per gli usi acquedottistici verrà stabilita con apposito provvedimento dell’Assemblea dell’Autorità d’ambito, che sin d’ora le parti si impegnano a considerare come atto aggiuntivo del presente contratto; c) la tariffa di fognatura e depurazione è applicata sul 100% del volume erogato e misurato a
Anno	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015																																															
K (%)	1,87	1,33	3,35	3,46	2,88	3,31	2,91	2,77	3,2	3,25																																															
Anno	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																															
K (%)	1,62	2,78	1,92	1,82	1,18	1,37	0,49	-0,04	-0,73	-0,79																																															
Anno	2026	2027	2028	2029	2030																																																				
K (%)	-1,15	-2,60	-3,19	-3,52	-4,42																																																				

c) l'articolazione tariffaria per gli usi acquedottistici verrà stabilita con apposito provvedimento dell'Assemblea dell'Autorità d'ambito, che sin d'ora le parti si impegnano a considerare come atto aggiuntivo del presente contratto; d) la tariffa di fognatura e depurazione è applicata sul 100% del volume erogato e misurato a contatore, oppure sul volume stimato per le utenze prive di dispositivo di misurazione. e) per gli anni successivi al primo, le quote variabili dell'articolazione tariffaria sono modificate con l'applicazione di una maggiorazione pari al limite di prezzo K stabilito nella tabella di cui al punto b).	<i>contatore, oppure sul volume stimato per le utenze prive di dispositivo di misurazione.</i>
7. In caso di cessione di acqua tra ambiti territoriali ottimali diversi, la tariffa viene determinata in accordo con le vigenti normative, in base ai costi sostenuti per l'erogazione del servizio, sentite le competenti Autorità e previa autorizzazione delle stesse, salva la validità di accordi e disposizioni vigenti, nonché secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità.	4. In caso di cessione di acqua tra ambiti territoriali ottimali diversi, la tariffa viene determinata in accordo con le vigenti normative, in base ai costi sostenuti per l'erogazione del servizio, sentite le competenti Autorità e previa autorizzazione delle stesse, salva la validità di accordi e disposizioni vigenti, nonché secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità.
8. L'Autorità d'ambito si riserva la facoltà di rimodulare, nel rispetto dei vincoli di cui al comma 0 del presente articolo, entro 6 mesi dalla data di sottoscrizione dell'affidamento, o ogni qualvolta sia ritenuto necessario, l'articolazione tariffaria qualora nuovi dati e informazioni si rendessero disponibili e utili a una definizione migliore della stessa. Il Gestore dichiara, fin d'ora, di accettare l'eventuale rimodulazione.	5. L'Autorità d'ambito si riserva la facoltà di rimodulare, nel rispetto dei vincoli di cui al comma 3 del presente articolo, entro 6 mesi dalla data di sottoscrizione dell'affidamento, o ogni qualvolta sia ritenuto necessario, l'articolazione tariffaria qualora nuovi dati e informazioni si rendessero disponibili e utili a una definizione migliore della stessa <i>in base alla normativa vigente</i>. Il Gestore dichiara, fin d'ora, di accettare l'eventuale rimodulazione.
ART. 29 – MODULAZIONE DELLA TARIFFA NEL PERIODO TRANSITORIO DI AVVIAMENTO	ART. 29 AGGIORNAMENTO AL PIANO D'AMBITO
1. Alle gestioni effettivamente prese in carico si applicherà il nuovo sistema tariffario in modo da assicurare, al termine del periodo transitorio di sei anni, una tariffa unica per tutta l'area gestionale interessata (allegato 1).	<i>1. Ai fini dell'applicazione della regolazione per schemi regolatori introdotta dall'AEEGSI, l'EGA - all'inizio di ciascun periodo regolatorio, e comunque nei termini previsti dall'AEEGSI - adotta, con proprio atto deliberativo, la pertinente predisposizione</i>

	<i>tariffaria, ossia lo “specifico schema regolatorio” composto dagli atti - elaborati secondo i criteri e le indicazioni metodologiche definite dalla regolazione - di seguito riportati:</i> <i>a) l’aggiornamento del Programma degli Interventi, che specifica, in particolare, le criticità riscontrate sul relativo territorio, gli obiettivi che si intendono perseguire in risposta alle predette criticità, nonché le conseguenti linee di intervento (individuate su proposta del Gestore), evidenziando le medesime nel cronoprogramma degli interventi. Per ciascun periodo regolatorio, il documento di aggiornamento del Pdl reca la puntuale indicazione degli interventi riferiti all’orizzonte temporale di volta in volta esplicitato dall’AEEGSI, riportando, per l’eventuale periodo residuo fino alla scadenza dell’affidamento, le informazioni necessarie al raggiungimento almeno dei livelli minimi di servizio, nonché al soddisfacimento della complessiva domanda dell’utenza;</i> <i>b) l’aggiornamento del Piano Economico-Finanziario, che esplicita con cadenza annuale per tutto il periodo di affidamento - e sulla base della disciplina tariffaria adottata dall’AEEGSI - l’andamento dei costi di gestione e di investimento, nonché la previsione annuale dei proventi da tariffa con esplicitati i connessi valori del vincolo ai ricavi del gestore (VRG) e del moltiplicatore tariffario di cui alla regolazione vigente;</i> <i>c) la convenzione di gestione, contenente gli aggiornamenti necessari a recepire la disciplina introdotta dall’AEEGSI.</i>
2. Nel periodo transitorio si procederà ad aumenti graduali delle tariffe inferiori a quelle di piano e, compatibilmente con l’esigenza di assicurare la copertura dei costi di piano, a progressive diminuzioni delle tariffe superiori a quelle di piano.	<i>2.L’EGA assicura che, a valle delle procedure partecipate previste per l’approvazione della predisposizione tariffaria, i documenti che la compongono siano tra loro coerenti.</i>
3 Qualora, per effetto degli allineamenti tariffari, il Gestore non riuscisse a mantenere l’equilibrio di bilancio, gli eventuali maggiori costi verranno mantenuti a carico dei singoli Enti Locali, fino al	<i>3. L’EGA assicura che l’aggiornamento del Piano d’Ambito ai sensi dei commi precedenti, consenta di perseguire l’obiettivo di mantenimento dell’equilibrio economico-finanziario, secondo</i>

riequilibrio di bilancio, e comunque non oltre la durata del periodo di allineamento.	<i>criteri di efficienza anche in relazione agli investimenti programmati</i>
4. Qualora, per effetto degli allineamenti tariffari, il Gestore non riuscisse a mantenere l'equilibrio di bilancio, gli eventuali maggiori costi verranno mantenuti a carico dei singoli Enti Locali, fino al riequilibrio di bilancio, e comunque non oltre la durata del periodo di allineamento.	4. Qualora, per effetto degli allineamenti tariffari, il Gestore non riuscisse a mantenere l'equilibrio di bilancio, gli eventuali maggiori costi verranno mantenuti a carico dei singoli Enti Locali, fino al riequilibrio di bilancio, e comunque non oltre la durata del periodo di allineamento.
ART. 30 REVISIONE TARIFFARIA	ART. 30 RAGGIUNGIMENTO E MANTENIMENTO DELL'EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO
1. L'attuale metodo tariffario, di cui al DM 1 agosto 1996, prevede la possibilità di procedere alla revisione triennale del piano tariffario per la verifica dei miglioramenti di efficienza, per la verifica della corrispondenza della tariffa media rispetto alla tariffa articolata, per la verifica del raggiungimento dei traguardi di livello di servizio ovvero dell'effettuazione degli investimenti.	<i>1. Le Parti concorrono, sulla base delle rispettive responsabilità, a perseguire il raggiungimento e mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario, secondo criteri di efficienza, in base agli strumenti previsti dalla regolazione tariffaria dell'AEEGSI e a quanto precisato nella presente convenzione.</i>
2. Le Parti si danno reciprocamente atto della necessità di procedere al recepimento delle eventuali modificazioni che il Legislatore nazionale potrebbe apportare al Metodo normalizzato, impegnandosi reciprocamente, fin d'ora, ad applicare tutte le eventuali nuove disposizioni.	<i>2. Le Parti si danno reciprocamente atto della necessità di procedere al recepimento delle eventuali modificazioni che il Legislatore nazionale potrebbe apportare al Metodo normalizzato, impegnandosi reciprocamente, fin d'ora, ad applicare tutte le eventuali nuove disposizioni</i>
3. In particolare l'Autorità d'ambito accerterà eventuali scostamenti rispetto a quanto previsto dagli atti contrattuali, e: a) In caso di raggiungimento degli obiettivi di qualità, allorché il Gestore abbia sostenuto il 100% dell'investimento previsto dal Piano, non si darà luogo a penalità né a variazioni degli ammortamenti e della remunerazione del capitale investito per il periodo successivo. b) Allo stesso modo si procederà in caso di realizzazione degli interventi previsti, allorché però il Gestore abbia sostenuto	<i>Comma Eliminato</i>

un costo per l'investimento maggiore di quello previsto dal Piano. In tal caso il Gestore non potrà accampare alcuna pretesa. c) In caso di raggiungimento degli obiettivi di qualità, qualora il Gestore abbia sostenuto un costo per l'investimento minore di quello previsto nel Piano, non si darà luogo a penalità; tuttavia, l'Autorità d'ambito apporterà una variazione alle tariffe del triennio successivo, sulla base dell'effettivo capitale investito. d) In caso di mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità, si procederà, comunque, ad applicare le penalità contrattuali. Resta inteso che anche in tal caso l'Autorità d'ambito apporterà una variazione alle tariffe del triennio successivo, sulla base dell'effettivo capitale investito.	
30.1 Obiettivi di qualità	30.1 ISTANZA DI RIEQUILIBRIO ECONOMICO-FINANZIARIO
1. L'Autorità d'ambito, di norma entro il 30 agosto del quarto anno di gestione e così ogni tre anni successivi, verificherà il raggiungimento degli obiettivi di qualità stabiliti in sede di approvazione del POT del triennio precedente, nonché l'esatto importo della spesa totale sostenuta per il raggiungimento dei medesimi.	<i>1. Qualora durante il periodo regolatorio si verificano circostanze straordinarie ed eccezionali, di entità significativa e non previste al momento della formulazione della predisposizione tariffaria tali da pregiudicare l'equilibrio economico-finanziario, il Gestore presenta all'EGA istanza di riequilibrio.</i>
2. In particolare l'Autorità d'ambito accerterà eventuali scostamenti rispetto a quanto previsto dagli atti contrattuali, e: a) In caso di raggiungimento degli obiettivi di qualità, allorché il Gestore abbia sostenuto il 100% dell'investimento previsto dal Piano, non si darà luogo a penalità né a variazioni degli ammortamenti e della remunerazione del capitale investito per il periodo successivo.	<i>2. L'istanza deve contenere l'esatta indicazione dei presupposti che comportano il venir meno dell'equilibrio economico-finanziario, la sua puntuale quantificazione in termini economici e finanziari, la proposta delle misure di riequilibrio da adottare, nonché l'esplicitazione delle ragioni per le quali i fattori determinanti lo squilibrio non erano conosciuti o conoscibili al momento della formulazione della predisposizione tariffaria.</i>

b) Allo stesso modo si procederà in caso di realizzazione degli interventi previsti, allorché però il Gestore abbia sostenuto un costo per l'investimento maggiore di quello previsto dal Piano. In tal caso il Gestore non potrà accampare alcuna pretesa. c) In caso di raggiungimento degli obiettivi di qualità, qualora il Gestore abbia sostenuto un costo per l'investimento minore di quello previsto nel Piano, non si darà luogo a penalità; tuttavia, l'Autorità d'ambito apporterà una variazione alle tariffe del triennio successivo, sulla base dell'effettivo capitale investito. d) In caso di mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità, si procederà, comunque, ad applicare le penalità contrattuali. Resta inteso che anche in tal caso l'Autorità d'ambito apporterà una variazione alle tariffe del triennio successivo, sulla base dell'effettivo capitale investito.	
Comma mancante	<i>3. E' obbligo del Gestore comunicare altresì, nell'istanza e in forma dettagliata, tutte le iniziative messe in atto per impedire il verificarsi dei fattori determinanti lo scostamento.</i>
30.2 Scostamenti del volume erogato	30.2 MISURE PER IL MANTENIMENTO DELL'EQUILIBRIO ECONOMICO-FINANZIARIO
1. Entro il 31 marzo del quarto anno, e così ogni tre anni successivi, il Gestore ha facoltà di chiedere una variazione tariffaria in aumento qualora il ricavo complessivo in ragione del volume medio annuo erogato nel triennio precedente risulti inferiore a quello previsto nei documenti di programma per oltre il 0,5%. In questo caso, si opera un incremento tariffario pari alla variazione percentuale negativa del volume erogato, come	<i>1. Le eventuali misure di riequilibrio, cui è consentito far ricorso nell'ordine di priorità di seguito indicato, sono:</i> <i>a) revisione della predisposizione tariffaria, secondo i criteri, le modalità e nei limiti ammessi dalla regolazione dell'AEEGSI, con particolare riferimento a:</i> <i>- trattamento dei costi di morosità;</i>

sopra definito, ma soltanto per la parte superiore al 0,5%.	- <i>allocazione temporale dei conguagli;</i> - <i>rideterminazione del deposito cauzionale;</i> - <i>revisione dell'articolazione tariffaria;</i> - <i>rimodulazione del pagamento di canoni e mutui, sentiti i soggetti interessati.</i> <i>b) revisione del Programma degli Interventi, comunque garantendo il raggiungimento almeno dei livelli minimi di servizio, nonché il soddisfacimento della complessiva domanda dell'utenza;</i> <i>c) modifica del perimetro dell'affidamento o estensione della durata dell'affidamento, ove ne ricorrano i presupposti previsti dalla presente convenzione;</i> <i>d) richiesta di accesso alle misure di perequazione disciplinate dalla regolazione dell'AEEGSI, nei limiti previsti e in presenza dei requisiti fissati da quest'ultima;</i> <i>e) eventuali ulteriori misure definite dalle parti.</i>
2. All'Autorità d'ambito è riconosciuto il diritto, qualora il volume medio annuo erogato nel triennio precedente sia risultato superiore al valore previsto dal piano d'ambito, di ridurre le tariffe, con le medesime modalità di cui al comma precedente.	<i>2. Le misure di cui al presente articolo possono essere richieste anche congiuntamente.</i>
3. L'incremento tariffario viene operato dall'Autorità d'ambito sulle tariffe del triennio successivo, tenendo conto dei limiti imposti dal Metodo normalizzato ed in modo che risulti ridotta la variabilità annuale delle tariffe. In ogni caso, fin dal primo anno di gestione, se il ricavo complessivo annuale si discosta per oltre il 2% rispetto a quanto previsto dal Piano di Ambito per il medesimo periodo, la revisione potrà essere effettuata annualmente.	<i>Comma eliminato</i>
30.3 Articolazione tariffaria	30.3 PROCEDIMENTO PER LA DETERMINAZIONE E APPROVAZIONE DELLE MISURE DI RIEQUILIBRIO

1. Entro il 30 ottobre del quarto anno di gestione e così ogni tre anni successivi, l'Autorità d'ambito procede alla verifica della articolazione tariffaria, calcolando la tariffa media ponderata che è risultata, per ogni anno, dalle erogazioni per le diverse classi di tariffa. Può, quindi, essere definita una diversa determinazione delle classi di tariffa e dei relativi scaglioni di consumo, in modo da prevedere, per il successivo triennio, una tariffa media ponderata uguale a quella contrattualmente stabilita per il primo anno, adeguata secondo la regola descritta nei commi precedenti, con la necessaria compensazione, in più o in meno, del ricavo previsto, in modo che nel triennio successivo alla revisione siano conguagliate le somme percepite in eccedenza o non percepite dal gestore.	<i>1. L'EGA decide sull'istanza di riequilibrio presentata dal Gestore entro sessanta giorni dalla sua ricezione e trasmette all'AEEGSI la propria determinazione motivata contenente la proposta di adozione di una o più misure di riequilibrio, azionabili nell'ordine di priorità sopra riportato. Laddove nessuna delle misure di cui all'articolo precedente sia proficuamente attivabile nello specifico contesto considerato, l'EGA, previa specifica motivazione sul punto, sottopone alla valutazione dell'AEEGSI ulteriori misure di riequilibrio individuate con procedura partecipata dal Gestore.</i>
2. Nel caso in cui per effetto della articolazione tariffaria la differenza tra il ricavo realizzato e quello previsto in un anno sia superiore al 2%, l'operazione di rettifica di cui al comma precedente viene effettuata annualmente, a richiesta di una parte.	<i>2. L'AEEGSI verifica e approva le misure di riequilibrio determinate dall'EGA nell'ambito dei procedimenti di propria competenza e nei termini previsti dai medesimi, comunque non oltre centottanta giorni dalla ricezione. Ove ricorrano gravi ragioni di necessità e urgenza tali da mettere a rischio la continuità gestionale, l'AEEGSI può disporre misure cautelari.</i>
Comma non presente	<i>3. L'istanza di riequilibrio deve tener conto anche dei rapporti economici con eventuali società patrimoniali proprietarie di infrastrutture nonché delle eventuali transazioni infragruppo, al fine di assicurare l'efficienza complessiva dei costi di gestione.</i>
30.4 ALTRE DISPOSIZIONI	30.4 ULTERIORI OBBLIGHI DELL'EGA
1. Ad ulteriore chiarimento, si dà atto che: a) Entro il 30 agosto del quarto anno, e così ogni tre anni successivi, si procederà a	1. L'EGA è obbligato a: a) avviare la procedura di individuazione del nuovo soggetto Gestore almeno diciotto mesi prima della

revisione tariffaria solo nel caso in cui, sulla base delle informazioni fornite dal Gestore, il ricavo complessivo del triennio oggetto della revisione si discosti per oltre 0,5% rispetto a quanto previsto nel Piano di Ambito per il medesimo periodo. Alle somme maturate annualmente verranno aggiunti gli interessi sulla base del tasso Euribor a un anno. b) Non si procederà a revisione tariffaria per variazioni dell'articolazione tariffaria di cui al corrispondente articolo. c) L'Autorità d'ambito si riserva la possibilità di apportare, in sede di revisione triennale, variazioni al modello gestionale. d) Entro il 30 ottobre del quarto anno, e così ogni tre anni successivi, l'Autorità d'ambito potrà procedere alla revisione tariffaria in base alla verifica dei costi sostenuti per l'acquisto di acqua da terzi e dei ricavi conseguiti con le vendite di acqua ad altri gestori.	<i>scadenza naturale della presente convenzione e, nel caso di cessazione anticipata, entro tre mesi dall'avvenuta cessazione;</i> <i>b) provvedere alla predisposizione tariffaria, anche per i grossisti operanti nel territorio di propria competenza, e all'adempimento degli ulteriori obblighi posti in capo agli EGA dalla regolazione dell'AEEGSI, nel rispetto dei criteri, delle procedure e dei termini stabiliti dall'AEEGSI medesima;</i> <i>c) garantire gli adempimenti previsti dalle disposizioni normative e regolamentari applicabili al servizio idrico integrato adottando, nei termini previsti, gli atti necessari;</i> <i>d) garantire lo svolgimento della procedura di subentro nelle modalità e nei tempi previsti dalla normativa vigente;</i> <i>e) adempiere alle obbligazioni nascenti dalla convenzione al fine di garantire le condizioni economiche, finanziarie e tecniche necessarie per la erogazione e la qualità del servizio;</i> <i>f) controllare le attività del Gestore, raccogliendo, verificando e validando dati e informazioni inviate dal Gestore medesimo, anche nell'ambito dei procedimenti di attuazione della regolazione dell'AEEGSI</i>
2. Oltre alle suddette ipotesi di revisione triennale, per i casi di sospensione dell'erogazione dovuta a cause di dolo, negligenza o omissione del Gestore, salva ed impregiudicata ogni altra ulteriore azione, l'Autorità d'ambito determina entro il 30 giugno di ogni anno la variazione tariffaria derivante dagli eventi riscontrati nell'anno precedente, per applicazione dall'anno successivo.	<i>Comma eliminato</i>
ARTICOLO NON PREVISTO	30.5 RAPPORTI TRA GROSSISTA, EGA E GESTORE
ARTICOLO NON PREVISTO	1. L'EGA provvede agli obblighi di predisposizione tariffaria, previsti dalla pertinente regolazione, anche in relazione ai grossisti operanti nel territorio

	<i>di propria competenza. Si applicano, anche in tali fattispecie, le norme e le procedure relative alla predisposizione tariffaria previste dalla regolazione dell'AEEGSI, ivi comprese le conseguenze in caso di inadempimento degli obblighi previsti in capo al grossista e all'EGA.</i> <i>2. Il Grossista eroga i propri servizi alle condizioni economiche determinate dall'EGA in attuazione dei provvedimenti dell'AEEGSI e nel rispetto delle deliberazioni di quest'ultima e della presente convenzione.</i> <i>3. Laddove un grossista eroghi servizi a diversi soggetti gestori, operanti in una pluralità di ATO, provvede agli obblighi di predisposizione tariffaria l'EGA nel cui territorio è localizzato l'impianto, previo parere, da rendere entro 30 giorni, dell'EGA competente per il gestore servito. Decorsi 30 giorni senza che il parere sia stato reso, l'EGA competente procede.</i>
--	---

CAPO IV – DOCUMENTI E PIANI DA PREDISPORRE ED ATTUARE

ART. 31. PIANO DI SUBENTRO ALLE GESTIONI ESISTENTI	ART. 31. PIANO DI SUBENTRO ALLE GESTIONI ESISTENTI
1. Il Gestore produrrà, entro 3 mesi dall'affidamento, un apposito programma di subentro nelle gestioni pubbliche pre-esistenti, siano esse in economia diretta o mediante società/consorzio, che dovrà essere approvato dall'Autorità d'ambito. Il programma di subentro nasce dall'esigenza di superare la frammentazione delle gestioni pre-esistenti in modo progressivo, garantendo un'equilibrata fase di avviamento industriale della Società di gestione, con l'obiettivo di concludere la riorganizzazione entro il 31 dicembre 2007. In caso di mancata presentazione del Piano entro i suddetti termini, ed in caso di mancata attuazione del piano nei termini in esso contenuti, si applicano le penalità previste dall'art. 58 del presente atto. L'Autorità d'ambito potrà, inoltre, disporre la revoca dell'affidamento a norma dell'art. 57.	1. Il Gestore produrrà, entro 3 mesi dall'affidamento, un apposito programma di subentro nelle gestioni pubbliche pre-esistenti, siano esse in economia diretta o mediante società/consorzio, che dovrà essere approvato dall'Autorità d'ambito. 2. Il programma di subentro nasce dall'esigenza di superare la frammentazione delle gestioni pre-esistenti in modo progressivo, garantendo un'equilibrata fase di avviamento industriale della Società di gestione, con l'obiettivo di concludere la riorganizzazione entro il 31 dicembre 2007. 3. In caso di mancata presentazione del Piano entro i suddetti termini, ed in caso di mancata attuazione del piano nei termini in esso contenuti, si applicano le penalità previste dall'art. 58 del presente atto. L'Autorità d'ambito potrà, inoltre, disporre la revoca dell'affidamento a norma dell'ART. 57.

ART. 32. PROGETTO DI ORGANIZZAZIONE TERRITORIALE	ART. 32. PROGETTO DI ORGANIZZAZIONE TERRITORIALE
1. Il Gestore produrrà, entro 3 mesi dall'affidamento, il "Progetto di organizzazione territoriale della gestione del servizio idrico integrato", che dovrà essere sottoposto alla presa d'atto dell'Autorità d'ambito. 2. Il progetto dovrà contenere la descrizione dettagliata delle modalità di gestione territoriale del servizio idrico integrato, con particolare riferimento all'ubicazione delle sedi operative decentrate, degli sportelli operativi aperti al pubblico, dell'ubicazione delle funzioni aziendali, decentrate e non, e delle principali modalità operative per l'erogazione del servizio e l'esecuzione dei lavori di Piano d'ambito, nonché dei tempi di attuazione del progetto. 3. Il progetto potrà essere oggetto di successive modifiche ed integrazioni. 4. In caso di mancata presentazione del Piano entro i suddetti termini, ed in caso di mancata attuazione del piano nei termini in esso contenuti, si applicano le penalità previste dall'art. 58 del presente atto.	1. Il Gestore produrrà, entro 3 mesi dall'affidamento, il "Progetto di organizzazione territoriale della gestione del servizio idrico integrato", che dovrà essere sottoposto alla presa d'atto dell'Autorità d'ambito. 2. Il progetto dovrà contenere la descrizione dettagliata delle modalità di gestione territoriale del servizio idrico integrato, con particolare riferimento all'ubicazione delle sedi operative decentrate, degli sportelli operativi aperti al pubblico, dell'ubicazione delle funzioni aziendali, decentrate e non, e delle principali modalità operative per l'erogazione del servizio e l'esecuzione dei lavori di Piano d'ambito, nonché dei tempi di attuazione del progetto. 3. Il progetto potrà essere oggetto di successive modifiche ed integrazioni. 4. In caso di mancata presentazione del Piano entro i suddetti termini, ed in caso di mancata attuazione del piano nei termini in esso contenuti, si applicano le penalità previste dall'art. 58 del presente atto.
ART. 33. PROGRAMMA DEL RILIEVO DELLE RETI E DEGLI IMPIANTI	ART. 33. PROGRAMMA DEL RILIEVO DELLE RETI E DEGLI IMPIANTI
1. Il Gestore è tenuto a realizzare un sistema informativo territoriale (SIT), contenente tutte le informazioni tecniche e gestionali caratterizzanti il servizio idrico integrato, nel territorio di cui all'allegato 1. 2. Entro 3 mesi dalla sottoscrizione del presente atto il Gestore sottopone all'Autorità d'ambito, per la necessaria approvazione, il progetto esecutivo del sistema informativo territoriale, che dovrà essere redatto sulla base di tutte le disposizioni di cui al presente atto, della disciplina nazionale e regionale vigente, e di tutte le direttive e disposizioni operative emesse dall'Autorità d'ambito e dagli Enti di controllo.	1. Il Gestore è tenuto a realizzare un sistema informativo territoriale (SIT), contenente tutte le informazioni tecniche e gestionali caratterizzanti il servizio idrico integrato, nel territorio di cui all'allegato 1. 2. Entro 3 mesi dalla sottoscrizione del presente atto il Gestore sottopone all'Autorità d'ambito, per la necessaria approvazione, il progetto esecutivo del sistema informativo territoriale, che dovrà essere redatto sulla base di tutte le disposizioni di cui al presente atto, della disciplina nazionale e regionale vigente, e di tutte le direttive e disposizioni operative emesse dall'Autorità d'ambito e dagli Enti di controllo.

3. Entro 3 mesi dall'approvazione del progetto esecutivo del SIT, il Gestore predispone un Programma di rilevamento delle reti, degli impianti e delle relative pertinenze, che dovrà essere completato entro 18 mesi dalla presa d'atto preventiva dell'Autorità d'ambito. 4. Il Gestore riconosce che gli oneri relativi alla campagna di rilevamento delle reti e impianti, e quelli relativi alle risorse necessarie per realizzare il SIT, sono compresi nella tariffa del servizio idrico integrato. 5. In caso di mancata presentazione del Programma entro i suddetti termini, ed in caso di mancata attuazione del Programma nei termini in esso contenuti, si applicano le penalità previste dall'art. 58 del presente atto.	3. Entro 3 mesi dall'approvazione del progetto esecutivo del SIT, il Gestore predispone un Programma di rilevamento delle reti, degli impianti e delle relative pertinenze, che dovrà essere completato entro 18 mesi dalla presa d'atto preventiva dell'Autorità d'ambito. 4. Il Gestore riconosce che gli oneri relativi alla campagna di rilevamento delle reti e impianti, e quelli relativi alle risorse necessarie per realizzare il SIT, sono compresi nella tariffa del servizio idrico integrato. 5. In caso di mancata presentazione del Programma entro i suddetti termini, ed in caso di mancata attuazione del Programma nei termini in esso contenuti, si applicano le penalità previste dall'art. 58 del presente atto.
ART. 34. PIANO DI RICERCA E RIDUZIONE DELLE PERDITE	ART. 34. PIANO DI RICERCA E RIDUZIONE DELLE PERDITE
1. Entro il termine di 6 mesi dalla sottoscrizione del presente atto, il Gestore dovrà dotarsi di un "Piano di ricerca e riduzione delle perdite idriche e fognarie", sottoponendolo alla preventiva approvazione dell'Autorità d'ambito. 2. In caso di mancata ottemperanza a tale obbligo si applica la penalità prevista per il caso in questione dall'art. 58 del presente atto. 3. Il Gestore trasmette annualmente all'Autorità e ai Comuni una relazione circa i lavori effettuati e i risultati conseguiti. In caso di mancata ottemperanza a tale obbligo si applica la penalità prevista dall'art. 58.	1. Entro il termine di 6 mesi dalla sottoscrizione del presente atto, il Gestore dovrà dotarsi di un "Piano di ricerca e riduzione delle perdite idriche e fognarie", sottoponendolo alla preventiva approvazione dell'Autorità d'ambito. 2. In caso di mancata ottemperanza a tale obbligo si applica la penalità prevista per il caso in questione dall'art. 58 del presente atto. 3. Il Gestore trasmette annualmente all'Autorità e ai Comuni una relazione circa i lavori effettuati e i risultati conseguiti. In caso di mancata ottemperanza a tale obbligo si applica la penalità prevista dall'art. 58.
ART. 35. PIANO DI RILEVAMENTO DELLE UTENZE FOGNARIE CIVILI E INDUSTRIALI	ART. 35. PIANO DI RILEVAMENTO DELLE UTENZE FOGNARIE CIVILI E INDUSTRIALI
1. Il Gestore attua un Piano di rilevamento delle utenze fognarie, da aggiornarsi annualmente, sulla base delle seguenti prescrizioni:	1. Il Gestore attua un Piano di rilevamento delle utenze fognarie, da aggiornarsi annualmente, sulla base delle seguenti prescrizioni:

a) per quanto riguarda le utenze fognarie civili, entro il termine di 24 mesi dalla sottoscrizione del presente atto; b) per quanto riguarda le utenze fognarie industriali, entro il termine di 12 mesi dalla sottoscrizione del presente atto. 2. In caso di mancata attuazione del Piano entro i suddetti termini si applica la penalità prevista dall'art. 58 del presente atto.	a) per quanto riguarda le utenze fognarie civili, entro il termine di 24 mesi dalla sottoscrizione del presente atto; b) per quanto riguarda le utenze fognarie industriali, entro il termine di 12 mesi dalla sottoscrizione del presente atto. 2. In caso di mancata attuazione del Piano entro i suddetti termini si applica la penalità prevista dall'art. 58 del presente atto.
ART. 36. CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	ART. 36. CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
1. Il Gestore, entro 3 mesi dalla sottoscrizione del presente atto, predispone la "Carta del servizio idrico integrato" sulla base delle relative Linee Guida (Allegato 4), sottoponendola alla preventiva approvazione dell'Autorità d'ambito. Nei 3 mesi successivi il Gestore provvede ad adottare la Carta del servizio idrico integrato.	1. Il Gestore, entro 3 mesi dalla sottoscrizione del presente atto, predispone la "Carta del servizio idrico integrato" sulla base delle relative Linee Guida (Allegato 4), sottoponendola alla preventiva approvazione dell'Autorità d'ambito. Nei 3 mesi successivi il Gestore provvede ad adottare la Carta del servizio idrico integrato.
2. La Carta del Servizio è redatta in conformità ai principi contenuti nelle direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e 29 aprile 1999, del DPCM 4 marzo 1996 e della legge regionale 27 marzo 1998, n. 5, e loro successive modifiche ed integrazioni.	2. La Carta del Servizio è redatta in conformità alla normativa vigente.
3. In caso di mancata predisposizione della Carta del servizio idrico integrato nel termine di 3 mesi, e nel caso di mancata adozione della medesima entro 6 mesi dalla sottoscrizione del presente atto per responsabilità del Gestore, si applicano le penalità previste dall'art. 58 del presente atto, salvo quanto previsto dall'art. 57.	3. In caso di mancata predisposizione della Carta del servizio idrico integrato nel termine di 3 mesi, e nel caso di mancata adozione della medesima entro 6 mesi dalla sottoscrizione del presente atto per responsabilità del Gestore, si applicano le penalità previste dall'art. 58 del presente atto, salvo quanto previsto dall'art. 57.
4. Al fine di consentire la tempestiva evasione delle richieste dei clienti, gli Enti Locali costituenti l'AATO concordano che il Gestore si attivi per interventi sulle reti a mezzo di semplice comunicazione all'Ente Locale interessato secondo il principio del silenzio – assenso. Tale modalità costituirà autorizzazione valida a tutti gli effetti per quanto riguarda l'esecuzione della presente Convenzione, ferma restando la necessità per il Gestore di munirsi delle autorizzazioni e/o	4. Al fine di consentire la tempestiva evasione delle richieste dei clienti, gli Enti Locali costituenti l'AATO concordano che il Gestore si attivi per interventi sulle reti a mezzo di semplice comunicazione all'Ente Locale interessato secondo il principio del silenzio – assenso. Tale modalità costituirà autorizzazione valida a tutti gli effetti per quanto riguarda l'esecuzione della presente Convenzione, ferma restando la necessità per il Gestore di munirsi delle autorizzazioni e/o concessioni necessarie ai sensi delle norme vigenti.

concessioni necessarie ai sensi delle norme vigenti. A tal fine il Gestore presenterà all'Autorità d'ambito, entro 3 mesi dalla stipula del presente atto, apposita procedura la quale, una volta approvata dall'Autorità d'ambito, si intende impegnativa per tutti gli Enti Locali costituenti l'AATO.	A tal fine il Gestore presenterà all'Autorità d'ambito, entro 3 mesi dalla stipula del presente atto, apposita procedura la quale, una volta approvata dall'Autorità d'ambito, si intende impegnativa per tutti gli Enti Locali costituenti l'ATO.
ART. 37. REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	ART. 37. REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
1. Il Gestore è tenuto a predisporre il "Regolamento del servizio idrico integrato", costituito dai seguenti documenti regolamentari: a. Regolamento del servizio acquedotto; b. Regolamento del servizio di fognatura e depurazione. 2. Il Gestore predispone, entro quattro mesi dalla sottoscrizione del presente atto, il "Regolamento del servizio di fognatura e depurazione", in base al Regolamento Tipo allegato al Piano di Risanamento Regionale delle Acque della Regione Veneto approvato dal Consiglio Regionale del Veneto con deliberazione n. 962 del 1.9.1989, integrando lo stesso con le indicazioni e le prescrizioni contenute nel D. Lgs 152/1999 e successive modifiche e integrazioni, e sulla base delle linee guida di cui all'allegato 5 del presente atto. Il regolamento è sottoposto alla preventiva approvazione dell'Autorità d'ambito ed è adottato entro sei mesi dalla sottoscrizione del presente atto. Al regolamento dovrà essere allegato il capitolato tecnico di cui all'art. 27. 3. Il Gestore predispone, entro quattro mesi dalla sottoscrizione del presente atto, il "Regolamento del servizio acquedotto" sulla base delle linee guida di cui all'allegato 5 del presente atto. Il regolamento è sottoposto alla preventiva approvazione dell'Autorità d'ambito ed è adottato entro sei mesi dalla sottoscrizione del presente atto. 4. In caso di mancata presentazione all'Autorità d'ambito del Regolamento si applicano le penali previste all'art. 58 del presente atto. In caso di	1. Il Gestore è tenuto a predisporre il "Regolamento del servizio idrico integrato", costituito dai seguenti documenti regolamentari: a. Regolamento del servizio acquedotto; b. Regolamento del servizio di fognatura e depurazione. 2. Il Gestore predispone, entro quattro mesi dalla sottoscrizione del presente atto, il "Regolamento del servizio di fognatura e depurazione", in base al Regolamento Tipo allegato al Piano di Risanamento Regionale delle Acque della Regione Veneto approvato dal Consiglio Regionale del Veneto con deliberazione n. 962 del 1.9.1989, integrando lo stesso con le indicazioni e le prescrizioni contenute nel D. Lgs 152/1999 e successive modifiche e integrazioni, e sulla base delle linee guida di cui all'allegato 5 del presente atto. Il regolamento è sottoposto alla preventiva approvazione dell'Autorità d'ambito ed è adottato entro sei mesi dalla sottoscrizione del presente atto. Al regolamento dovrà essere allegato il capitolato tecnico di cui all'art. 27 3. Il Gestore predispone, entro quattro mesi dalla sottoscrizione del presente atto, il "Regolamento del servizio acquedotto" sulla base delle linee guida di cui all'allegato 5 del presente atto. Il regolamento è sottoposto alla preventiva approvazione dell'Autorità d'ambito ed è adottato entro sei mesi dalla sottoscrizione del presente atto. In caso di mancata presentazione all'Autorità d'ambito del Regolamento si applicano le penali previste all'art. 58 del presente atto. In caso di

mancata adozione del Regolamento entro il termine previsto, si applica la penalità prevista dall'art. 58 del presente atto, salvo quanto previsto dall'art. 57.	mancata adozione del Regolamento entro il termine previsto, si applica la penalità prevista dall'art. 58 del presente atto, salvo quanto previsto dall'art. 57.
ART. 38. MANUALE DELLA SICUREZZA	ART. 38. MANUALE DELLA SICUREZZA
1. Entro 12 mesi dalla sottoscrizione del presente atto il Gestore adotta il “Manuale della Sicurezza per la protezione e prevenzione antinfortunistica dei lavoratori”, ed adotta un piano per l'adeguamento degli impianti, al fine di ottemperare a tutti gli obblighi imposti in materia dal D. Lgs n. 626/94 e successive disposizioni in materia. 2. In caso di mancata adozione del Manuale entro il suddetto termine, si applica la penalità prevista dall'art. 58 del presente atto, salvo quanto previsto dall'art. 57 del medesimo atto.	1. Entro 12 mesi dalla sottoscrizione del presente atto il Gestore adotta il “Manuale della Sicurezza per la protezione e prevenzione antinfortunistica dei lavoratori”, ed adotta un piano per l'adeguamento degli impianti, al fine di ottemperare a tutti gli obblighi imposti in materia dal D. Lgs n. 626/94 e successive disposizioni in materia. 2. In caso di mancata adozione del Manuale entro il suddetto termine, si applica la penalità prevista dall'art. 58 del presente atto, salvo quanto previsto dall'art. 57 del medesimo atto.
ART. 39. PIANO DI EMERGENZA IDRICA	ART. 39. PIANO DI EMERGENZA IDRICA
1. Il Gestore predispone il “Piano di Emergenza”, entro 6 mesi dalla sottoscrizione del presente atto, che conterrà tutte le attività necessarie al fine di far fronte ad eventuali episodi di emergenza nella fornitura di acqua potabile e di emergenza ambientale derivante dagli impianti di fognatura e depurazione. 2. Il Gestore prende atto che per la redazione del suddetto Piano non sono state predisposte dall'Autorità d'ambito linee guida. L'Autorità d'ambito si riserva di predisporre indirizzi e prescrizioni, anche sulla base di eventuali linee guida regionali e nazionali in materia di protezione civile. Il Piano dovrà, comunque, essere sottoposto alla preventiva approvazione dell'Autorità d'ambito, e dovrà essere revisionato secondo necessità. 3. In caso di mancata adozione del Piano entro il suddetto termine, o in caso di mancata revisione del piano entro il medesimo termine dalla richiesta da parte dell'Autorità d'ambito, si applica la penalità prevista dall'art. 58 del presente atto, salvo quanto previsto dall'art. 57.	1. Il Gestore predispone il “Piano di Emergenza”, entro 6 mesi dalla sottoscrizione del presente atto, che conterrà tutte le attività necessarie al fine di far fronte ad eventuali episodi di emergenza nella fornitura di acqua potabile e di emergenza ambientale derivante dagli impianti di fognatura e depurazione. 2. Il Gestore prende atto che per la redazione del suddetto Piano non sono state predisposte dall'Autorità d'ambito linee guida. L'Autorità d'ambito si riserva di predisporre indirizzi e prescrizioni, anche sulla base di eventuali linee guida regionali e nazionali in materia di protezione civile. Il Piano dovrà, comunque, essere sottoposto alla preventiva approvazione dell'Autorità d'ambito, e dovrà essere revisionato secondo necessità. 3. In caso di mancata adozione del Piano entro il suddetto termine, o in caso di mancata revisione del piano entro il medesimo termine dalla richiesta da parte dell'Autorità d'ambito, si applica la penalità prevista dall'art. 58 del presente atto, salvo quanto previsto dall'art. 57.

ART. 40. PIANO DI GESTIONE DELLE INTERRUZIONI DEL SERVIZIO.	ART. 40. PIANO DI GESTIONE DELLE INTERRUZIONI DEL SERVIZIO.
1. Entro il termine di 6 mesi dalla sottoscrizione del presente atto, il Gestore dovrà adottare il “Piano di gestione delle interruzioni del servizio”, sottoponendolo alla preventiva approvazione dell’Autorità d’ambito. 2. In caso di mancata ottemperanza a tale obbligo si applica la penalità prevista dall’ART. 58Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. del presente atto.	1. Entro il termine di 6 mesi dalla sottoscrizione del presente atto, il Gestore dovrà adottare il “Piano di gestione delle interruzioni del servizio”, sottoponendolo alla preventiva approvazione dell’Autorità d’ambito. 2. In caso di mancata ottemperanza a tale obbligo si applica la penalità prevista dall’art. 58 del presente atto.
ART. 41. SISTEMA DELLA QUALITÀ E RELATIVO MANUALE	ART. 41. SISTEMA DELLA QUALITÀ E RELATIVO MANUALE
1. Al Gestore è prescritto un termine di 24 mesi per l’adozione del Sistema di Qualità, sulla base del Manuale della qualità, che il Gestore dovrà redigere e per il quale non sono state predisposte dall’Autorità d’ambito linee guida. 2. In caso di mancata adozione del Manuale entro il suddetto termine, si applica la penalità prevista dall’art. 58 del presente atto, salvo quanto previsto dall’art. 57.	1. Al Gestore è prescritto un termine di 24 mesi per l’adozione del Sistema di Qualità, sulla base del Manuale della qualità, che il Gestore dovrà redigere e per il quale non sono state predisposte dall’Autorità d’ambito linee guida. 2. In caso di mancata adozione del Manuale entro il suddetto termine, si applica la penalità prevista dall’art. 58 del presente atto, salvo quanto previsto dall’art. 57.
CAPO V – CONTROLLI DELL’AUTORITA’ D’AMBITO	
ART. 42 POTERI DELL’AUTORITA’ D’AMBITO	ART. 42 POTERI DELL’AUTORITA’ D’AMBITO
1. L’Autorità d’ambito determina gli indirizzi di gestione del servizio idrico integrato con l’approvazione di piani e programmi, e con l’emanazione di direttive, e compie atti d’ispezione, controllo e vigilanza sulla gestione stessa. 2. Gli atti dell’Autorità d’ambito e le relative modificazioni vincolano il Gestore, salva l’individuazione degli eventuali oneri di servizio pubblico di cui all’art. 12. 3. L’Autorità d’ambito si riserva ogni più ampia facoltà di procedere, direttamente o tramite soggetti da essa incaricati, anche senza preavviso, ed anche a mezzo di sistemi informativi, a controlli,	1. L’Autorità d’ambito determina gli indirizzi di gestione del servizio idrico integrato con l’approvazione di piani e programmi, e con l’emanazione di direttive, e compie atti d’ispezione, controllo e vigilanza sulla gestione stessa. 2. Gli atti dell’Autorità d’ambito e le relative modificazioni vincolano il Gestore, salva l’individuazione degli eventuali oneri di servizio pubblico di cui all’art. 12. 3. L’Autorità d’ambito si riserva ogni più ampia facoltà di procedere, direttamente o tramite soggetti da essa incaricati, anche senza preavviso, ed anche a mezzo di sistemi informativi, a controlli,

ispezioni, accessi ed ogni altro atto utile a verificare la gestione in relazione agli standard, generali e specifici, di qualità e quantità, secondo le modalità ed i criteri previsti nel presente atto. Dei risultati delle ispezioni può essere redatto processo verbale, sottoposto alla sottoscrizione del Gestore, il quale può inserire le proprie eventuali osservazioni e/ deduzioni contrarie. 4. Il Gestore, nel rispetto delle esigenze di buona conduzione del servizio, si adopererà con ogni mezzo a sua disposizione per favorire l'attività di controllo dell'Autorità d'ambito. 5. Il Gestore si impegna a fornire ai Sindaci dei Comuni dell'ATO Veronese di cui all'allegato 1, o loro incaricati, tutte le informazioni dagli stessi richieste in ordine all'erogazione del servizio idrico integrato agli utenti del proprio territorio.	ispezioni, accessi ed ogni altro atto utile a verificare la gestione in relazione agli standard, generali e specifici, di qualità e quantità, secondo le modalità ed i criteri previsti nel presente atto. Dei risultati delle ispezioni può essere redatto processo verbale, sottoposto alla sottoscrizione del Gestore, il quale può inserire le proprie eventuali osservazioni e/ deduzioni contrarie. 4. Il Gestore, nel rispetto delle esigenze di buona conduzione del servizio, si adopererà con ogni mezzo a sua disposizione per favorire l'attività di controllo dell'Autorità d'ambito. 5. Il Gestore si impegna a fornire ai Sindaci dei Comuni dell'ATO Veronese di cui all'allegato 1, o loro incaricati, tutte le informazioni dagli stessi richieste in ordine all'erogazione del servizio idrico integrato agli utenti del proprio territorio.
ART. 43 DIRETTIVE ED ATTI DI INTERPRETAZIONE	ART. 43 DIRETTIVE ED ATTI DI INTERPRETAZIONE
1. L'Autorità d'ambito può emanare direttive e atti di interpretazione volti a precisare o integrare il contenuto del presente atto e degli allegati costituenti parte integrante e sostanziale del presente atto e/o di Piani e Programmi. 2. Gli uffici dell'Autorità d'ambito possono emanare atti di interpretazione delle modalità di gestione del servizio idrico integrato e delle modalità di attuazione di Piani e Programmi, nell'ambito delle direttive generali stabilite dall'Assemblea d'ambito. 3. Il Gestore si obbliga ad attuare tutte le direttive e tutti gli atti di interpretazione dell'Autorità d'ambito.	1. L'Autorità d'ambito può emanare direttive e atti di interpretazione volti a precisare o integrare il contenuto del presente atto e degli allegati costituenti parte integrante e sostanziale del presente atto e/o di Piani e Programmi. 2. Gli uffici dell'Autorità d'ambito possono emanare atti di interpretazione delle modalità di gestione del servizio idrico integrato e delle modalità di attuazione di Piani e Programmi, nell'ambito delle direttive generali stabilite dall'Assemblea d'ambito. 3. Il Gestore si obbliga ad attuare tutte le direttive e tutti gli atti di interpretazione dell'Autorità d'ambito.
ART. 44 CONTROLLI DELL'AUTORITÀ D'AMBITO	ART. 44 CONTROLLI DELL'AUTORITÀ D'AMBITO
1. L'Autorità d'ambito esegue i controlli e le verifiche sull'attuazione dei propri atti, a suo insindacabile giudizio. 2. L'Autorità d'ambito, ai sensi degli artt. 8 e 9 del Metodo Normalizzato di cui al DM LLPP 1 agosto	1. L'Autorità d'ambito esegue i controlli e le verifiche sull'attuazione dei propri atti, a suo insindacabile giudizio. 2. L'Autorità d'ambito controlla il servizio e l'attività del gestore al fine di:

1996, controlla il servizio e l'attività del gestore al fine di: a) assicurare la corretta applicazione della tariffa del servizio idrico integrato; b) verificare il raggiungimento degli obiettivi e livelli di servizio previsti dal Piano d'ambito; c) valutare l'andamento economico-finanziario della gestione; d) definire nel complesso tutte le attività necessarie a verificare la corretta e puntuale attuazione del Piano d'ambito. 3. Tutte le informazioni tecniche ed economiche dovranno essere rese disponibili in qualsiasi momento l'Autorità d'ambito ritenga necessario. Verranno allo scopo installate, presso gli uffici operativi dell'Autorità d'ambito, tutte le attrezzature informatiche necessarie (workstation, personal computer, collegamenti telematici, licenze software, corsi di apprendimento, etc.) al fine di consentire ai tecnici dell'Autorità d'ambito di effettuare i controlli ritenuti necessari mediante l'accesso diretto alle procedure informative, tecniche e contabili. I costi sono a totale carico del Gestore.	a) assicurare la corretta applicazione della tariffa del servizio idrico integrato; b) verificare il raggiungimento degli obiettivi e livelli di servizio previsti dal Piano d'ambito; c) valutare l'andamento economico-finanziario della gestione; d) definire nel complesso tutte le attività necessarie a verificare la corretta e puntuale attuazione del Piano d'ambito. 3. Tutte le informazioni tecniche ed economiche dovranno essere rese disponibili in qualsiasi momento l'Autorità d'ambito ritenga necessario. Verranno allo scopo installate, presso gli uffici operativi dell'Autorità d'ambito, tutte le attrezzature informatiche necessarie (workstation, personal computer, collegamenti telematici, licenze software, corsi di apprendimento, etc.) al fine di consentire ai tecnici dell'Autorità d'ambito di effettuare i controlli ritenuti necessari mediante l'accesso diretto alle procedure informative, tecniche e contabili. I costi sono a totale carico del Gestore.
ART. 45 COMUNICAZIONE DATI SUL SERVIZIO	ART. 45 COMUNICAZIONE DATI SUL SERVIZIO
1. Per il raggiungimento degli obiettivi di cui all'art. 44, l'Autorità d'ambito si avvale delle informazioni rese dal Gestore con le modalità fissate dal "Sistema di rendicontazione sul Servizi idrico integrato" di cui all'allegato 9, ed eventuali sue modifiche ed integrazioni.	1. Per il raggiungimento degli obiettivi di cui all'art. 44, l'Autorità d'ambito si avvale delle informazioni rese dal Gestore con le modalità fissate dal "Sistema di rendicontazione sul Servizi idrico integrato" di cui all'allegato 9, ed eventuali sue modifiche ed integrazioni
2. L'Autorità d'ambito può inoltre definire apposite direttive, ad integrazione e chiarimento dei contenuti degli artt. 8 e 9 del Metodo Normalizzato di cui al D.M LL.PP. 1 agosto 1996, ed ulteriori procedure di rilevazione dei dati e delle informazioni periodiche. Il Gestore, con la sottoscrizione del presente atto, si impegna ad accettare integralmente tutte le disposizioni del presente atto, e tutte le direttive che l'Autorità d'ambito emanerà	<i>2. L'Autorità d'ambito può definire apposite direttive e procedure di rilevazione dei dati e delle informazioni periodiche. Il Gestore, con la sottoscrizione del presente atto, si impegna ad accettare integralmente tutte le disposizioni del presente atto, e tutte le direttive che l'Autorità d'ambito emanerà.</i>

3. Il Gestore si impegna a comunicare entro il mese di aprile di ogni anno alla Autorità d'ambito, al Comitato per la Vigilanza sull'uso delle risorse idriche ed all'Osservatorio dei servizi idrici i dati e le informazioni di cui al presente atto, così come specificati nel documento di cui al comma 1 (allegato 9).	<i>3. Il Gestore si impegna a comunicare entro il mese di aprile di ogni anno alla Autorità d'ambito i dati e le informazioni di cui al presente atto, così come specificati nel documento di cui al comma 1 (allegato 9).</i>
4. Nel caso di mancata ottemperanza agli obblighi previsti all'art. 44 ed all'art. 6, nonché agli obblighi di cui al comma 1 ed al comma 2 del presente articolo, l'Autorità d'ambito applicherà le penalità previste all'art. 58 del presente atto, fatta salva la facoltà di applicare la sanzione risolutoria di cui all'art. 57, nell'ipotesi di reiterata inadempienza.	4. Nel caso di mancata ottemperanza agli obblighi previsti all'art. 44 ed all'art. 6, nonché agli obblighi di cui al comma 1 ed al comma 2 del presente articolo, l'Autorità d'ambito applicherà le penalità previste all'art. 58 del presente atto, fatta salva la facoltà di applicare la sanzione risolutoria di cui all'art. 57, nell'ipotesi di reiterata inadempienza.
Comma non presente	<i>5. Il Gestore è obbligato ad attuare le modalità di rendicontazione delle attività di gestione previste dalla normativa vigente.</i>
ART. 46 VERIFICHE TECNICHE E COLLAUDI	ART. 46 VERIFICHE TECNICHE E COLLAUDI
1. Il Gestore si obbliga a sottoporre la propria attività a certificazione tecnica da parte di professionisti di gradimento della Autorità d'ambito, secondo un calendario fissato dall'Autorità d'ambito, in modo da accertare che le opere realizzate in esecuzione del Piano d'ambito siano conformi alle norme tecniche vigenti ed ai principi di buona regola dell'arte anche in termini di congruità dei prezzi e che il Gestore colga le opportunità offerte dal progresso tecnico e tecnologico per la riduzione dei costi o, comunque, per assicurare il miglior rapporto costi-benefici. 2. Le opere inserite nel Piano d'ambito dovranno essere sottoposte al collaudo amministrativo ai sensi e per gli effetti della normativa nazionale e regionale sui lavori pubblici. La nomina del Collaudatore è di stretta competenza dell'Autorità d'ambito, salvo che non sia nominato dalla Regione Veneto, in applicazione della normativa regionale vigente. Per i lavori di importo inferiore	1. Il Gestore si obbliga a sottoporre la propria attività a certificazione tecnica da parte di professionisti di gradimento della Autorità d'ambito, secondo un calendario fissato dall'Autorità d'ambito, in modo da accertare che le opere realizzate in esecuzione del Piano d'ambito siano conformi alle norme tecniche vigenti ed ai principi di buona regola dell'arte anche in termini di congruità dei prezzi e che il Gestore colga le opportunità offerte dal progresso tecnico e tecnologico per la riduzione dei costi o, comunque, per assicurare il miglior rapporto costi-benefici. 2. Le opere inserite nel Piano d'ambito dovranno essere sottoposte al collaudo amministrativo ai sensi e per gli effetti della normativa nazionale e regionale sui lavori pubblici. La nomina del Collaudatore è di stretta competenza dell'Autorità d'ambito, salvo che non sia nominato dalla Regione Veneto, in applicazione della normativa regionale vigente. Per i lavori di importo inferiore

ad € 500.000,00 l'Autorità d'ambito accetta, ai sensi di legge, la presentazione del certificato di regolare esecuzione in luogo del certificato di collaudo, come attualmente previsto dall'art. 49 della LR 27/2003. 3. In sede di rinnovo dell'autorizzazione all'esercizio degli impianti di depurazione, o più in generale ogni quattro anni, il Gestore è tenuto ad affidare ad un qualificato professionista esterno, di gradimento dell'Autorità d'ambito, l'esecuzione della verifica di funzionalità, secondo eventuali direttive tecniche impartite dall'Autorità d'ambito. Tale obbligo è esteso anche agli impianti di potabilizzazione dell'acqua più significativi individuati dall'Autorità d'ambito, a proprio insindacabile giudizio. 4. In caso di inadempimento si applicano le penali di cui all'art. 58 del presente atto.	ad € 500.000,00 l'Autorità d'ambito accetta, ai sensi di legge, la presentazione del certificato di regolare esecuzione in luogo del certificato di collaudo, come attualmente previsto dall'art. 49 della LR 27/2003. 3. In sede di rinnovo dell'autorizzazione all'esercizio degli impianti di depurazione, o più in generale ogni quattro anni, il Gestore è tenuto ad affidare ad un qualificato professionista esterno, di gradimento dell'Autorità d'ambito, l'esecuzione della verifica di funzionalità, secondo eventuali direttive tecniche impartite dall'Autorità d'ambito. Tale obbligo è esteso anche agli impianti di potabilizzazione dell'acqua più significativi individuati dall'Autorità d'ambito, a proprio insindacabile giudizio. 4. In caso di inadempimento si applicano le penali di cui all'art. 58 del presente atto.
ART. 47 DEPOSITO DEI BILANCI DI ESERCIZIO	ART. 47 DEPOSITO DEI BILANCI DI ESERCIZIO
1. Il Gestore si obbliga a depositare, presso gli uffici dell'Autorità d'ambito, il progetto di bilancio d'esercizio almeno trenta (30) giorni prima della data per la quale è fissata la convocazione dell'organo societario che deve approvarlo, e comunque in tempo utile affinché l'Autorità d'ambito possa formulare le proprie osservazioni in ordine alla compatibilità con quanto previsto dal Piano d'ambito, dal Piano Operativo Triennale e dal presente atto. 2. Al fine di garantire il mantenimento dell'attività prevalente del Gestore nei confronti dei Comuni soci, ai sensi dell'art. 113, comma 5, lettera c), del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, il Gestore deposita presso gli uffici dell'Autorità d'ambito il bilancio di esercizio entro trenta (30) giorni dall'avvenuta approvazione, in modo da consentire, all'Assemblea d'ambito, ogni qualvolta il bilancio dell'anno precedente evidenzia una violazione dei limiti di legge in materia di attività prevalente, di indicare al Gestore il trasferimento ad altra società delle attività non rivolte ai Comuni soci, ovvero l'adozione di ogni altra misura necessaria a	1. Il Gestore si obbliga a depositare, presso gli uffici dell'Autorità d'ambito, il progetto di bilancio d'esercizio almeno trenta (30) giorni prima della data per la quale è fissata la convocazione dell'organo societario che deve approvarlo, e comunque in tempo utile affinché l'Autorità d'ambito possa formulare le proprie osservazioni in ordine alla compatibilità con quanto previsto dal Piano d'ambito, dal Programma degli Interventi e dal presente atto. 2. Al fine di garantire il mantenimento dell'attività prevalente del Gestore nei confronti dei Comuni soci, ai sensi dell'art. 113, comma 5, lettera c), del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, il Gestore deposita presso gli uffici dell'Autorità d'ambito il bilancio di esercizio entro trenta (30) giorni dall'avvenuta approvazione, in modo da consentire, all'Assemblea d'ambito, ogni qualvolta il bilancio dell'anno precedente evidenzia una violazione dei limiti di legge in materia di attività prevalente, di indicare al Gestore il trasferimento ad altra società delle attività non rivolte ai Comuni soci, ovvero l'adozione di ogni altra misura necessaria a

ristabilire l'attività prevalente nei confronti dei Comuni soci.	ristabilire l'attività prevalente nei confronti dei Comuni soci.
CAPO VI – ALTRE DISPOSIZIONI	
ART. 48 SPESE FUNZIONAMENTO AUTORITÀ	ART. 48 SPESE FUNZIONAMENTO AUTORITÀ
1. Il Gestore è tenuto a versare annualmente all'Autorità, mediante due rate da versarsi entro il 28 febbraio e 31 luglio di ogni anno, pena l'immediata risoluzione della convenzione ai sensi dell'art. 57 del presente atto, una quota denominata nel Piano d'ambito "Gestione della segreteria tecnica dell'AATO" il cui valore è quantificato in 850.000,00 euro annui. I valori sono reali e pertanto saranno aumentati a partire dal 2007 del tasso di inflazione programmata dell'anno preso in considerazione.	1. <i>Le spese di funzionamento della struttura operativa dell'EGA sono a carico del Gestore.</i> <i>L'EGA, in sede di approvazione annuale del Bilancio di esercizio preventivo, stabilisce la quantificazione delle spese di funzionamento e i termini e le modalità di versamento delle stesse da parte del Gestore.</i>
2. La quota denominata "Gestione della segreteria tecnica dell'AATO" è coperta integralmente dalla tariffa del servizio idrico. L'Autorità d'ambito si riserva di variare tale quota, anche in aumento, qualora esigenze di servizio impongano una rideterminazione del fabbisogno necessario al sostentamento dell'Autorità d'ambito. Tale variazione sarà applicata in sede di variazione ed aggiornamento della tariffa.	2. <i>Il Gestore può attribuire la quota relativa alle spese di funzionamento della struttura operativa dell'EGA alla tariffa del servizio idrico integrato, nei limiti e secondo le disposizioni stabilite dall'AEEGSI.</i>
3. In caso di ritardato pagamento sarà applicabile il saggio di interesse legale previsto dall'art. 1284 C.C.	3. <i>In caso di ritardato pagamento sarà applicabile il saggio di interesse legale previsto dall'art. 1284 C.C.</i>
ART. 49 CANONE DI CONCESSIONE PER I BENI AFFIDATI AL GESTORE E MUTUI PREGRESSI	ART. 49 CANONE DI CONCESSIONE PER I BENI AFFIDATI AL GESTORE E MUTUI PREGRESSI
1. Il Gestore, a partire dalla data di stipula del presente atto, prende in carico, con le modalità previste nell'allegato 10 "Canone di concessione: modalità di ripartizione", il pagamento delle rate dei mutui di ciascun Comune, Consorzio o Società	1. Il Gestore, a partire dalla data di stipula del presente atto, prende in carico, con le modalità previste nell'allegato 10 "Canone di concessione: modalità di ripartizione", il pagamento delle rate dei mutui di ciascun Comune, Consorzio o Società

di gestione dell'ATO Veronese fino all'estinzione del mutuo in essere al momento della stipula della presente Convenzione, relativi alla realizzazione di opere relative al servizio idrico integrato di proprietà dei rispettivi Comuni ,Consorzi o Società di gestione. 2. Il Gestore corrisponderà annualmente, secondo le previsioni del Piano ed eventuali successive modifiche, all'Autorità d'ambito il canone di concessione per l'uso delle opere e dei beni affidati. 3. Il canone è determinato nell'allegato 10 "Canone di concessione: modalità di ripartizione" e dovrà essere versato con le tempistiche e le modalità ivi indicate. 4. In caso di ritardato pagamento sarà applicabile il saggio di interesse legale previsto dall'art. 1284 C.C.	di gestione dell'ATO Veronese fino all'estinzione del mutuo in essere al momento della stipula della presente Convenzione, relativi alla realizzazione di opere relative al servizio idrico integrato di proprietà dei rispettivi Comuni ,Consorzi o Società di gestione. 2. Il Gestore corrisponderà annualmente, secondo le previsioni del Piano ed eventuali successive modifiche, all'Autorità d'ambito il canone di concessione per l'uso delle opere e dei beni affidati. 3. Il canone è determinato nell'allegato 10 "Canone di concessione: modalità di ripartizione" e dovrà essere versato con le tempistiche e le modalità ivi indicate. 4. In caso di ritardato pagamento sarà applicabile il saggio di interesse legale previsto dall'art. 1284 C.C.
ART. 50 COSTI DI GESTIONE DELLE AREE DI SALVAGUARDIA	ART. 50 COSTI DI GESTIONE DELLE AREE DI SALVAGUARDIA
1. Il Gestore verserà annualmente, agli aventi causa, la quota di tariffa riferita ai costi di gestione delle aree di salvaguardia delle risorse idriche, di cui all'art. 21 del D. Lgs. 11 maggio 1999, n. 152, definite di concerto con l'Autorità d'ambito e gli enti interessati.	1. Il Gestore verserà annualmente, agli aventi causa, la quota di tariffa riferita ai costi di gestione delle aree di salvaguardia delle risorse idriche, di cui all'art. 21 del D. Lgs. 11 maggio 1999, n. 152, definite di concerto con l'Autorità d'ambito e gli enti interessati.
ART. 51 DIVIETO DI SUB-CONCESSIONE	ART. 51 DIVIETO DI SUB-CONCESSIONE
1. È fatto divieto al Gestore di cedere o sub-concedere, parzialmente o totalmente, il servizio idrico integrato oggetto della presente convenzione, sotto pena dell'immediata risoluzione della medesima, con tutte le conseguenze di legge e con l'incameramento, da parte dell'Autorità d'ambito, delle garanzie prestate dal Gestore.	1. È fatto divieto al Gestore di cedere o sub-concedere, parzialmente o totalmente, il servizio idrico integrato oggetto della presente convenzione, sotto pena dell'immediata risoluzione della medesima, con tutte le conseguenze di legge e con l'incameramento, da parte dell'Autorità d'ambito, delle garanzie prestate dal Gestore.
ART. 52 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DOPO LA SCADENZA	ART. 52 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DOPO LA SCADENZA
1. L'Autorità d'ambito avrà la facoltà di prolungare la durata della convenzione di dodici mesi dopo la	1. L'Autorità d'ambito avrà la facoltà di prolungare la durata della convenzione di dodici mesi dopo la

scadenza senza che da ciò derivi alcun diritto ad indennità aggiuntive da parte del Gestore, che dovrà garantire la regolare erogazione del servizio idrico integrato.	scadenza senza che da ciò derivi alcun diritto ad indennità aggiuntive da parte del Gestore, che dovrà garantire la regolare erogazione del servizio idrico integrato.
ART. 53 RESTITUZIONE DI OPERE E CANALIZZAZIONI	ART. 53 RESTITUZIONE DI OPERE E CANALIZZAZIONI
1. Salvo il rispetto del disposto del presente Articolo, alla scadenza contrattuale della Convenzione, così come nel caso di risoluzione per le inadempienze previste all'art. 57, o di riscatto ai sensi dell'art. 54 del presente atto, ed altresì in ogni altro caso di scadenza/cessazione anche anticipata della Convenzione, il Gestore è obbligato a consegnare all'Autorità d'ambito ed a trasferire, ai sensi di legge, in proprietà agli Enti Locali, tutti gli impianti, le opere e le canalizzazioni relativi al servizio idrico integrato, compresi quelli realizzati direttamente dal Gestore durante il periodo di vigenza contrattuale 2. Gli impianti, le opere e le canalizzazioni messi inizialmente nella disponibilità del Gestore, e quelli in seguito realizzati interamente a spese dell'Autorità d'ambito o degli Enti Locali e anch'essi messi nella disponibilità del Gestore, devono essere restituiti gratuitamente, ai sensi di legge, in proprietà agli Enti Locali, in normale stato di manutenzione, in condizioni di efficienza ed in buono stato di conservazione, ai sensi dell'articolo 11, comma 2, lettera h) delle legge 5 gennaio 1994, n. 36, ferma restando in capo agli Enti Locali la proprietà degli stessi. Qualora su tali beni il Gestore abbia comunque compiuto manutenzioni straordinarie o miglioramenti, o investimenti previsti dalla legge, o richiesti dalla Autorità o comunque concordati con la stessa, anche se non rientranti negli interventi strutturali oggetto della presente convenzione, e qualora alla data di scadenza anche anticipata dell'affidamento il costo di tali interventi od opere non sia stato ancora interamente ammortizzato, si applicheranno le disposizioni del paragrafo 3 del presente articolo. 3. Gli impianti, le opere e le canalizzazioni e gli altri interventi, che siano o meno parte degli interventi strutturali, relativi al servizio idrico integrato,	1. Salvo il rispetto del disposto del presente Articolo, alla scadenza contrattuale della Convenzione, così come nel caso di risoluzione per le inadempienze previste all'art. 57, o di riscatto ai sensi dell'art. 54 del presente atto, ed altresì in ogni altro caso di scadenza/cessazione anche anticipata della Convenzione, il Gestore è obbligato a consegnare all'Autorità d'ambito ed a trasferire, ai sensi di legge, in proprietà agli Enti Locali, tutti gli impianti, le opere e le canalizzazioni relativi al servizio idrico integrato, compresi quelli realizzati direttamente dal Gestore durante il periodo di vigenza contrattuale 2. Gli impianti, le opere e le canalizzazioni messi inizialmente nella disponibilità del Gestore, e quelli in seguito realizzati interamente a spese dell'Autorità d'ambito o degli Enti Locali e anch'essi messi nella disponibilità del Gestore, devono essere restituiti gratuitamente, ai sensi di legge, in proprietà agli Enti Locali, in normale stato di manutenzione, in condizioni di efficienza ed in buono stato di conservazione, ai sensi dell'articolo 11, comma 2, lettera h) delle legge 5 gennaio 1994, n. 36, ferma restando in capo agli Enti Locali la proprietà degli stessi. Qualora su tali beni il Gestore abbia comunque compiuto manutenzioni straordinarie o miglioramenti, o investimenti previsti dalla legge, o richiesti dalla Autorità o comunque concordati con la stessa, anche se non rientranti negli interventi strutturali oggetto della presente convenzione, e qualora alla data di scadenza anche anticipata dell'affidamento il costo di tali interventi od opere non sia stato ancora interamente ammortizzato, si applicheranno le disposizioni del paragrafo 3 del presente articolo. 3. Gli impianti, le opere e le canalizzazioni e gli altri interventi, che siano o meno parte degli interventi strutturali, relativi al servizio idrico integrato,

realizzati e finanziati dal Gestore durante il periodo di validità del presente atto, saranno ammortizzati, ove compatibile con il piano tariffario, secondo il metodo dell'ammortamento finanziario, e ove interamente ammortizzati secondo tali criteri, dovranno essere consegnati gratuitamente all'Autorità d'ambito e trasferiti gratuitamente, ai sensi di legge, in proprietà agli Enti Locali, in normale stato di manutenzione, in condizioni di efficienza ed in buono stato di conservazione, ai sensi dell'articolo 11, comma 2, lettera h), delle legge 5 gennaio 1994, n. 36, ferma restando in capo agli Enti Locali la proprietà degli stessi. 4. Gli impianti, le opere e le canalizzazioni e gli altri interventi, che siano o meno parte degli interventi strutturali, relativi al servizio idrico integrato, realizzati e finanziati dal Gestore durante il periodo di validità del presente atto, che non risultino essere completamente ammortizzati al termine del periodo contrattuale secondo i criteri sopra indicati, saranno consegnati all'Autorità d'ambito e trasferiti, ai sensi di legge, in proprietà agli Enti Locali unicamente a condizione che al Gestore sia previamente corrisposto per intero, a titolo di indennizzo, il valore contabile residuo di tutte le opere, le canalizzazioni e gli altri interventi non ammortizzati, calcolato nel rispetto dei criteri di cui sopra e, per le opere che non abbiano superato la fase di collaudo, in misura corrispondente ai costi effettivamente sostenuti. Sono inclusi in ogni caso tutti i costi sostenuti per effettuare gli investimenti previsti nel piano d'ambito o comunque effettuati in base alla presente convenzione, inclusi in particolare gli oneri finanziari, e tutti i costi sopportati in occasione della eventuale risoluzione o scadenza anticipata della Convenzione, ivi inclusi quelli derivanti a qualunque titolo dall'interruzione anticipata dei finanziamenti relativi, ove del caso. Le Parti si obbligano, entro tre mesi dalla sottoscrizione delle presenti modifiche, e successivamente con cadenza annuale, a rilevare lo stato di consistenza delle opere le canalizzazioni e gli altri interventi realizzati o in corso di realizzazione e di quanto altro sia soggetto al diritto di indennizzo a favore del Gestore ai sensi del presente articolo. Ai fini di determinare lo stato di consistenza dei beni	realizzati e finanziati dal Gestore durante il periodo di validità del presente atto, saranno ammortizzati, ove compatibile con il piano tariffario, secondo il metodo dell'ammortamento finanziario, e ove interamente ammortizzati secondo tali criteri, dovranno essere consegnati gratuitamente all'Autorità d'ambito e trasferiti gratuitamente, ai sensi di legge, in proprietà agli Enti Locali, in normale stato di manutenzione, in condizioni di efficienza ed in buono stato di conservazione, ai sensi dell'articolo 11, comma 2, lettera h), delle legge 5 gennaio 1994, n. 36, ferma restando in capo agli Enti Locali la proprietà degli stessi. 4. Gli impianti, le opere e le canalizzazioni e gli altri interventi, che siano o meno parte degli interventi strutturali, relativi al servizio idrico integrato, realizzati e finanziati dal Gestore durante il periodo di validità del presente atto, che non risultino essere completamente ammortizzati al termine del periodo contrattuale secondo i criteri sopra indicati, saranno consegnati all'Autorità d'ambito e trasferiti, ai sensi di legge, in proprietà agli Enti Locali unicamente a condizione che al Gestore sia previamente corrisposto per intero, a titolo di indennizzo, il valore contabile residuo di tutte le opere, le canalizzazioni e gli altri interventi non ammortizzati, calcolato nel rispetto dei criteri di cui sopra e, per le opere che non abbiano superato la fase di collaudo, in misura corrispondente ai costi effettivamente sostenuti. Sono inclusi in ogni caso tutti i costi sostenuti per effettuare gli investimenti previsti nel piano d'ambito o comunque effettuati in base alla presente convenzione, inclusi in particolare gli oneri finanziari, e tutti i costi sopportati in occasione della eventuale risoluzione o scadenza anticipata della Convenzione, ivi inclusi quelli derivanti a qualunque titolo dall'interruzione anticipata dei finanziamenti relativi, ove del caso. Le Parti si obbligano, entro tre mesi dalla sottoscrizione delle presenti modifiche, e successivamente con cadenza annuale, a rilevare lo stato di consistenza delle opere le canalizzazioni e gli altri interventi realizzati o in corso di realizzazione e di quanto altro sia soggetto al diritto di indennizzo a favore del Gestore ai sensi del presente articolo. Ai fini di determinare lo stato di consistenza dei beni
--	--

strumentali allo svolgimento del servizio idrico integrato del Gestore, è costituito un Comitato paritetico tra l'Autorità d'ambito e il gestore che procederà annualmente all'aggiornamento dello stato di consistenza per consentire la tempestiva valutazione dell'indennità di rilievo degli impianti secondo la presente Convenzione e le norme applicabili. In ogni caso, ove vi sia disaccordo sull'ammontare dell'indennizzo come emergente dallo stato di consistenza accertato dal Comitato paritetico, esso sarà determinato da un collegio di esperti nominati uno da ciascuna delle parti e uno dal Presidente della Camera di Commercio di Verona, con l'adozione del medesimo criterio, restando inteso che fino al momento della determinazione di tale somma in via definitiva e non più appellabile e al relativo pagamento in via integrale, si applicherà il comma 7 che segue. In alternativa al pagamento dell'indennità da parte degli Enti locali/Autorità d'ambito, l'Autorità d'ambito, nel bando di gara per l'affidamento del servizio o nella delibera di affidamento, potrà prevedere che la suddetta indennità sia pagata dal nuovo Gestore che subentrerà nell'affidamento del servizio, restando inteso che anche in linea con quanto previsto dall'art. 52 della Convenzione, il gestore uscente continuerà ad esercire il servizio idrico fino all'effettivo subentro del nuovo gestore e comunque previa corresponsione totale dell'indennizzo ,qualora il gestore subentrante non vi provveda in tutto in parte, e fermo restando in ogni caso il disposto del comma 6 che segue.

5. Il Gestore uscente avrà diritto di richiedere all'Autorità, con sufficiente anticipo rispetto all'avvio delle procedure ad evidenza pubblica per l'individuazione del nuovo gestore, che il suddetto nuovo gestore subentrante acquisti dal Gestore uscente il complesso dei beni strumentali all'esercizio del servizio idrico integrato e non ricompresi nei commi che precedono, inclusi, ai sensi dell'art. 10 della Convenzione, i dipendenti dello stesso Gestore uscente dedicati a tale servizio, ed incluse altresì le provviste ed i materiali di magazzino e qualsiasi altro bene, mobile o immobile, che sia accessorio o comunque utile per l'espletamento del servizio. Il corrispettivo dovuto per tale cessione sarà determinato di comune

strumentali allo svolgimento del servizio idrico integrato del Gestore, è costituito un Comitato paritetico tra l'Autorità d'ambito e il gestore che procederà annualmente all'aggiornamento dello stato di consistenza per consentire la tempestiva valutazione dell'indennità di rilievo degli impianti secondo la presente Convenzione e le norme applicabili. In ogni caso, ove vi sia disaccordo sull'ammontare dell'indennizzo come emergente dallo stato di consistenza accertato dal Comitato paritetico, esso sarà determinato da un collegio di esperti nominati uno da ciascuna delle parti e uno dal Presidente della Camera di Commercio di Verona, con l'adozione del medesimo criterio, restando inteso che fino al momento della determinazione di tale somma in via definitiva e non più appellabile e al relativo pagamento in via integrale, si applicherà il comma 7 che segue. In alternativa al pagamento dell'indennità da parte degli Enti locali/Autorità d'ambito, l'Autorità d'ambito, nel bando di gara per l'affidamento del servizio o nella delibera di affidamento, potrà prevedere che la suddetta indennità sia pagata dal nuovo Gestore che subentrerà nell'affidamento del servizio, restando inteso che anche in linea con quanto previsto dall'art. 52 della Convenzione, il gestore uscente continuerà ad esercire il servizio idrico fino all'effettivo subentro del nuovo gestore e comunque previa corresponsione totale dell'indennizzo ,qualora il gestore subentrante non vi provveda in tutto in parte, e fermo restando in ogni caso il disposto del comma 6 che segue.

5. Il Gestore uscente avrà diritto di richiedere all'Autorità, con sufficiente anticipo rispetto all'avvio delle procedure ad evidenza pubblica per l'individuazione del nuovo gestore, che il suddetto nuovo gestore subentrante acquisti dal Gestore uscente il complesso dei beni strumentali all'esercizio del servizio idrico integrato e non ricompresi nei commi che precedono, inclusi, ai sensi dell'art. 10 della Convenzione, i dipendenti dello stesso Gestore uscente dedicati a tale servizio, ed incluse altresì le provviste ed i materiali di magazzino e qualsiasi altro bene, mobile o immobile, che sia accessorio o comunque utile per l'espletamento del servizio. Il corrispettivo dovuto per tale cessione sarà determinato di comune

accordo tra il Gestore uscente e l'Autorità, i quali potranno avvalersi della commissione paritetica prevista nel presente Articolo. In caso di disaccordo, il corrispettivo sarà determinato con funzioni di arbitratore da un perito nominato congiuntamente fra le parti o, in assenza di accordo, dal Presidente della Camera di Commercio di Verona. La determinazione di detto corrispettivo ed il suo pagamento integrale saranno condizione per il subentro del nuovo gestore. 6. In ogni caso di scadenza naturale o anticipata della convenzione, ivi inclusi i casi di decadenza, risoluzione, recesso o riscatto, il Gestore avrà pieno diritto di continuare la gestione ordinaria del servizio alle condizioni ed obblighi nonché nei termini previsti nella presente Convenzione, godendo dei relativi diritti, fino al subentro del nuovo gestore, nel rispetto delle condizioni previste per tale subentro, e comunque fino all'integrale pagamento da parte degli Enti locali, dell'Autorità d'ambito o del nuovo gestore delle somme dovute a titolo di indennizzo ai sensi dei commi che precedono e dell'art. 54. 7. In caso di affidamento del servizio attraverso procedura ad evidenza pubblica, la gara sarà bandita almeno diciotto mesi prima della scadenza dell'affidamento o prontamente in caso di scadenza anticipata, in modo da evitare soluzioni di continuità nella gestione del servizio. Successivamente alla cessazione della presente Convenzione, l'Autorità d'ambito si impegna, tra l'altro, a prevedere espressamente nel bando di gara ovvero nella delibera per il nuovo affidamento del servizio: (i) che il gestore subentrante sia obbligato al pagamento integrale dell'indennizzo e del corrispettivo per l'acquisto del complesso dei beni strumentali all'esercizio del servizio idrico integrato ivi inclusi i dipendenti in favore del concessionario uscente quale condizione per il subentro, pagamento che dovrà avvenire all'aggiudicazione definitiva o entro una data fissa successiva, ma in ogni caso quale condizione per il subentro;	accordo tra il Gestore uscente e l'Autorità, i quali potranno avvalersi della commissione paritetica prevista nel presente Articolo. In caso di disaccordo, il corrispettivo sarà determinato con funzioni di arbitratore da un perito nominato congiuntamente fra le parti o, in assenza di accordo, dal Presidente della Camera di Commercio di Verona. La determinazione di detto corrispettivo ed il suo pagamento integrale saranno condizione per il subentro del nuovo gestore. 6. In ogni caso di scadenza naturale o anticipata della convenzione, ivi inclusi i casi di decadenza, risoluzione, recesso o riscatto, il Gestore avrà pieno diritto di continuare la gestione ordinaria del servizio alle condizioni ed obblighi nonché nei termini previsti nella presente Convenzione, godendo dei relativi diritti, fino al subentro del nuovo gestore, nel rispetto delle condizioni previste per tale subentro, e comunque fino all'integrale pagamento da parte degli Enti locali, dell'Autorità d'ambito o del nuovo gestore delle somme dovute a titolo di indennizzo ai sensi dei commi che precedono e dell'art. 54. 7. In caso di affidamento del servizio attraverso procedura ad evidenza pubblica, la gara sarà bandita almeno diciotto mesi prima della scadenza dell'affidamento o prontamente in caso di scadenza anticipata, in modo da evitare soluzioni di continuità nella gestione del servizio. Successivamente alla cessazione della presente Convenzione, l'Autorità d'ambito si impegna, tra l'altro, a prevedere espressamente nel bando di gara ovvero nella delibera per il nuovo affidamento del servizio: (i) che il gestore subentrante sia obbligato al pagamento integrale dell'indennizzo e del corrispettivo per l'acquisto del complesso dei beni strumentali all'esercizio del servizio idrico integrato ivi inclusi i dipendenti in favore del concessionario uscente quale condizione per il subentro, pagamento che dovrà avvenire all'aggiudicazione definitiva o entro una data fissa successiva, ma in ogni caso quale condizione per il subentro;
--	--

(ii) il valore dell'indennizzo dovuto al concessionario uscente. Nel caso di contenzioso sull'ammontare dell'indennizzo, il bando indicherà sia il valore stimato dall'Autorità d'ambito sia quello stimato dal Gestore uscente. In tale ipotesi, il gestore subentrante - in caso di aggiudicazione - verserà l'indennizzo stimato dall'Autorità d'ambito e una cauzione sotto forma di fideiussione bancaria autonoma a prima domanda a garanzia del pagamento dell'eventuale ulteriore ammontare a titolo di indennizzo; (iii) il corrispettivo per l'acquisto del complesso dei beni strumentali all'esercizio del servizio idrico integrato ivi inclusi i dipendenti che dovrà essere acquistato dal gestore subentrante come previsto nel paragrafo 5 che precede; Nel caso di contenzioso sull'ammontare di tale corrispettivo, il bando indicherà sia il valore stimato dall'Autorità d'ambito sia quello stimato dal Gestore uscente. In tale ipotesi, il gestore subentrante - in caso di aggiudicazione - verserà l'ammontare stimato dall'Autorità d'ambito e una cauzione sotto forma di fideiussione bancaria autonoma a prima domanda a garanzia del pagamento dell'eventuale ulteriore ammontare a titolo di indennizzo; (iv) i termini e condizioni per l'acquisto del complesso dei beni strumentali all'esercizio del servizio idrico integrato ivi inclusi i dipendenti; (v) che in ogni caso di ritardo nel pagamento di quanto sopra saranno dovuti interessi non inferiori al tasso Euribor più 2 punti percentuali. 8. L'indennizzo spettante al gestore uscente ai sensi del presente articolo e dell'art. 54, nonché il corrispettivo per l'acquisto del complesso dei beni strumentali all'esercizio del servizio idrico integrato ivi inclusi i dipendenti sono destinati in via prioritaria al soddisfacimento dei crediti degli enti finanziatori del Gestore uscente e sono indisponibili da parte del Gestore fino al soddisfacimento di detti crediti. Restano impregiudicati in ogni caso i diritti spettanti ai suddetti enti finanziatori dalle norme di legge applicabili.	(ii) il valore dell'indennizzo dovuto al concessionario uscente. Nel caso di contenzioso sull'ammontare dell'indennizzo, il bando indicherà sia il valore stimato dall'Autorità d'ambito sia quello stimato dal Gestore uscente. In tale ipotesi, il gestore subentrante - in caso di aggiudicazione - verserà l'indennizzo stimato dall'Autorità d'ambito e una cauzione sotto forma di fideiussione bancaria autonoma a prima domanda a garanzia del pagamento dell'eventuale ulteriore ammontare a titolo di indennizzo; (iii) il corrispettivo per l'acquisto del complesso dei beni strumentali all'esercizio del servizio idrico integrato ivi inclusi i dipendenti che dovrà essere acquistato dal gestore subentrante come previsto nel paragrafo 5 che precede; Nel caso di contenzioso sull'ammontare di tale corrispettivo, il bando indicherà sia il valore stimato dall'Autorità d'ambito sia quello stimato dal Gestore uscente. In tale ipotesi, il gestore subentrante - in caso di aggiudicazione - verserà l'ammontare stimato dall'Autorità d'ambito e una cauzione sotto forma di fideiussione bancaria autonoma a prima domanda a garanzia del pagamento dell'eventuale ulteriore ammontare a titolo di indennizzo; (iv) i termini e condizioni per l'acquisto del complesso dei beni strumentali all'esercizio del servizio idrico integrato ivi inclusi i dipendenti; (v) che in ogni caso di ritardo nel pagamento di quanto sopra saranno dovuti interessi non inferiori al tasso Euribor più 2 punti percentuali. 8. L'indennizzo spettante al gestore uscente ai sensi del presente articolo e dell'art. 54, nonché il corrispettivo per l'acquisto del complesso dei beni strumentali all'esercizio del servizio idrico integrato ivi inclusi i dipendenti sono destinati in via prioritaria al soddisfacimento dei crediti degli enti finanziatori del Gestore uscente e sono indisponibili da parte del Gestore fino al soddisfacimento di detti crediti. Restano impregiudicati in ogni caso i diritti spettanti ai suddetti enti finanziatori dalle norme di legge applicabili.
ART. 54 RISCATTO	ART. 54 RISCATTO

1. L'Autorità d'ambito può riscattare il servizio prima della scadenza prevista dall'art. 3 del presente atto, ai sensi dell'art. 24 R.D. n. 2578/1925. 2. Il riscatto comporta la restituzione dei beni affidati al Gestore, e degli altri beni successivamente affidati o realizzati dal Gestore e funzionali all'espletamento del servizio pubblico (beni mobili ed immobili) con corresponsione di una somma di denaro calcolata ai sensi dell'art. 24, comma 4, lettere a), b) e c), del R.D. 15 ottobre 1925, n. 2578, e dell'art. 13 del D.P.R. 4 ottobre 1986, n. 902. 3. In relazione alla previsione di cui alla lettera c) della norma sopra richiamata si intende che il numero di anni da calcolare sia pari al numero di anni mancanti alla scadenza del termine di affidamento del servizio come stabilito all'art. 3 del presente disciplinare. 4. I valori di questi beni saranno fissati concordemente dalle parti o in sede giurisdizionale secondo le vigenti norme di legge. 5. Il ritardo nel pagamento dell'indennità, qualora definita ai sensi del precedente comma, darà luogo ad interessi secondo il tasso di sconto della Banca d'Italia. 6. Il Gestore assicura in ogni caso la continuità della gestione del servizio affidato espletandolo nel rispetto della presente Convenzione, anche in caso di riscatto, fino al momento in cui la gestione sia svolta da altri. 7. Al Gestore è riconosciuta una somma di denaro calcolata con i seguenti criteri: a. valore d'uso dell'impianto (valutato secondo i termini descritti al punto 3) e del relativo materiale mobile ed immobile, tenuto conto del tempo trascorso considerate le clausole che nella convenzione sono contenute circa la proprietà di detto materiale, al termine dell'affidamento in concessione; b. anticipazioni o sussidi dati dai comuni, nonché importo delle tasse proporzionali di registro anticipate dal Gestore e premi eventualmente pagati ai comuni concedenti, sempre tenendo	1. L'Autorità d'ambito può riscattare il servizio prima della scadenza prevista dall'art. 3 del presente atto, ai sensi dell'art. 24 R.D. n. 2578/1925. 2. Il riscatto comporta la restituzione dei beni affidati al Gestore, e degli altri beni successivamente affidati o realizzati dal Gestore e funzionali all'espletamento del servizio pubblico (beni mobili ed immobili) con corresponsione di una somma di denaro calcolata ai sensi dell'art. 24, comma 4, lettere a), b) e c), del R.D. 15 ottobre 1925, n. 2578, e dell'art. 13 del D.P.R. 4 ottobre 1986, n. 902. 3. In relazione alla previsione di cui alla lettera c) della norma sopra richiamata si intende che il numero di anni da calcolare sia pari al numero di anni mancanti alla scadenza del termine di affidamento del servizio come stabilito all'art. 3 del presente disciplinare. 4. I valori di questi beni saranno fissati concordemente dalle parti o in sede giurisdizionale secondo le vigenti norme di legge. 5. Il ritardo nel pagamento dell'indennità, qualora definita ai sensi del precedente comma, darà luogo ad interessi secondo il tasso di sconto della Banca d'Italia. 6. Il Gestore assicura in ogni caso la continuità della gestione del servizio affidato espletandolo nel rispetto della presente Convenzione, anche in caso di riscatto, fino al momento in cui la gestione sia svolta da altri. 7. Al Gestore è riconosciuta una somma di denaro calcolata con i seguenti criteri: a. valore d'uso dell'impianto (valutato secondo i termini descritti al punto 3) e del relativo materiale mobile ed immobile, tenuto conto del tempo trascorso considerate le clausole che nella convenzione sono contenute circa la proprietà di detto materiale, al termine dell'affidamento in concessione; b. anticipazioni o sussidi dati dai comuni, nonché importo delle tasse proporzionali di registro anticipate dal Gestore e premi eventualmente pagati ai comuni concedenti, sempre tenendo
--	--

conto degli elementi indicati nella lettera precedente; c. resta esclusa la valutazione del mancato profitto derivante dalla conclusione anticipata del rapporto di gestione. 8. Al riscatto previsto dal presente articolo, si applicano, per quanto compatibili, le norme previste all'art. 53 della presente Convenzione.	conto degli elementi indicati nella lettera precedente; c. resta esclusa la valutazione del mancato profitto derivante dalla conclusione anticipata del rapporto di gestione. 8. Al riscatto previsto dal presente articolo, si applicano, per quanto compatibili, le norme previste all'art. 53 della presente Convenzione.
ART. 55 CAUZIONE CONTRATTUALE	ART. 55 CAUZIONE CONTRATTUALE
1. Ai sensi della Legge 5 gennaio 1994, n. 36, della Legge Regionale 27 marzo 1998, n. 5 nonché dell'art. 30 della legge 11 febbraio 1994, n. 109 e degli artt. 100 e segg. del D.P.R. 21 dicembre 1999, n. 554, a garanzia degli impegni assunti con la presente Convenzione o previsti negli atti da questa richiamati, il Gestore ha prestato apposita garanzia (cauzione contrattuale) mediante fideiussione bancaria escutibile "a prima richiesta" n. 460830265272 in data 15.02.2006 rilasciata dall'Istituto bancario UNICREDIT BANCA D'IMPRESA S.p.A. di Euro 3.000.000,00 (tremilioni/00).	<i>1. In materia di garanzie, si applica la normativa pro tempore vigente, unitamente alle disposizioni della presente convenzione.</i> Ai sensi della Legge 5 gennaio 1994, n. 36, della Legge Regionale 27 marzo 1998, n. 5 nonché dell'art. 30 della legge 11 febbraio 1994, n. 109 e degli artt. 100 e segg. del D.P.R. 21 dicembre 1999, n. 554, a garanzia degli impegni assunti con la presente Convenzione o previsti negli atti da questa richiamati, il Gestore ha prestato apposita garanzia (cauzione contrattuale) mediante fideiussione bancaria escutibile "a prima richiesta" n. 460830265272 in data 15.02.2006 rilasciata dall'Istituto bancario UNICREDIT BANCA D'IMPRESA S.p.A. di Euro 3.000.000,00 (tremilioni/00).
2. L'Autorità d'Ambito potrà rivalersi sulla cauzione con le modalità e alle condizioni previste dalla vigente legislazione in materia di lavori per le opere pubbliche. 3. Da detta cauzione l'Autorità d'ambito potrà prelevare l'ammontare delle penalità eventualmente dovute dal Gestore per inadempienze agli obblighi e previste nel presente disciplinare. 4. Il Gestore dovrà reintegrare la cauzione con le somme prelevate entro 15 giorni dalla comunicazione scritta dell'Autorità d'ambito, pena la risoluzione del Contratto dopo un mese di messa in mora senza esito. 5. Il Gestore presta idonee garanzie assicurative tali da coprire i rischi derivanti da proprie inadempienze e in ogni modo da danni causati	2. L'Autorità d'Ambito potrà rivalersi sulla cauzione con le modalità e alle condizioni previste dalla vigente legislazione in materia di lavori per le opere pubbliche. 3. Da detta cauzione l'Autorità d'ambito potrà prelevare l'ammontare delle penalità eventualmente dovute dal Gestore per inadempienze agli obblighi e previste nel presente disciplinare. 4. Il Gestore dovrà reintegrare la cauzione con le somme prelevate entro 15 giorni dalla comunicazione scritta dell'Autorità d'ambito, pena la risoluzione del Contratto dopo un mese di messa in mora senza esito. 5. Il Gestore presta idonee garanzie assicurative tali da coprire i rischi derivanti da proprie inadempienze e in ogni modo da danni causati

all'Autorità d'ambito ed a terzi, ivi inclusi gli Enti locali associati.	all'Autorità d'ambito ed a terzi, ivi inclusi gli Enti locali associati.
Comma non presente.	<i>6. Il Gestore si impegna a dare comunicazione all'EGA del rinnovo di detta fideiussione ovvero a consegnare la fideiussione sostitutiva entro e non oltre 2 mesi precedenti la relativa data di scadenza.</i>
Comma non presente.	<i>7. La prestazione della garanzia non limita l'obbligo del Gestore di provvedere all'intero risarcimento dei danni causati, in base alle norme di legge.</i>
ART. 56 SANZIONE COERCITIVA: SOSTITUZIONE PROVVISORIA	ART. 56 SANZIONE COERCITIVA: SOSTITUZIONE PROVVISORIA
1. In caso d'inadempienza grave del Gestore, qualora non ricorrano circostanze eccezionali e fossero compromesse la continuità del servizio, l'igiene o la sicurezza pubblica, oppure il servizio non sia eseguito che parzialmente, l'Autorità d'ambito potrà prendere tutte le misure necessarie per la tutela dell'interesse pubblico a carico e rischio del Gestore, compresa la provvisoria sostituzione del Gestore medesimo. 2. L'Autorità d'ambito potrà sostituire il Gestore anche nell'ipotesi di cui all'art. 14 per la realizzazione degli interventi in variante. 3. Ove il Gestore non rispetti i tempi minimi di intervento previsti dalla Carta del Servizio, l'Autorità d'ambito ha facoltà di fare eseguire d'ufficio i lavori necessari, addebitandone il costo al Gestore. 4. La sostituzione deve essere preceduta dalla messa in mora con la quale l'Autorità d'ambito contesta al Gestore l'inadempienza riscontrata intimandogli di rimuovere le cause dell'inadempimento entro un termine proporzionato alla gravità dell'inadempienza.	1. In caso d'inadempienza grave del Gestore, qualora non ricorrano circostanze eccezionali e fossero compromesse la continuità del servizio, l'igiene o la sicurezza pubblica, oppure il servizio non sia eseguito che parzialmente, l'Autorità d'ambito potrà prendere tutte le misure necessarie per la tutela dell'interesse pubblico a carico e rischio del Gestore, compresa la provvisoria sostituzione del Gestore medesimo. 2. L'Autorità d'ambito potrà sostituire il Gestore anche nell'ipotesi di cui all'art. 14 per la realizzazione degli interventi in variante. 3. Ove il Gestore non rispetti i tempi minimi di intervento previsti dalla Carta del Servizio, l'Autorità d'ambito ha facoltà di fare eseguire d'ufficio i lavori necessari, addebitandone il costo al Gestore. 4. La sostituzione deve essere preceduta dalla messa in mora con la quale l'Autorità d'ambito contesta al Gestore l'inadempienza riscontrata intimandogli di rimuovere le cause dell'inadempimento entro un termine proporzionato alla gravità dell'inadempienza.
ART. 57 SANZIONE RISOLUTORIA	ART. 57 SANZIONE RISOLUTORIA
1. In caso d'inadempienza di particolare gravità, quando il Gestore non abbia erogato il servizio alle condizioni fissate dalla Convenzione, o in caso di interruzione totale e prolungata del servizio senza	1. In caso d'inadempienza di particolare gravità, quando il Gestore non abbia erogato il servizio alle condizioni fissate dalla Convenzione, o in caso di interruzione totale e prolungata del servizio senza

il manifestarsi di cause di forza maggiore, l'Autorità d'ambito potrà decidere la risoluzione della Convenzione. 2. In particolare il diritto alla risoluzione potrà sorgere: a. in caso di fallimento o scioglimento del Gestore; b. nel caso previsto all'art. 4 del presente atto; c. nel caso previsto all'art. 31 del presente atto; d. in caso di ripetute gravi deficienze nella gestione del servizio previa messa in mora rimasta senza effetto; e. in caso di interruzione generale del servizio acquedotto o di quello di smaltimento delle acque reflue per una durata superiore a tre giorni consecutivi, imputabile a colpa o dolo del Gestore, contestata e certificata dall'Autorità competente in materia; f. in caso di ripetute gravi inadempienze ai disposti della presente Convenzione previa messa in mora rimasta senza effetto. 3. L'Autorità d'ambito, a mezzo di regolare diffida, è tenuta a concedere al Gestore un congruo termine per rimuovere le irregolarità di cui ai punti 2.d e 2.f. 4. Le conseguenze della risoluzione saranno addebitate al Gestore e l'Autorità d'ambito avrà facoltà di attingere alla cauzione per la rifusione di spese, oneri e danni subiti. 5. La convenzione si risolverà di diritto in caso di fallimento del Gestore, o di ammissione ad altre procedure concorsuali, ovvero in caso di scioglimento della società, ovvero nel caso di cui all'art. 4. 6. Sono dedotte in clausola risolutiva espressa, ai sensi dell'Art. 1456 c.c., le inadempienze di particolare gravità - quando il Gestore non abbia posto in essere il servizio alle condizioni fissate dal presente atto e dai relativi allegati in esso richiamati, ovvero quando ceda o sub-conceda parzialmente o totalmente il servizio idrico integrato in violazione dell'art. 51 ovvero quando non versi all'Autorità la quota relativa alle spese di	il manifestarsi di cause di forza maggiore, l'Autorità d'ambito potrà decidere la risoluzione della Convenzione. 2. In particolare il diritto alla risoluzione potrà sorgere: a. in caso di fallimento o scioglimento del Gestore; b. nel caso previsto all'art. 4 del presente atto; c. nel caso previsto all'art. 31 del presente atto; d. in caso di ripetute gravi deficienze nella gestione del servizio previa messa in mora rimasta senza effetto; e. in caso di interruzione generale del servizio acquedotto o di quello di smaltimento delle acque reflue per una durata superiore a tre giorni consecutivi, imputabile a colpa o dolo del Gestore, contestata e certificata dall'Autorità competente in materia; f. in caso di ripetute gravi inadempienze ai disposti della presente Convenzione previa messa in mora rimasta senza effetto. 3. L'Autorità d'ambito, a mezzo di regolare diffida, è tenuta a concedere al Gestore un congruo termine per rimuovere le irregolarità di cui ai punti 2.d e 2.f. 4. Le conseguenze della risoluzione saranno addebitate al Gestore e l'Autorità d'ambito avrà facoltà di attingere alla cauzione per la rifusione di spese, oneri e danni subiti. 5. La convenzione si risolverà di diritto in caso di fallimento del Gestore, o di ammissione ad altre procedure concorsuali, ovvero in caso di scioglimento della società, ovvero nel caso di cui all'art. 4. 6. Sono dedotte in clausola risolutiva espressa, ai sensi dell'Art. 1456 c.c., le inadempienze di particolare gravità - quando il Gestore non abbia posto in essere il servizio alle condizioni fissate dal presente atto e dai relativi allegati in esso richiamati, ovvero quando ceda o sub-conceda parzialmente o totalmente il servizio idrico integrato in violazione dell'art. 51 ovvero quando non versi all'Autorità la quota relativa alle spese di
---	---

funzionamento della medesima in violazione dell'art. 48, nonché per l'interruzione del servizio acquedotto o di quello di smaltimento delle acque reflue per una popolazione uguale o superiore a 20.000 abitanti e per una durata superiore a tre giorni consecutivi, imputabile a colpa o dolo del Gestore. 7. Fermo quanto sopra, l'Autorità d'ambito, nei seguenti casi: a. ripetute gravi deficienze nella gestione del servizio previa messa in mora rimasta senza effetto; b. ripetute gravi inadempienze ai disposti del presente atto previa messa in mora rimasta senza effetto; c. in particolare, le inottemperanze agli obblighi previsti dalla presente convenzione all'art. 8 (obbligo di redigere l'inventario), art. 36 (obbligo di adozione della Carta del Servizio Idrico Integrato), art. 37 (obbligo di redazione e adozione del regolamento del servizio idrico integrato), art. 38 (obbligo di adozione del Manuale della Sicurezza), art. 39 (obbligo di adozione del Piano di Emergenza), art. 40 (obbligo di adozione del Piano di gestione delle interruzioni di servizio), art. 41 (obbligo di adozione di un Sistema della Qualità), e fatta salva l'applicazione delle penalità previste dall'art. 58; potrà invitare il Gestore a porre rimedio alle inadempienze entro un congruo termine, eventualmente anche ai sensi e per gli effetti dell'Art. 1.454 C.C.. 8. In caso di mancata ottemperanza agli obblighi di comunicazione e trasmissione dei dati e delle informazioni strumentali all'espletamento delle procedure di controllo da parte dell'Autorità, previsti dai seguenti articoli: a. art. 6 : Obblighi del Gestore; b. art. 13 : Interventi strutturali da realizzare; c. art. 14 : Piano Operativo triennale; d. art. 44 : Controlli dell'Autorità d'ambito; e. art. 45 : Comunicazione dati sul servizio;	funzionamento della medesima in violazione dell'art. 48, nonché per l'interruzione del servizio acquedotto o di quello di smaltimento delle acque reflue per una popolazione uguale o superiore a 20.000 abitanti e per una durata superiore a tre giorni consecutivi, imputabile a colpa o dolo del Gestore. 7. Fermo quanto sopra, l'Autorità d'ambito, nei seguenti casi: a. ripetute gravi deficienze nella gestione del servizio previa messa in mora rimasta senza effetto; b. ripetute gravi inadempienze ai disposti del presente atto previa messa in mora rimasta senza effetto; c. in particolare, le inottemperanze agli obblighi previsti dalla presente convenzione all'art. 8 (obbligo di redigere l'inventario), art. 36 (obbligo di adozione della Carta del Servizio Idrico Integrato), art. 37 (obbligo di redazione e adozione del regolamento del servizio idrico integrato), art. 38 (obbligo di adozione del Manuale della Sicurezza), art. 39 (obbligo di adozione del Piano di Emergenza), art. 40 (obbligo di adozione del Piano di gestione delle interruzioni di servizio), art. 41 (obbligo di adozione di un Sistema della Qualità), e fatta salva l'applicazione delle penalità previste dall'art. 58; potrà invitare il Gestore a porre rimedio alle inadempienze entro un congruo termine, eventualmente anche ai sensi e per gli effetti dell'Art. 1.454 C.C.. 8. In caso di mancata ottemperanza agli obblighi di comunicazione e trasmissione dei dati e delle informazioni strumentali all'espletamento delle procedure di controllo da parte dell'Autorità, previsti dai seguenti articoli: a. art. 6 : Obblighi del Gestore; b. art. 13 : Interventi strutturali da realizzare; c. art. 15.1 : Programmazione degli Interventi del Piano d'Ambito; d. art. 44 : Controlli dell'Autorità d'ambito; e. art. 45 : Comunicazione dati sul servizio;
--	---

e fatta salva l'applicazione delle penalità previste all'art. 58, l'Autorità procederà ad inviare al Gestore formale diffida ad adempiere entro un congruo termine, ai sensi dell'Art. 1454 c.c.. Decorso inutilmente tale termine, il contratto è risolto di diritto, fermo restando l'obbligo del Gestore di proseguire la gestione fino all'aggiudicazione del servizio al nuovo gestore, a seguito dell'espletamento di una nuova gara. 9. I danni conseguenti graveranno sul Gestore, con facoltà dell'Autorità d'ambito di trattenere l'importo dei medesimi dalla cauzione.	e fatta salva l'applicazione delle penalità previste all'art. 58, l'Autorità procederà ad inviare al Gestore formale diffida ad adempiere entro un congruo termine, ai sensi dell'Art. 1454 c.c.. Decorso inutilmente tale termine, il contratto è risolto di diritto, fermo restando l'obbligo del Gestore di proseguire la gestione fino all'aggiudicazione del servizio al nuovo gestore, a seguito dell'espletamento di una nuova gara. 9. I danni conseguenti graveranno sul Gestore, con facoltà dell'Autorità d'ambito di trattenere l'importo dei medesimi dalla cauzione.
ART. 58 PENALITA'	ART. 58 PENALI
1. In caso di mancato o parziale raggiungimento degli obiettivi di qualità, di cui all'art. 13 ed all'art. 16 del presente atto, al Gestore saranno applicate le penalità previste dal presente articolo e dall'Allegato 6, fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno.	<i>1.L'EGA, in caso di mancato raggiungimento da parte del Gestore degli standard aggiuntivi eventualmente definiti dal medesimo EGA, rispetto a quelli uniformi stabiliti dall'Autorità, è tenuto ad applicare, previa verifica in ordine alle cause e alle correlate responsabilità, specifiche penali, i cui valori massimi e minimi dovranno essere raccordati con quelli previsti dalla regolazione vigente per violazione dei corrispondenti standard minimi.</i> <i>L'EGA comunica all'AEEGSI le penali applicate al Gestore ai sensi del presente comma, per le successive determinazioni di competenza.</i>
2. In caso di mancato completamento degli interventi, analiticamente previsti nel Piano d'ambito, l'Autorità procederà a: a. Applicare una decurtazione tariffaria pari alle quote d'ammortamento relative all'intervento ed alla remunerazione del capitale percepite in tariffa nel triennio precedente per il raggiungimento dei medesimi standard tecnici; b. Applicare una penalità ulteriore consistente in un'ulteriore riduzione tariffaria nella misura	<i>2.Nel caso in cui il Gestore non realizzi, in tutto o in parte, il programma quadriennale, l'EGA, a seguito di verifica quadriennale (o altra periodicità se prevista dal metodo tariffario), esaminate le giustificazioni fornite dal gestore, potrà applicare una penalità contrattuale nella misura:</i> <i>- da 0,01% a 0,1% dell'importo degli investimenti non realizzati.</i> <i>L'accettazione da parte dell'EGA del programma di incentivazione di cui all'art. 6 comma 12 consente la non applicazione della penalità contrattuale di cui al presente comma.</i>

compresa tra lo 0,02% e il 5% della decurtazione di cui al punto a).	
3. In caso di mancato raggiungimento degli standard organizzativi (e quindi per violazione di obblighi contrattuali connessi a livelli di qualità del prodotto o del servizio), analiticamente previsti nelle linee guida di cui all'allegato 4: a. L'Autorità procederà ad applicare le penalità previste nell'Allegato 6, a causa del superamento degli indicatori numerici, standard e date di riferimento ivi previste.	3. In caso di mancato raggiungimento degli standard organizzativi (e quindi per violazione di obblighi contrattuali connessi a livelli di qualità del prodotto o del servizio), analiticamente previsti nelle linee guida di cui all'allegato 4: a. L'Autorità procederà ad applicare le penalità previste nell'Allegato 6, a causa del superamento degli indicatori numerici, standard e date di riferimento ivi previste.
4. Il Gestore dovrà effettuare indennizzi automatici agli utenti, come verrà previsto dalla Carta del servizio idrico integrato.	4. Il Gestore dovrà effettuare indennizzi automatici agli utenti, come verrà previsto dalla Carta del servizio idrico integrato
5. In caso di mancata ottemperanza agli obblighi previsti dai seguenti articoli: a. art. 6 : Obblighi del Gestore; b. art. 15 : Piano Operativo triennale; c. art. 44 : Controlli dell'Autorità d'ambito; d. art. 45 : Comunicazione dati sul servizio; e. art. 46 : Verifiche tecniche e collaudi; del presente atto, l'Autorità, applicherà, per ciascuna violazione degli obblighi, penalità calcolate in un intervallo compreso tra lo 0,01% e il 2% del fatturato annuo previsto dal Piano d'ambito, fatto salvo quanto previsto dall'art. 57 del presente atto.	5. In caso di mancata ottemperanza agli obblighi previsti dai seguenti articoli: a. art. 6 : Obblighi del Gestore; b. art. 15 : Programmazione degli interventi del Piano d'Ambito; c. art. 44 : Controlli dell'Autorità d'ambito; d. art. 45 : Comunicazione dati sul servizio; e. art. 46 : Verifiche tecniche e collaudi; del presente atto, l'Autorità, applicherà, per ciascuna violazione degli obblighi, penalità calcolate in un intervallo compreso tra lo 0,01% e il 2% del fatturato annuo previsto dal Piano d'ambito, fatto salvo quanto previsto dall'ART. 57 del presente atto
6. In caso di mancata ottemperanza agli obblighi previsti dal "Capo IV – Documenti e piani da predisporre ed attuare" del presente atto, fatto comunque salvo quanto previsto dall'art. 57, si applicano le seguenti penalità: a. art. 27: una penalità d'importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal	In caso di mancata ottemperanza agli obblighi previsti dal "Capo IV – Documenti e piani da predisporre ed attuare" del presente atto, fatto comunque salvo quanto previsto dall'art. 57, si applicano le seguenti penalità: m. art. 27: una penalità d'importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal

Piano d'ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione del "Capitolato Tecnico per le opere d'allacciamento all'acquedotto ed alla rete fognaria"; b. art. 31: una penalità di importo compreso tra lo 0,01% e lo 2,00% del fatturato annuo previsto dal Piano di Ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione del "Piano di subentro alle gestioni esistenti", ed una penalità d'importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano d'ambito, per ogni anno di ritardo nell'applicazione e completamento del piano; c. art. 32: una penalità di importo compreso tra lo 0,01% e lo 2,00% del fatturato annuo previsto dal Piano di Ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione del "Progetto di organizzazione territoriale", ed una penalità d'importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano d'ambito, per ogni anno di ritardo nell'applicazione e completamento del piano; d. art. 33: una penalità d'importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano d'ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione del "Programma del rilievo delle reti e degli impianti", ed una penalità d'importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano d'ambito, per ogni anno di ritardo nell'applicazione e completamento del piano; e. art. 34: una penalità d'importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano d'ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione del "Piano di ricerca e riduzione delle perdite", ed una penalità d'importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano d'ambito, per ogni anno di ritardo nell'applicazione del piano; f. art. 35: una penalità d'importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano d'ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione del "Piano di rilevamento delle utenze fognarie civili e industriali"; g. art. 36: una penalità di importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto	Piano d'ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione del "Capitolato Tecnico per le opere d'allacciamento all'acquedotto ed alla rete fognaria"; n. art. 31: una penalità di importo compreso tra lo 0,01% e lo 2,00% del fatturato annuo previsto dal Piano di Ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione del "Piano di subentro alle gestioni esistenti", ed una penalità d'importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano d'ambito, per ogni anno di ritardo nell'applicazione e completamento del piano; o. art. 32: una penalità di importo compreso tra lo 0,01% e lo 2,00% del fatturato annuo previsto dal Piano di Ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione del "Progetto di organizzazione territoriale", ed una penalità d'importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano d'ambito, per ogni anno di ritardo nell'applicazione e completamento del piano; p. art. 33: una penalità d'importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano d'ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione del "Programma del rilievo delle reti e degli impianti", ed una penalità d'importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano d'ambito, per ogni anno di ritardo nell'applicazione e completamento del piano; q. art. 34: una penalità d'importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano d'ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione del "Piano di ricerca e riduzione delle perdite", ed una penalità d'importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano d'ambito, per ogni anno di ritardo nell'applicazione del piano; r. art. 35: una penalità d'importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano d'ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione del "Piano di rilevamento delle utenze fognarie civili e industriali"; s. art. 36: una penalità di importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto
---	---

dal Piano di Ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione della "Carta del servizio idrico integrato"; h. art. 37: una penalità di importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano di Ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione del "Regolamento del Servizio Idrico integrato"; i. art. 38: una penalità di importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano di Ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione del "Manuale della Sicurezza"; j. art. 39: una penalità di importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano di Ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione del "Piano di emergenza idrica"; k. art. 40: una penalità d'importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano d'ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione del "Piano di gestione delle interruzioni del servizio"; l. art. 41: una penalità di importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,30% del fatturato annuo previsto dal Piano di Ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione del "Sistema della qualità e relativo Manuale".	dal Piano di Ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione della "Carta del servizio idrico integrato"; t. art. 37: una penalità di importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano di Ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione del "Regolamento del Servizio Idrico integrato"; u. art. 38: una penalità di importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano di Ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione del "Manuale della Sicurezza"; v. art. 39: una penalità di importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano di Ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione del "Piano di emergenza idrica"; w. art. 40: una penalità d'importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano d'ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione del "Piano di gestione delle interruzioni del servizio"; art. 41: una penalità di importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,30% del fatturato annuo previsto dal Piano di Ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione del "Sistema della qualità e relativo Manuale".
7. In caso di mancata redazione dell'inventario di cui all'ART. 57 del presente atto, si applicherà la penalità d'importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato per ogni anno di ritardo salvo quanto previsto dall'art. 57 del presente atto.	7. In caso di mancata redazione dell'inventario di cui all'ART. 57 del presente atto, si applicherà la penalità d'importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato per ogni anno di ritardo salvo quanto previsto dall'art. 57 del presente atto.
8. In caso di mancata adozione del capitolato previsto dall'art. 27 del presente atto si applica una penalità d'importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano d'ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione del capitolato	8. In caso di mancata adozione del capitolato previsto dall'art. 27 del presente atto si applica una penalità d'importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano d'ambito, per ogni anno di ritardo nell'adozione del capitolato
9. In caso di mancata trasmissione dei rapporti delle analisi di qualità si applica una penale d'importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del	9. In caso di mancata trasmissione dei rapporti delle analisi di qualità si applica una penale d'importo compreso tra lo 0,01% e lo 0,50% del

fatturato annuo previsto dal Piano d'ambito, per ogni anno di ritardo.	fatturato annuo previsto dal Piano d'ambito, per ogni anno di ritardo
10. In caso di mancata trasmissione di ogni altro rapporto previsto nel presente atto e non altrimenti disciplinato nei precedenti commi si applica una penale di importo compreso tra lo 0,01% dello 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano di Ambito, per ogni anno di ritardo.	10. In caso di mancata trasmissione di ogni altro rapporto previsto nel presente atto e non altrimenti disciplinato nei precedenti commi si applica una penale di importo compreso tra lo 0,01% dello 0,50% del fatturato annuo previsto dal Piano di Ambito, per ogni anno di ritardo
11. La gradazione delle penalità, in relazione alla gravità delle violazioni, sarà disciplinata da apposito regolamento interno predisposto dall'Autorità.	11. La gradazione delle penalità, in relazione alla gravità delle violazioni, sarà disciplinata da apposito regolamento interno predisposto dall'Autorità
Comma non presente	<i>12. Le parti si danno reciprocamente atto che l'EGA non potrà applicare al Gestore alcuna sanzione negli ambiti di competenza dell'AEEGSI e, comunque, in relazione a fattispecie sanzionate e sanzionabili dalla medesima AEEGSI</i>
ARTICOLO NON PRESENTE	ART. 58.1 SANZIONI
Comma non presente	<i>1. L'EGA è tenuto a segnalare all'AEEGSI, dandone comunicazione al Gestore, i casi di violazione delle disposizioni recate dalla regolazione settoriale per i seguiti sanzionatori di competenza.</i>
ART. 59 CLAUSOLA COMPROMISSORIA	ART. 59 CLAUSOLA COMPROMISSORIA
1. Le parti faranno quanto nelle loro possibilità per tentare di risolvere amichevolmente ogni disputa che dovesse sorgere in relazione all'esistenza, validità, interpretazione, esecuzione della presente convenzione, essendo inteso che qualsiasi controversia riguardante la presente convenzione, nonché di eventuali modificazioni e/o integrazioni, sarà sottoposta alla competenza esclusiva di un Collegio arbitrale, composto da 3 (tre) arbitri nominati con le modalità qui di seguito indicate. 2. La parte che intende promuovere l'arbitrato comunicherà all'altra parte – mediante lettera	1. Le parti faranno quanto nelle loro possibilità per tentare di risolvere amichevolmente ogni disputa che dovesse sorgere in relazione all'esistenza, validità, interpretazione, esecuzione della presente convenzione, essendo inteso che qualsiasi controversia riguardante la presente convenzione, nonché di eventuali modificazioni e/o integrazioni, sarà sottoposta alla competenza esclusiva di un Collegio arbitrale, composto da 3 (tre) arbitri nominati con le modalità qui di seguito indicate. 2. La parte che intende promuovere l'arbitrato comunicherà all'altra parte – mediante lettera

raccomandata A.R., o telegramma, o fax, o altro mezzo di comunicazione con data di ricevimento certa – l'arbitro da essa designato, indicando l'oggetto dei quesiti e/o delle domande da sottoporre al Collegio arbitrale. 3. L'altra parte avrà 20 (venti) giorni di tempo dalla data di ricevimento della comunicazione per nominare il proprio arbitro. In mancanza di nomina entro tale termine – restando inteso che la nomina effettuata dopo la scadenza del termine verrà considerata come non avvenuta e sarà priva di qualsiasi effetto – la nomina sarà effettuata dal Presidente del Tribunale di Verona. Entro 20 (venti) giorni dalla nomina del secondo arbitro, gli arbitri di parte nomineranno di comune accordo il terzo arbitro con funzione di Presidente. In caso di mancato accordo entro i 20 (venti) giorni, il terzo arbitro verrà nominato, su istanza della Parte più diligente, dal Presidente del Tribunale di Verona. 4. Il procedimento avrà sede in Verona, avrà natura rituale e gli arbitri decideranno secondo diritto.	raccomandata A.R., o telegramma, o fax, o altro mezzo di comunicazione con data di ricevimento certa – l'arbitro da essa designato, indicando l'oggetto dei quesiti e/o delle domande da sottoporre al Collegio arbitrale. 3. L'altra parte avrà 20 (venti) giorni di tempo dalla data di ricevimento della comunicazione per nominare il proprio arbitro. In mancanza di nomina entro tale termine – restando inteso che la nomina effettuata dopo la scadenza del termine verrà considerata come non avvenuta e sarà priva di qualsiasi effetto – la nomina sarà effettuata dal Presidente del Tribunale di Verona. Entro 20 (venti) giorni dalla nomina del secondo arbitro, gli arbitri di parte nomineranno di comune accordo il terzo arbitro con funzione di Presidente. In caso di mancato accordo entro i 20 (venti) giorni, il terzo arbitro verrà nominato, su istanza della Parte più diligente, dal Presidente del Tribunale di Verona. 4. Il procedimento avrà sede in Verona, avrà natura rituale e gli arbitri decideranno secondo diritto.
ART. 60 ELEZIONE DI DOMICILIO	ART. 60 ELEZIONE DI DOMICILIO
1. Qualsiasi controversia che non possa essere devoluta alla competenza del Collegio arbitrale, sarà sottoposta alla competenza esclusiva del Tribunale di Verona.	1. Qualsiasi controversia che non possa essere devoluta alla competenza del Collegio arbitrale, sarà sottoposta alla competenza esclusiva del Tribunale di Verona.
ART. 61 DISPOSIZIONI TRANSITORIE	ART. 61 DISPOSIZIONI TRANSITORIE
1. Le disposizioni di cui alla presente convenzione si applicano, dalla sua stipula e per tutto il periodo necessario al completamento del piano di subentro di cui all'art. 31, compatibilmente con i contenuti, gli obiettivi e le previsioni del piano di subentro medesimo. 2. Fino all'adozione, da parte del Gestore, della Carta e del Regolamento del servizio idrico integrato ai sensi dell'art. 36 e dell'art. 37 della presente convenzione, restano in vigore, a garanzia dei diritti dell'utenza, le Carte del servizio e i Regolamenti dei gestori preesistenti, ai quali il Gestore è tenuto ad uniformarsi.	1. Le disposizioni di cui alla presente convenzione si applicano, dalla sua stipula e per tutto il periodo necessario al completamento del piano di subentro di cui all'art. 31, compatibilmente con i contenuti, gli obiettivi e le previsioni del piano di subentro medesimo. 2. Fino all'adozione, da parte del Gestore, della Carta e del Regolamento del servizio idrico integrato ai sensi dell'art. 36 e dell'art. 37 della presente convenzione, restano in vigore, a garanzia dei diritti dell'utenza, le Carte del servizio e i Regolamenti dei gestori preesistenti, ai quali il Gestore è tenuto ad uniformarsi.

3. Fino a che il Gestore non sia completamente subentrato nella gestione pre-esistente: a. Non si applicheranno le nuove tariffe; b. Non verranno pagate le rate di ammortamento dei mutui; c. Non saranno avviate le attività di piano d'ambito, relativamente a quella gestione. 4. Durante l'eventuale fase di progressivo allineamento tariffario si applica inoltre quanto previsto all'art. 29 comma 3 in merito all'equilibrio di bilancio. 5. Il Gestore predispone, entro 6 mesi dalla sottoscrizione del presente atto, una procedura atta a disciplinare le modalità di lettura dei contatori e di subentro del nuovo gestore nella gestione contabile della fatturazione, da sottoporre all'Autorità d'ambito per la necessaria approvazione.	3. Fino a che il Gestore non sia completamente subentrato nella gestione pre-esistente: a. Non si applicheranno le nuove tariffe; b. Non verranno pagate le rate di ammortamento dei mutui; c. Non saranno avviate le attività di piano d'ambito, relativamente a quella gestione. 4. Durante l'eventuale fase di progressivo allineamento tariffario si applica inoltre quanto previsto all'art. 29 comma 3 in merito all'equilibrio di bilancio. 5. Il Gestore predispone, entro 6 mesi dalla sottoscrizione del presente atto, una procedura atta a disciplinare le modalità di lettura dei contatori e di subentro del nuovo gestore nella gestione contabile della fatturazione, da sottoporre all'Autorità d'ambito per la necessaria approvazione.
ART. 62 ALLEGATI – SPESE DI CONTRATTO E TRATTAMENTO FISCALE	ART. 62 ALLEGATI – SPESE DI CONTRATTO E TRATTAMENTO FISCALE
1. Le parti considerano i documento allegati, di seguito elencati, quali parte integrante, formale e sostanziale del presente Contratto: 1) Perimetro del servizio idrico integrato oggetto di affidamento (Allegato 1); 2) Relazione di sintesi della ricognizione (Allegato 2); 3) Piano d'ambito (Allegato 3); 4) Linee guida per la redazione della Carta del servizio Idrico Integrato (Allegato 4) 5) Linee guida per il Regolamento del Servizio Idrico integrato (Allegato 5); 6) Standard organizzativi: definizioni, metodologie di verifica e calcolo penalità (Allegato 6); 7) Elenco del personale delle attuali gestioni (Allegato 7);	1. Le parti considerano i documento allegati, di seguito elencati, quali parte integrante, formale e sostanziale del presente Contratto: 1) Perimetro del servizio idrico integrato oggetto di affidamento (Allegato 1); 2) Relazione di sintesi della ricognizione (Allegato 2); 3) Piano d'ambito <i>e relativa Deliberazione di adozione e revisione da parte dell'EGA n 6 del 20 dicembre 2011</i> (Allegato 3); 4) Linee guida per la redazione della Carta del servizio Idrico Integrato (Allegato 4) 5) Linee guida per il Regolamento del Servizio Idrico integrato (Allegato 5); 6) Standard organizzativi: definizioni, metodologie di verifica e calcolo penalità (Allegato 6);

8) Elenco delle passività pregresse degli enti locali (Allegato 8); 9) Sistema di rendicontazione sul servizio idrico integrato (Allegato 9); 10) Canone di concessione: modalità di ripartizione (Allegato 10).	7) Elenco del personale delle attuali gestioni (Allegato 7); 8) Elenco delle passività pregresse degli enti locali (Allegato 8); 9) Sistema di rendicontazione sul servizio idrico integrato (Allegato 9); 10) Canone di concessione: modalità di ripartizione (Allegato 10). 11) <i>Deliberazione dell'EGA n. 2 dell'8 marzo 2004 (scelta della forma di gestione) (Allegato 11);</i> 12) <i>Deliberazione dell'EGA n. 2 del 4 febbraio 2006 (affidamento del servizio) (Allegato 12);</i> 13) <i>Disciplinare tecnico, Carta del Servizio, Regolamento di utenza (Allegato 13).</i>
2. Le parti, altresì, rinunciano, di comune accordo, ad allegare i documenti sopra elencati al Contratto medesimo, in quanto già conosciuti. 3. Tutta la documentazione sopraelencata, debitamente sottoscritta dalle parti, rimane depositata agli atti presso gli uffici operativi dell'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale Veronese. 4. Ai fini fiscali si dichiara che i lavori e le prestazioni di cui alla presente Convenzione sono soggetti all'imposta sul valore aggiunto, per cui si richiede la registrazione in misura fissa, ai sensi del combinato disposto degli artt. 5, comma 2 e 40 del D.P.R. 26/4/1986 n. 131. 5. Tutte le spese del Contratto, inerenti e conseguenti (imposte, tasse, etc.), sono a totale carico del Gestore.	2. Le parti, altresì, rinunciano, di comune accordo, ad allegare i documenti sopra elencati al Contratto medesimo, in quanto già conosciuti. 3. Tutta la documentazione sopraelencata, debitamente sottoscritta dalle parti, rimane depositata agli atti presso gli uffici operativi dell'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale Veronese. 4. Ai fini fiscali si dichiara che i lavori e le prestazioni di cui alla presente Convenzione sono soggetti all'imposta sul valore aggiunto, per cui si richiede la registrazione in misura fissa, ai sensi del combinato disposto degli artt. 5, comma 2 e 40 del D.P.R. 26/4/1986 n. 131. 5. Tutte le spese del Contratto, inerenti e conseguenti (imposte, tasse, etc.), sono a totale carico del Gestore.
ARTICOLO NON PREVISTO	ART. 62 BIS MODALITA' DI AGGIORNAMENTO DELLA CONVENZIONE
Comma non presente	1. <i>Le Parti provvedono all'aggiornamento del testo della presente convenzione, almeno all'inizio di ciascun periodo regolatorio, coerentemente con i termini stabiliti dall'AEEGSI per la trasmissione</i>

	<i>della predisposizione tariffaria, ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 7 della presente convenzione.</i>
ART. 63 SOTTOSCRIZIONE AI SENSI DELL'ART. 1341 DEL C.C.	ART. 63 SOTTOSCRIZIONE AI SENSI DELL'ART. 1341 DEL C.C.
1. Ai sensi dell'art. 1341 c.c. si approvano specificamente ed espressamente le seguenti clausole:	1. Ai sensi dell'art. 1341 c.c. si approvano specificamente ed espressamente le seguenti clausole:
art. 2 - Oggetto dell'affidamento art. 3 - Durata, modifica e cessazione dell'affidamento art. 4 - Compagine sociale del Gestore art. 5 - Responsabilità del Gestore art. 6 - Obblighi del Gestore art. 7 - Passività pregresse ed altre condizioni finanziarie art. 8 - Cespiti strumentali art. 9 - Concessioni esistenti art. 10 - Personale art. 11 - Altri servizi art. 12 - Oneri di servizio pubblico art. 13 – Interventi strutturali da realizzare art. 14 - Varianti al programma degli interventi art. 15 - Piano Operativo triennale art. 16 - Livelli di qualità del servizio art. 17 - Livelli di servizio: acquedotto art. 18 - Livelli di servizio: fognatura art. 19 - Obblighi specifici derivanti dal D. Lgs. 152/99 art. 20 - Reflui industriali	art. 2 - Oggetto dell'affidamento art. 3 - Durata, modifica e cessazione dell'affidamento art. 4 - Compagine sociale del Gestore art. 5 - Responsabilità del Gestore art. 6 - Obblighi del Gestore art. 7 - Passività pregresse ed altre condizioni finanziarie art. 8 - Cespiti strumentali art. 9 - Concessioni esistenti art. 10 - Personale art. 11 - Altri servizi art. 12 - Oneri di servizio pubblico art. 13 – Interventi strutturali da realizzare art. 14 - Varianti al programma degli interventi art. 15 - Programmazione degli interventi del Piano d'Ambito art. 16 - Livelli di qualità del servizio art. 17 - Livelli di servizio: acquedotto art. 18 - Livelli di servizio: fognatura art. 19 - Obblighi specifici derivanti dal D. Lgs. 152/99 art. 20 - Reflui industriali art. 21 - Livelli di servizio: depurazione

art. 21 -	Livelli di servizio: depurazione	art. 22 -	Trattamento di rifiuti liquidi presso gli impianti di depurazione
art. 22 -	Trattamento di rifiuti liquidi presso gli impianti di depurazione	art. 23 -	Norme particolari per gli impianti di depurazione
art. 23 -	Norme particolari per gli impianti di depurazione	art. 24 -	Livelli di servizio: organizzazione del servizio
art. 24 -	Livelli di servizio: organizzazione del servizio	art. 25 -	Relazioni con il pubblico, pronto intervento, reclami
art. 25 -	Relazioni con il pubblico, pronto intervento, reclami	art. 26 -	Attività di studio e ricerca
art. 26 -	Attività di studio e ricerca	art. 27 -	Modalità d'allacciamento ai servizi
art. 27 -	Modalità d'allacciamento ai servizi	art. 28 -	<i>Tariffa</i>
art. 28 -	Tariffa	art. 29 -	<i>Aggiornamento del Piano d'Ambito</i>
art. 29 -	Modulazione della tariffa nel periodo transitorio di avviamento	art. 30 -	<i>Raggiungimento e mantenimento dell'equilibrio economico – finanziario</i>
art. 30 -	Revisione tariffaria	art. 31 -	Piano di subentro alle gestioni esistenti
art. 31 -	Piano di subentro alle gestioni esistenti	art. 32 -	Progetto di organizzazione territoriale
art. 32 -	Progetto di organizzazione territoriale	art. 33 -	Programma del rilievo delle reti e degli impianti
art. 33 -	Programma del rilievo delle reti e degli impianti	art. 34 -	Piano di ricerca e riduzione delle perdite
art. 34 -	Piano di ricerca e riduzione delle perdite	art. 35 -	Piano di rilevamento delle utenze fognarie civili e industriali
art. 35 -	Piano di rilevamento delle utenze fognarie civili e industriali	art. 36 -	Carta del servizio idrico integrato
art. 36 -	Carta del servizio idrico integrato	art. 37 -	Regolamento del Servizio Idrico integrato
art. 37 -	Regolamento del Servizio Idrico integrato	art. 38 -	Manuale della Sicurezza
art. 38 -	Manuale della Sicurezza	art. 39 -	Piano di emergenza idrica
art. 39 -	Piano di emergenza idrica	art. 40 -	Piano di gestione delle interruzioni del servizio
art. 40 -	Piano di gestione delle interruzioni del servizio	art. 41 -	Sistema della qualità e relativo Manuale
art. 41 -	Sistema della qualità e relativo Manuale	art. 42 -	Poteri dell'Autorità d'ambito

art. 42 - Poteri dell'Autorità d'ambito art. 43 - Direttive ed atti di interpretazione art. 44 - Controlli dell'Autorità d'ambito art. 45 - Comunicazione dati sul servizio art. 46 - Verifiche tecniche e collaudi art. 47 - Deposito dei bilanci di esercizio art. 48 - Spese funzionamento Autorità art. 49 - Canone di concessione per i beni affidati al Gestore e mutui pregressi art. 50 - Costi di gestione delle aree di salvaguardia art. 51 - Divieto di sub-concessione art. 52 - Continuità del servizio dopo la scadenza art. 53 - Restituzione di opere e canalizzazioni art. 54 - Riscatto art. 55 - Cauzione contrattuale art. 56 - Sanzione coercitiva: sostituzione provvisoria art. 57 - Sanzione risolutoria art. 58 - Penalità art. 59 - Clausola compromissoria art. 60 - Elezione di domicilio art. 61 - Disposizioni transitorie	art. 43 - Direttive ed atti di interpretazione art. 44 - Controlli dell'Autorità d'ambito art. 45 - Comunicazione dati sul servizio art. 46 - Verifiche tecniche e collaudi art. 47 - Deposito dei bilanci di esercizio art. 48 - Spese funzionamento Autorità art. 49 - Canone di concessione per i beni affidati al Gestore e mutui pregressi art. 50 - Costi di gestione delle aree di salvaguardia art. 51 - Divieto di sub-concessione art. 52 - Continuità del servizio dopo la scadenza art. 53 - Restituzione di opere e canalizzazioni art. 54 - Riscatto art. 55 - Cauzione contrattuale art. 56 - Sanzione coercitiva: sostituzione provvisoria art. 57 - Sanzione risolutoria art. 58 - <i>Penali</i> art. 59 - Clausola compromissoria art. 60 - Elezione di domicilio art. 61 - Disposizioni transitorie
• art. 62 - Allegati 1) Perimetro del servizio idrico integrato oggetto di affidamento (Allegato 1); 2) Relazione di sintesi della ricognizione (Allegato 2);	• art. 62 - Allegati 1) Perimetro del servizio idrico integrato oggetto di affidamento (Allegato 1); 2) Relazione di sintesi della ricognizione (Allegato 2);

3) Piano d'ambito (Allegato 3); 4) Linee guida per la redazione della Carta del servizio Idrico Integrato (Allegato 4) 5) Linee guida per il Regolamento del Servizio Idrico integrato (Allegato 5); 6) Standard organizzativi: definizioni, metodologie di verifica e calcolo penalità (Allegato 6); 7) Elenco del personale delle attuali gestioni (Allegato 7); 8) Elenco delle passività pregresse degli enti locali (Allegato 8); 9) Sistema di rendicontazione sul servizio idrico integrato (Allegato 9) 10) Canone di concessione: modalità di ripartizione (Allegato 10)	3) Piano d'ambito <i>e relative Deliberazioni di adozione e revisione da parte dell'EGA n 6 del 20 dicembre 2011</i> (Allegato 3); 4) Linee guida per la redazione della Carta del servizio Idrico Integrato (Allegato 4) 5) Linee guida per il Regolamento del Servizio Idrico integrato (Allegato 5); 6) Standard organizzativi: definizioni, metodologie di verifica e calcolo penalità (Allegato 6); 7) Elenco del personale delle attuali gestioni (Allegato 7); 8) Elenco delle passività pregresse degli enti locali (Allegato 8); 9) Sistema di rendicontazione sul servizio idrico integrato (Allegato 9) 10) Canone di concessione: modalità di ripartizione (Allegato 10) 11) <i>Deliberazione dell'EGA n. 2 dell'8 marzo 2004 (scelta della forma di gestione) (Allegato 11);</i> 12) <i>Deliberazione dell'EGA n. 2 del 4 febbraio 2006 (affidamento del servizio) (Allegato 12);</i> 13) <i>Disciplinare tecnico, Carta del Servizio, Regolamento di utenza (Allegato 13).</i>
	<i>art. 62 bis Modalità di aggiornamento della convenzione</i>

ALLEGATO TECNICO 10	
CANONE DI CONCESSIONE E MODALITA' DI RIPARTIZIONE	
TESTO ORIGINALE	TESTO MODIFICATO
I beni, ai sensi dell'art. 8 della Convenzione, sono messi nella disponibilità del Gestore a titolo gratuito. Il canone di concessione, pertanto, sarà così costituito: - rate dei mutui pre-esistenti, ai sensi dell'art. 12 della legge 5 gennaio 1994, n. 36; - spese di funzionamento dell'Autorità d'ambito, ai sensi dell'art. 48 della Convenzione. Fanno eccezione i beni di proprietà di altre società di capitali, che saranno messi a disposizione del Gestore a fronte del pagamento della quota annua del fondo di ammortamento residuo, al netto di eventuali mutui contratti per la costituzione del bene, fino al completamento dell'ammortamento. I pagamenti saranno effettuati: - per le spese di funzionamento dell'Autorità d'ambito: secondo quanto disposto all'art. 48 della Convenzione, direttamente all'Autorità d'ambito Veronese; - per le rate dei mutui in essere: direttamente agli intestatari dei mutui, secondo le singole scadenze di pagamento, e con tempistiche idonee a non generare costi aggiuntivi per le amministrazioni pubbliche intestatarie. Dei pagamenti deve essere data sempre comunicazione all'Autorità d'ambito	Le infrastrutture idriche di proprietà degli Enti locali sono affidate al Gestore, ai sensi dell'art. 8 della Convenzione, in concessione di uso gratuita. In conformità a quanto stabilito dall'art. 153, le passività relative a predette infrastrutture, ivi compresi gli oneri connessi all'ammortamento dei mutui oppure i mutui stessi, al netto degli eventuali contributi a fondo perduto in conto capitale e/o interessi, sono posti a carico del Gestore attraverso l'accollo o il rimborso degli oneri effettivamente sostenuti, proporzionalmente ridotti dei contributi incassati. Per le infrastrutture idriche di proprietà di società di capitali messe a disposizione del Gestore, quest'ultimo riconoscerà ai proprietari gli oneri connessi all'ammortamento dei beni stessi e degli oneri finanziari ad essi afferenti, proporzionalmente ridotti degli eventuali contributi a fondo perduto in conto capitale e/o interessi incassati. Il Gestore corrisponde inoltre all'Egato le spese di funzionamento della struttura operativa dell'Egato medesimo, secondo quanto stabilito all'art. 48 della Convenzione. Il Gestore effettuerà i pagamenti nei modi e con tempistiche idonee a non generare costi aggiuntivi per le amministrazioni pubbliche intestatarie. Dei pagamenti deve essere data sempre comunicazione all'Egato

Acque Veronesi

ATO
VERONESE
Consiglio di Bacino Veronese



CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

**La carta del servizio idrico integrato è stata approvata dal
Consiglio di Bacino Veronese con deliberazione n. X XXXXX**

SOMMARIO

1. PREMESSA	4
2. DEFINIZIONI	4
3. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	8
3.1. Eguaglianza e imparzialità di trattamento.	8
3.2. Continuità del servizio.	8
3.3. Partecipazione.	8
3.4. Cortesia.	8
3.5. Efficienza, efficacia e qualità del servizio.	8
3.6. Qualità e sicurezza.....	8
3.7. Sostenibilità.....	9
3.8. Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato.	9
4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	9
4.1. Efficienza ed efficacia.....	9
4.2. Tempo di preventivazione allacci (idrico e fognario).	9
4.3. Tempo di esecuzione nuovo allacciamento.	10
4.4. Informazione sui tempi di esecuzione.....	10
4.5. Tempi di attivazione di nuova fornitura.	10
4.6. Tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro.....	10
4.7. Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente.....	11
4.8. Tempi di esecuzione voltura	11
5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO.....	11
5.1. Apertura al pubblico degli sportelli.	11
5.2. Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: mezzo telefono, corrispondenza, call center e Sportello online.....	12
5.3. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.....	12
5.4. Facilitazioni per Utenti particolari	13
5.5. Rispetto degli appuntamenti.	13
5.6. Tempi di attesa agli sportelli.....	13
5.7. Tempo medio di attesa servizio telefonico	13
5.8. Accessibilità al servizio telefonico	13
5.9. Livello del servizio telefonico	14
5.10. Tempi di risposta alle richieste scritte per informazioni.....	14
5.11. Tempi di risposta ai reclami.....	14
6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	15
6.1. Attivazione servizio di somministrazione.	15
6.2. Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi.....	15
6.3. Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni.....	16
6.4. Monitoraggio e controllo dei consumi.	16
6.5. Rettifiche di fatturazione.	16
6.6. Rateizzazione	16
6.7. Morosità.....	17
6.8. Gestione perdite occulte.....	17
6.9. Verifica funzionamento del contatore.	18
6.10. Verifica metrica certificata del contatore.....	18
6.11. Verifica della pressione di fornitura.	19
7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO	19
7.1. Continuità e servizio di emergenza.....	19

7.2.	Interruzioni con preavviso (Sospensioni programmate).	19
7.3.	Crisi idrica.	20
7.4.	Pronto intervento.	20
7.5.	Situazioni di pericolo o rischio di danni.	20
7.6.	Altre situazioni.	21
7.7.	Ripristino dell'erogazione del servizio a seguito di guasto.	21
7.8.	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.	21
8.	INFORMAZIONE ALL'UTENZA.	21
8.1.	Accesso all'informazione.	21
8.2.	Informazioni.	22
8.3.	Accesso agli atti.	22
9.	TRATTAMENTO DEI DATI.	23
10.	LA TUTELA DELL'UTENTE.	23
10.1.	Procedura di reclamo.	23
10.2.	Controlli esterni.	24
10.3.	Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità.	24
10.4.	Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali.	24
10.5.	Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici.	24
11.	LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	25
12.	RAPPORTI CON GLI UTENTI.	25
12.1.	Codice di comportamento.	25
13.	CONTROVERSIE	25
14.	VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI.	25
15.	LE REGOLE DI BASE	26
16.	INFORMAZIONI SULLE VOCI PRESENTI IN BOLLETTA	27
17.	INFORMAZIONE SU UNITÀ DI MISURA, LETTURE E CONSUMI	28
	Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi	29
	Tabella 2 – Standard generali	33

1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata redatta in attuazione alle direttive impartite dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 *"Principi sulla erogazione dei servizi pubblici"* e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 *"Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato"*.

La Carta del Servizio Idrico Integrato è il documento che definisce gli impegni che il Gestore assume nei confronti del cittadino-Utente con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto tra i cittadini-Utenti e il Gestore.

La Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio, garantendo il rispetto degli standard, generali e specifici, di qualità del servizio. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati in **Tabella 1**, dal 01/07/2016, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico.

Con questo documento il Gestore si impegna a rispettare i determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri Utenti. La Carta del servizio è anche disponibile nel sito internet o presso gli Sportelli del Gestore.

Le condizioni più favorevoli riportate nella Carta sono sostitutive di quelle presenti nei contratti di fornitura.

La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e Utenti: i cittadini-Utenti sono intesi come titolari di diritti; il Gestore deve riconoscere e garantire agli Utenti i loro diritti, favorendo la partecipazione, l'accesso alle informazioni e la trasparenza.

2. DEFINIZIONI

- accettazione del preventivo è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- acquedotto è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- allacciamento idrico è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- allacciamento fognario è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- atti autorizzativi sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- attivazione della fornitura è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- autolettura è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- Autorità è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95 (AEEGSI);

- cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- data di invio è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- data di ricevimento è:
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- deposito cauzionale: È una somma di denaro che il cliente versa al gestore a titolo di garanzia, se il pagamento della bolletta non è domiciliato in banca o in posta. Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto, aumentato degli interessi legali.
- depurazione è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- disattivazione della fornitura è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- Ente di governo dell'ambito è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- fognatura è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- gestore è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- giorno ferialo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- giorno lavorativo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

- Impianto interno: impianto interno alla proprietà fino al punto di consegna della fornitura che di norma è collocata su suolo pubblico al limite della proprietà privata
- indennizzo automatico è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- lettura è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- livello di pressione è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- livello o standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- misuratore è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- morosità: È la situazione in cui si trova il cliente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura.
- operatore è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- portata è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- punto di consegna dell'acquedotto è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- punto di scarico della fognatura è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

- riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- richiesta scritta di rettifica di fatturazione è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- servizio idrico integrato (SII) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;
- servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- tipologia d'uso potabile, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
 - uso civile domestico;
 - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
 - altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
- utenza condominiale è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- utente finale è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al Gestore la prestazione riguardante il servizio idrico integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato col Gestore il contratto di fornitura. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Gestore basa il proprio rapporto con i cittadini Utenti sui principi generali di seguito descritti.

3.1. Eguaglianza e imparzialità di trattamento.

Il rapporto fra il Gestore e gli Utenti è improntato a criteri d'uguaglianza, imparzialità, obiettività e parità di trattamento. In particolare, il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti svantaggiati, anziani e Utenti appartenenti alle fasce più deboli.

Il Gestore si impegna ad agire nei confronti del cittadino-Utente in modo obiettivo, giusto e imparziale.

3.2. Continuità del servizio.

Il Gestore garantisce la continuità dell'erogazione dei servizi al fine di evitare eventuali disservizi o ridurne la durata. Qualora inevitabili esigenze operative dovessero provocare temporanee interruzioni, legate a eventi di forza maggiore, a guasti e a manutenzioni necessarie per la corretta erogazione del servizio, il Gestore si impegna ad adottare ogni provvedimento per contenere quanto più possibile i disagi arrecati agli Utenti, ricorrendo, eventualmente, anche a servizi sostitutivi di emergenza.

3.3. Partecipazione.

L'Utente può richiedere al Gestore tutte le informazioni che lo riguardano. Può inoltre avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami all'Ufficio preposto a tale attività e messo a disposizione dell'Utente da parte del Gestore. Per gli aspetti di relazione con gli Utenti, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture, garantendo la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio della comunicazione utilizzato nei rapporti con l'Utente.

3.4. Cortesia.

Il Gestore si impegna a uniformare il rapporto con gli Utenti a criteri di cortesia e gentilezza e a favorire chiarezza e comprensibilità nella comunicazione. Garantisce inoltre l'identificabilità, la formazione e l'istruzione, del personale addetto ai rapporti con gli Utenti.

3.5. Efficienza, efficacia e qualità del servizio.

La gestione persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità del servizio. E' improntata a criteri di economicità ed è finalizzata ad assicurare il massimo contenimento dei costi in relazione agli obiettivi sopra prefissati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3.6. Qualità e sicurezza.

Il Gestore si impegna a garantire la qualità del servizio idrico integrato fornito all'Utente non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, delle lavorazioni e delle tecnologie non inquinanti che garantiscano sicurezza e tutela della salute del cittadino.

3.7. Sostenibilità.

L'uso non controllato della risorsa idrica può portare all'esaurimento della risorsa stessa. Si rende pertanto necessario un uso della stessa di tipo sostenibile. Il Gestore si impegna ad assicurare la cura e il monitoraggio della falda e delle sorgenti, a ricercare perdite idriche nelle reti di distribuzione, a intervenire per la riparazione delle condotte per garantire la continuità del servizio, a programmare, a eseguire le opere di rinnovamento, a potenziare e razionalizzare le opere al fine di migliorare il servizio all'Utenza, a potenziare i servizi di depurazione in termini di rinnovo tecnologico, monitoraggio e miglioramento dell'efficienza.

3.8. Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato.

Dal punto di vista della trasparenza e della correttezza, gli Utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di fornitura del servizio idrico integrato. Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di fornitura nel Regolamento del servizio idrico integrato (scaricabili dal link: <http://www.acqueveronesi.it/norme-di-riferimento.asp>).

4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Gli standard sono parametri che permettono di confrontare la qualità e i tempi del servizio reso con quelli previsti dalla normativa vigente e dalle indicazioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il servizio idrico (di seguito AEEGSI), e ai quali il Gestore deve fare riferimento nel rapporto con gli Utenti. Gli standard costituiscono un obiettivo prestabilito a carico del Gestore, ma anche un sistema di misurazione concreto e visibile del processo di miglioramento della qualità del servizio erogato.

Gli indicatori sono di natura quantitativa, quando esprimono un valore specifico o generale a seconda che si tratti di singole prestazioni o del complesso delle stesse, e qualitativa, quando indicano una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio sia in termini reali che di percezione soggettiva.

4.1. Efficienza ed efficacia.

Il Gestore opera per il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza nell'erogazione dei servizi, adottando le soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più idonee. La qualità del servizio è pertanto verificabile mediante gli indicatori di qualità nel seguito descritti. Per maggiori dettagli sulla terminologia adottata si rimanda alle definizioni (rif. par. 2).

4.2. Tempo di preventivazione allacci (idrico e fognario).

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di allaccio all'acquedotto o alla rete fognaria (completa di tutta la documentazione necessaria), presentata dall'Utente e la data di messa a sua disposizione del preventivo.

Il tempo di preventivazione è diverso a seconda che lo stesso necessiti o meno di un sopralluogo da parte del Gestore.

All'interno del preventivo verrà specificato la tipologia di allaccio previsto.

Le tipologie di allaccio possono essere di tipo semplice (AS), che contemplano prestazioni standard, oppure complesse (AC), ove sono richieste verifiche di natura tecnica non standard (misure di pressione, modellazioni reti, etc.).

Tempo massimo di preventivazione senza sopralluogo = (10) gg lavorativi

Tempo massimo di preventivazione con sopralluogo = (20) gg. lavorativi

4.3. Tempo di esecuzione nuovo allacciamento.

E' il tempo intercorrente fra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente (con contestuale pagamento dello stesso), al netto del tempo necessario per il rilascio di eventuali autorizzazioni e permessi, e l'ultimazione dei lavori necessari per la successiva attivazione della fornitura. Il tempo di esecuzione dell'allaccio è diverso a seconda che si tratti di allaccio idrico o fognario e che si tratti di lavoro semplice o complesso (sono lavori complessi quelli che richiedono interventi ai parametri idraulici, atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o interruzione della fornitura del servizio ad altri Utenti).

Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori semplici = (15) gg. Lavorativi

Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori complessi = (30) giorni lavorativi nel 90% delle prestazioni

Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori semplici = (20) gg. Lavorativi

Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori complessi = (30) giorni lavorativi nel 90% delle prestazioni

4.4. Informazione sui tempi di esecuzione.

I tempi delle prestazioni sopra riportati, espressi in giorni lavorativi, vanno considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni da parte di terzi da richiedere da parte del Gestore, alla predisposizione di opere edili o ad altri adempimenti a carico dell'Utente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'Utente, il Gestore si impegna a comunicare tempestivamente all'Utente stesso il nuovo termine. Qualora fosse l'Utente a richiedere esplicitamente variazioni dei tempi di intervento, le nuove scadenze saranno quelle proposte e concordate con lo stesso.

4.5. Tempi di attivazione di nuova fornitura.

É il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte del gestore di tutti i documenti necessari alla stipula del contratto e l'avvio della fornitura, fatti salvi accordi diversi.

Tempo massimo di attivazione = (05) gg. lavorativi

4.6. Tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro.

É il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte del gestore di tutti i documenti necessari alla stipula del contratto oppure di riavvio della fornitura già esistente ma cessata e la riattivazione.

Sono esclusi i casi in cui per il riavvio siano necessari lavori di ricostruzione dell'impianto, anche parziale, per i quali si rimanda al punto che tratta dell'esecuzione di nuovo allacciamento o di lavori semplici per i quali è necessario un preventivo.

Tempo massimo di riattivazione fornitura = (05) gg. Lavorativi

Tempo massimo di riattivazione con modifica portata misuratore = (10) gg lavorativi

4.7. Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente.

È il tempo a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura idrica; esso decorre dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente, salvo eventuali differimenti proposti dallo stesso, e la data di effettiva disattivazione.

Tempo massimo = (07) gg. lavorativi

4.8. Tempi di esecuzione voltura

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura da parte del nuovo Utente finale e la data di attivazione della fornitura da parte del Gestore.

Tempo massimo = (05) gg. lavorativi

Al momento della richiesta di voltura il nuovo Utente deve comunicare l'autolettura che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto. Nel caso in cui l'autolettura non coincide con quella comunicata dall'Utente finale uscente, il Gestore è tenuto ad una lettura di verifica entro 7 gg lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente.

5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

5.1. Apertura al pubblico degli sportelli.

Presso lo sportello clienti della sede centrale, e presso gli sportelli periferici, è possibile richiedere informazioni in materia contrattuale e tariffaria, richiedere preventivi, effettuare tutte le operazioni dirette alla conclusione del contratto di fornitura e alla relativa risoluzione, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente la fornitura, i propri consumi, oltre all'inoltro di segnalazioni, reclami, apprezzamenti, suggerimenti e richieste di informazione.

Gli orari di apertura degli sportelli sono i seguenti:

- non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi;
- non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato.

Gli orari vengono resi noti mediante affissioni pubbliche, inseriti in apposite comunicazioni informative, nelle bollette inviate periodicamente agli Utenti, pubblicati sul sito Internet aziendale.

Sul sito internet del Gestore www.acqueveronesi.it sono reperibili ulteriori notizie utili, tra cui orari sportelli e loro ubicazione, riferimenti telefonici, riferimenti normativi, modulistica necessaria per le operazioni contrattuali, form di contatto e altro ancora.

5.2. Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: mezzo telefono, corrispondenza, call center e Sportello online.

Agli Utenti viene offerta la possibilità di effettuare telefonicamente tramite il numero verde Clienti **800 735300** da rete fissa e 199127171 da rete mobile a pagamento (Call Center) oltre che per iscritto, via mail attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale o via fax, le normali pratiche di cessazione dei contratti e i subentri su utenza cessata; anche tramite portale WEB (sportello on line) è possibile fare richiesta di cessazione del contratto.

Gli operatori Call Center forniscono il servizio per un orario di almeno 10 ore al giorno nei giorni feriali e di 5 ore per il sabato.

Possono essere ottenute telefonicamente, sempre per il tramite del Call Center, anche le seguenti informazioni:

- informazioni di carattere generale;
- informazioni personali in merito alla fornitura (consumi, fatture, stato pagamenti), con accesso tramite il codice personale.

Il gestore mette a disposizione dell'Utente finale un sito internet con la possibilità di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

5.3. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.

I pagamenti delle bollette possono essere eseguiti con le seguenti modalità:

- contanti;
- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- bollettino postale;
- CBILL.

Tramite i seguenti canali:

- presso le banche convenzionate con bollettino c/c postale (informazioni in bolletta); - presso gli uffici postali;
- presso la Cassa – SEDE AGSM Lungadige Galtarossa 8 – Verona (VR).
- presso gli Sportelli periferici con servizio Bancomat
- sul Sito del Gestore con carta di credito Visa o MasterCard
- con bonifico bancario
- presso i punti vendita dotati del servizio Lottomatica

Ove il canale utilizzato preveda un costo per l'esecuzione del pagamento, l'Utente sosterrà solamente il medesimo costo senza maggiorazioni da parte del Gestore.

5.4. Facilitazioni per Utenti particolari

Il Gestore si impegna a mettere a disposizione di alcune categorie di Utenti (es. portatori di handicap) l'accesso ai servizi in modo facilitato.

Tra questi:

- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto agli standard;
- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, etc.);
- percorsi preferenziali agli sportelli.

5.5. Rispetto degli appuntamenti.

Il Gestore, ove necessario s'impegna per l'esecuzione della prestazione o per l'effettuazione di un sopralluogo, al rispetto dell'appuntamento fissato con l'Utente o un suo delegato. In questo caso l'Utente deve assicurare la disponibilità propria o di un suo delegato per l'appuntamento concordato con il Gestore in una fascia oraria massima di 3 ore dalle 8 alle 12 e dalle 13 alle 16.

Il Gestore può modificare l'appuntamento entro le 24 ore antecedenti l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

Fascia puntualità appuntamenti = (3) ore

Preavviso minimi disdetta appuntamento = (24) ore nel 95% degli appuntamenti disdetti

5.6. Tempi di attesa agli sportelli.

Trattasi del tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta allo Sportello e il momento in cui viene ricevuto dal personale del Gestore.

I tempi di attesa agli sportelli sono quantificabili in:

Tempo medio = (15) min.

Tempo massimo (in momenti di elevato afflusso) = (60) min. sul 95% delle singole attese

5.7. Tempo medio di attesa servizio telefonico

È il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Tempo medio di attesa = (240) secondi rispetto in almeno 10 mesi su 12

5.8. Accessibilità al servizio telefonico

Rapporto mensile tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100.

Accessibilità al servizio telefonico > 90% rispetto in almeno 10 mesi su 12

5.9. Livello del servizio telefonico

Rapporto mensile tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100.

Livello del servizio telefonico $\geq$ 80% rispetto in almeno 10 mesi su 12

5.10. Tempi di risposta alle richieste scritte per informazioni.

L'Utente può inoltrare al Gestore richieste scritte per informazioni. I canali di trasmissione sono:

- postale – protocollo aziendale sede Lungadige Galtarossa 8 – Verona (VR)
- PEC protocollo@pec.acqueveronesi.it
- Attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale - Attraverso lo Sportello Web on Line presente sul sito Internet aziendale

Il Gestore s'impegna a fornire risposta scritta alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente.

Tempo massimo = (30) gg lavorativi

5.11. Tempi di risposta ai reclami.

Viene definito «reclamo» qualunque comunicazione in cui gli Utenti manifestano insoddisfazione per il mancato rispetto delle modalità, e/o delle tempistiche nell'erogazione del servizio o altro riguardante l'organizzazione aziendale.

Il reclamo può essere inoltrato attraverso i canali di contatto messi a disposizione dal Gestore (sportelli, Call Center, posta elettronica, indirizzo postale) con i mezzi più congeniali all'Utente:

- comunicazione scritta a mezzo posta o fax n. 045/8677438
- posta elettronica (ordinaria o PEC)
- attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale
- attraverso lo Sportello Web on Line presente sul sito aziendale
- attraverso la consegna del modulo appositamente predisposto dal Gestore e disponibile agli sportelli e sul sito internet.

Segnalazioni verbali possono essere successivamente formalizzate in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dall'Utente.

Il Gestore s'impegna a rispondere ai reclami pervenuti per iscritto entro un tempo massimo di 20 giorni lavorativi decorrenti dall'arrivo del reclamo dell'Utente.

L'Utente può presentare reclamo scritto utilizzando l'apposito modulo predisposto dal Gestore, disponibile sul sito internet e presso gli Sportelli, oppure fornendo almeno i seguenti dati:

- nome e cognome;

- l'indirizzo di fornitura;
- l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono);
- motivo del reclamo.

6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

6.1. Attivazione servizio di somministrazione.

A seguito della richiesta di attivazione del servizio idrico integrato, l'Utente stipula con il Gestore un contratto di somministrazione (Capo V Codice Civile). In sede di stipula al Cliente viene richiesta la corresponsione dei seguenti oneri contrattuali:

- Marca da bollo di legge
- Eventuali oneri di sopralluogo per uscita operatore *
- Deposito cauzionale**

* Solo in caso di voltura contrattuale con contestuale certificazione della lettura del misuratore da parte del subentrato e del subentrante, non viene disposto il sopralluogo (l'importo è passibile di revisioni su indicazione dell'AATO/AEEGSI)

** Così come disciplinato dall'Autorità dell'Energia Elettrica, Gas e Servizi Idrici

6.2. Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi.

Per tutte le tipologie di utenza le letture dei contatori sono effettuate di norma con cadenza semestrale, mentre la periodicità di fatturazione minima è la seguente:

- 2 bollette/anno se consumi ≤ 100 mc
- 3 bollette/anno se $100 \text{ mc} < \text{consumi} < 1.000 \text{ mc}$
- 4 bollette/anno se $1.000 \text{ mc} < \text{consumi} \leq 3.000 \text{ mc}$
- 6 bollette/anno se consumi $> 3.000 \text{ mc}$.

Le fasce di consumo sono determinate sulla base dei consumi medi annui relativi alle 3 ultime annualità oppure, in caso contrario, utilizzando i dati a disposizione.

Il tempo di emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa.

Tempo emissione fattura $\geq$ (45) gg solari

Il termine di pagamento della bolletta è conteggiato in almeno 20 gg solari dalla data di emissione.

La tariffa di fognatura viene applicata a tutti gli Utenti che convogliano scarichi nella fognatura pubblica, mentre quella di depurazione viene applicata se a valle della rete esiste un sistema di trattamento funzionante; entrambe sono calcolate in base al consumo idrico rilevato dal contatore o dal misuratore di portata o forfetariamente se previsto.

In caso di mancata lettura del contatore, la fatturazione prosegue con stima del consumo sulla base dei dati storici disponibili.

Il Gestore evidenzia nelle bollette la data dell'ultima lettura e il numero degli acconti

fatturati, invitando il cliente a comunicare l'autolettura del contatore.

Nel caso non sia possibile effettuare la lettura dei misuratori, viene lasciato all'Utente un avviso contenente la richiesta di effettuare l'autolettura e comunicarla nei modi previsti dal gestore.

È altresì possibile comunicare l'autolettura nelle seguenti modalità:

- direttamente al Numero Verde Clienti **800 735300**
- attraverso l'accesso allo Sportello Web on Line
- attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale
- direttamente agli sportelli presso la sede di XXXX e a quelli dislocati nella Provincia.

6.3. Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni.

Il Gestore garantisce idonea pubblicità alle tariffe in vigore utilizzando tutti i mezzi e i canali a propria disposizione. Lo stesso dicasi per ogni variazione delle stesse, le quali saranno riportate nella prima bolletta utile.

6.4. Monitoraggio e controllo dei consumi.

L'Utente è responsabile del monitoraggio dei propri consumi, della sua protezione dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.

In caso di manomissioni o guasti l'Utente deve comunicarli con tempestività al Numero Verde Guasti **800 734300** (24 ore su 24).

In caso di anomalie, anche potenziali, l'Utente potrà chiedere il necessario supporto tecnico rivolgendosi ai nostri operatori presso gli sportelli, tramite il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale o al numero verde **800 735300**.

Si ricorda che un attento monitoraggio dei consumi consente di prevenire rotture per il gelo, guasti o perdite occulte delle reti ricadenti in proprietà privata.

6.5. Rettifiche di fatturazione.

Qualora vengano evidenziati errori di fatturazione (in eccesso o in difetto), il Gestore s'impegna alla pronta correzione degli stessi, eventualmente mediante verifiche e controlli. Il rimborso dei pagamenti in eccesso avverrà nell'emissione della prima bolletta utile, fatte salve modalità diverse da concordarsi preventivamente con l'Utente.

Il tempo di rettifica scritta di fatturazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore di richiesta scritta dell'Utente di rettifica di fatturazione, **relativa ad una fattura già pagata**, o per la quale è prevista la rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Altresì, il tempo di risposta alla richiesta di fatturazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore di richiesta dell'Utente di rettifica di fatturazione, e la data di invio all'Utente della risposta motivata scritta.

Tempo di rettifica fatturazione = (60) gg lavorativi

Tempo di risposta motivata a rettifica fatturazione = (30) gg lavorativi per il 95% delle richieste

6.6. Rateizzazione

Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Qualora sussistano le condizioni di cui al precedente comma 42.1, il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

6.7. Morosità.

In caso di mancato pagamento della fattura nel termine indicato il Gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito sia in via stragiudiziale, anche a mezzo di società di recupero crediti, che in via giudiziale.

Decorsi i tempi previsti per il pagamento, quindi in caso di morosità, il Gestore può provvedere a inviare un primo sollecito bonario. Se il pagamento non viene effettuato nei tempi indicati, si procede con l'invio, tramite raccomandata A.R., di un preavviso di sospensione non inferiore a 20 giorni e accompagnato dal duplicato della fattura non pagata. In caso di ripetuto mancato pagamento si procederà alla sospensione della fornitura, senza ulteriori comunicazioni.

A seguito della sospensione, l'Utente dovrà procedere al pagamento di quanto dovuto con i sistemi di cui al precedente punto 4.3. Per la riattivazione della fornitura, l'Utente dovrà presentare copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento attraverso uno dei seguenti canali a scelta:

- presso gli sportelli dislocati sul territorio
- trasmettendone copia via fax al numero 045 8088697
- trasmettendone copia a mezzo posta elettronica all'indirizzo Mail: recupero.credito@acqueveronesi.it

La riattivazione della fornitura sospesa per morosità avviene, a partire dalla presa visione della ricevuta dell'avvenuto pagamento, entro:

Tempo massimo = (01) gg lavorativo (salvo i casi in cui l'interruzione abbia comportato lavori sull'impianto).

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere gestite come pervenute il giorno successivo.

In caso di errata interruzione della fornitura, il Gestore s'impegna all'immediata riattivazione.

6.8. Gestione perdite occulte.

In caso di presunta perdita occulta il Cliente può chiedere al GESTORE un conguaglio tariffario sui maggiori consumi dovuti alla perdita stessa, se accertata, seguendo le procedure indicate sulla modulistica presente sul sito e a disposizione presso gli sportelli.

Si precisa che sono classificate come perdite occulte le dispersioni d'acqua, a valle del contatore di misura, che per loro natura non sono immediatamente visibili. Tipicamente tali perdite sono dovute a rotture di tubi interrati con un flusso d'acqua che si infiltra nel sottosuolo senza che questa si renda visibile a livello del terreno.

Non sono invece classificabili come perdite occulte consumi anomali dovuti a malfunzionamento di impianti del cliente (p.es. da impianti di raffrescamento, frigoriferi, irrigazione ecc.), consumi per scarico da valvola di troppo pieno, vaschette del WC difettose, ecc..

Sui consumi riconosciuti come perdite occulte, su richiesta documentata del Cliente, è applicato un conguaglio tariffario relativamente ai mc prelevati in eccedenza rispetto ai normali consumi dell'utenza rilevabili dai consumi storici. Una volta conguagliata una perdita occulta, non saranno prese in considerazione altre richieste per la stessa utenza per almeno due anni.

Il Gestore potrà effettuare un sopralluogo tecnico con personale incaricato, il cui costo sarà addebitato in bolletta in concomitanza con il conguaglio tariffario riconosciuto.

6.9. Verifica funzionamento del contatore.

L'Utente può richiedere per iscritto al Gestore la verifica da parte dello stesso Gestore, del corretto funzionamento del contatore di acqua potabile. Il tempo di intervento per la verifica è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di intervento da parte del Gestore.

Tempo massimo = (10) gg lavorativi

Tempo massimo comunicazione esito verifica in loco = (10) gg lavorativi

Qualora, in seguito a verifica in loco, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito.

Tempo massimo per la sostituzione del contatore = (10) gg lavorativi

6.10. Verifica metrica certificata del contatore.

L'Utente può richiedere per iscritto al Gestore la verifica di un soggetto terzo abilitato, del corretto funzionamento del contatore di acqua potabile.

Il tempo di intervento per la verifica è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di intervento da parte del Gestore.

Tempo massimo per la sostituzione del contatore = (10) gg lavorativi

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente l'esito della verifica a partire dalla data di esecuzione della verifica stessa a seconda che sia effettuata presso l'Utente o in laboratorio.

Tempo massimo comunicazione esito verifica in laboratorio = (30) gg lavorativi

Se dalla verifica risulterà una misurazione non corretta (oltre la fascia di tolleranza di errore del $\pm 5\%$), il Gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi e all'accredito (o

addebito) in base alla media dei consumi storici degli ultimi tre anni. In mancanza di questi sulla base dei consumi medi e annui degli Utenti della stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione. Nel caso in cui la verifica confermasse la correttezza della misura, all'Utente sarà addebitata una cifra pari alle spese sostenute per la verifica presso il soggetto certificato di € 250.

Nel caso in cui l'Utente richieda di essere presente alle operazioni di verifica, dovrà accordarsi autonomamente con il soggetto terzo che effettuerà la verifica.

6.1.1. Verifica della pressione di fornitura.

L'Utente può richiedere la verifica della pressione di fornitura. Il Gestore procede alla verifica del valore della pressione entro un **tempo massimo di 10 gg lavorativi** decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente.

Nel caso in cui l'Utente richieda di essere presente alle operazioni di verifica, il Gestore provvederà a concordare con lo stesso un appuntamento.

Nel caso in cui i valori rilevati non risultino compresi entro i valori di riferimento previsti dalla normativa in vigore, il Gestore analizzerà le possibilità del ripristino delle condizioni.

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente l'esito della verifica entro **un tempo massimo di 10 gg lavorativi** decorrenti a partire dalla data di esecuzione dell'intervento.

7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

7.1. Continuità e servizio di emergenza

Il Gestore s'impegna a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni ingiustificate.

Qualora cause di forza maggiore, guasti o inevitabili esigenze di servizio (manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento e la garanzia di qualità e di sicurezza), dovessero provocare momentanee interruzioni, il Gestore adotterà ogni possibile provvedimento per contenere al massimo i disagi degli Utenti e, in ogni caso, si impegna a ridurre al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre e compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Il Gestore in caso di interruzioni fornirà adeguate e tempestive informazioni all'Utente.

In caso di carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 48 ore, il Gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, secondo le disposizioni dell'Autorità sanitaria competente.

7.2. Interruzioni con preavviso (Sospensioni programmate).

Sono le interruzioni del servizio dovute all'esecuzione di interventi o manovre programmate sulla rete, precedute da un preavviso agli Utenti interessati (sono esclusi gli interventi dovuti a guasto).

Nel caso si renda necessario interrompere il servizio per i motivi di cui al punto precedente, gli Utenti interessati dalla sospensione vengono avvisati col preavviso minimo di 2 gg solari.

La segnalazione viene effettuata, di norma, tramite avvisi affissi in luoghi pubblici, in punti di facile accesso/lettura, all'ingresso dell'unità immobiliare e, in casi particolari, direttamente

all'utenza, ed eventualmente anche a mezzo stampa.

Tempo massimo di sospensione servizio acqua:

- interventi sulla rete = (08) ore
- interventi sul contatore = (04) ore

Tempo massimo di sospensione servizio fognatura = (04) ore

7.3. Crisi idrica.

In caso di scarsità della fornitura idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali e comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore si impegna con adeguato preavviso, a informare gli Utenti e si riserva di adottare le seguenti misure:

- invitare l'Utenza al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzare risorse destinate ad altri usi;
- limitare i consumi attraverso riduzione della pressione in rete;
- predisporre la turnazione delle utenze;
- predisporre un servizio di autobotti

7.4. Pronto intervento.

Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno al numero verde **800 734300**.

Il Gestore fornisce al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Il Gestore dispone di squadre operative per il pronto intervento attive 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno per casi di guasti o disfunzioni che possano generare situazioni di pericolo o rischio di danni.

Gli Utenti hanno a disposizione per chiamate e segnalazioni interruzioni e guasti il numero verde **800 734300**, anch'esso disponibile 24 ore su 24 (gratuito da rete fissa e mobile).

Il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento è il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di un risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Tempo di risposta = (120) secondi per il 90% delle chiamate.

7.5. Situazioni di pericolo o rischio di danni.

Tempo massimo per primo intervento: 3 ore (calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di primo intervento fino all'arrivo sul luogo di chiamata) in caso di:

- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo, con conseguente aumento dei tempi di intervento, il Gestore fornisce telefonicamente le opportune indicazioni.

7.6. Altre situazioni.

Per guasto al contatore o apparecchi accessori, con conseguente interruzione del servizio: **tempo massimo per il primo intervento = 24 ore;**

Per guasto/occlusione alle tubazioni o canalizzazioni interrato, con conseguente interruzione del servizio:

tempo massimo per il primo intervento = 6 ore.

7.7. Ripristino dell'erogazione del servizio a seguito di guasto.

Per riparazione guasti a condotte fino a 300 mm di diametro: **Tempo massimo = (12) ore**

Per riparazione guasti a condotte di oltre 300 mm di diametro: **Tempo massimo = (24) ore**

Per avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito esondazioni e rigurgiti:

Tempo massimo = (04) ore

In quest'ultimo caso l'Utente dovrà preventivamente verificare che nel tratto di rete fognaria interna e/o in proprietà privata, non vi siano intasamenti o occlusioni di diretta competenza. Infatti in caso di intervento del Gestore per guasti o occlusioni o rigurgiti dovuti a mancata manutenzione dei tratti interni, si procederà, nella prima bolletta utile, all'addebito delle spese di intervento.

7.8. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.

Il Gestore è impegnato in un programma per il contenimento dei consumi e per la prevenzione dell'inquinamento delle falde ed effettua a tale scopo ricerche periodiche delle perdite sulla rete idrica e verifiche sulla rete fognaria.

8. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

8.1. Accesso all'informazione.

Il Gestore intende fornire un'informazione chiara e completa sull'erogazione dei servizi e favorire la partecipazione e la trasparenza.

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, il Gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- Sportelli, Call Center e URP di primo livello
- sito internet
- Portale web
- bollette e allegati
- organi di informazione (TV, conferenze stampa, mass-media)
- riviste, brochure e opuscoli informativi
- visite presso gli impianti e le sedi aziendali
- divulgazioni di ricerche, dati, condizioni di servizio, variazioni tariffarie, di regolamenti o

della stessa Carta

- campagne d'informazione speciali
- campagne di sensibilizzazione nelle scuole sull'uso consapevole dell'acqua e sul ruolo del Gestore

Inoltre, copia delle norme o disposizioni legislative concernenti la presente Carta sono:

- disponibili presso la sede aziendale e gli sportelli distribuiti sul territorio
- trasmissibili direttamente agli Utenti che ne facciano richiesta telefonica, tramite posta elettronica o fax.

Informazioni generali vengono fornite telefonicamente tramite il numero verde **800 735300** attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale e presso le sedi di sportello negli orari di apertura.

8.2. Informazioni.

Il Gestore, attraverso gli strumenti di cui al paragrafo precedente, si impegna a mettere a disposizione di tutti gli Utenti:

- copia della vigente Carta dei Servizi
- copia dei vigenti Regolamenti
- i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti;
- servizio di supporto e consulenza riguardo ai contratti (stipule e vulture) - gli aspetti commerciali del servizio (bollette, allacciamenti, letture)
- campagne d'informazione e sensibilizzazione sui problemi idrici
- andamento del servizio di fognatura e depurazione (informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti di scarico, etc.)
- informazioni sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati (messa a disposizione solo su specifica richiesta dell'Utente)
- comunicazioni tempestive riguardo attività che interessano l'Utente - le norme di legge di riferimento e le disposizioni dell'Autorità
- le informazioni sull'articolazione e sulle variazioni tariffarie - la procedura per la presentazione di eventuali reclami
- un servizio di informazioni relative al Gestore ed alla generalità dei servizi
- un servizio chiaro e comprensibile con riferimento a tutto ciò che viene segnalato
- i sondaggi e le interviste in materia di customer satisfaction

Inoltre, per facilitare lo svolgimento del loro ruolo a tutela degli Utenti, il Gestore condivide con le Associazioni dei Consumatori le informazioni relative all'andamento del servizio, gli indennizzi, i reclami e le iniziative aziendali in genere.

8.3. Accesso agli atti.

I documenti amministrativi formati o comunque detenuti dal Gestore e relativi all'attività di pubblico interesse sono soggetti alla disciplina del diritto di accesso di cui alla Legge n. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni ed al D.P.R. n. 184/2006 "Regolamento recante disciplina di accesso ai documenti amministrativi".

E' titolare del diritto di accesso agli atti chiunque vi abbia interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento

per il quale è chiesto l'accesso. Le specifiche modalità per l'accesso agli atti sono disciplinate da apposito Regolamento aziendale.

9. TRATTAMENTO DEI DATI

Il Gestore effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli Utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti e adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti ai sensi della Legge 196/2003.

É quindi consentito il trattamento dei dati in possesso del Gestore per:

- esigenze legate alla stipula di un contratto da attivare su sua richiesta,
- dare esecuzione ai servizi contrattualmente convenuti,
- eseguire obblighi di legge,
- dare corso alle modalità di pagamento convenute,
- esigenze di tipo operativo e gestionale,
- esigenze di controllo sui pagamenti e azioni conseguenti,
- finalità specifiche di marketing operativo e strategico legate al servizio ,
- riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie.

Altresì il trattamento può comprendere la diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità di leggi, e per finalità di vigilanza e di controllo congruente dell'attività medesima.

Il trattamento dei dati personali potrà essere eseguito, oltre che dal Gestore, anche da:

- società, enti o consorzi che, per conto del Gestore forniscano specifici servizi elaborativi o che svolgano attività connesse, strumentali o di supporto a quelle del Gestore, ovvero attività necessarie all'esecuzione delle operazioni e dei servizi richiesti;
- soggetti cui la facoltà di accedere ai dati personali sia riconosciuta da disposizioni di legge o di normativa secondaria o comunitaria;
- soggetti ai quali il trasferimento dei dati personali risulti necessario o sia comunque funzionale a quanto previsto dal rapporto contrattuale di somministrazione o ad altre attività contrattualmente in essere con il Gestore.

Il conferimento dei dati all'atto della sottoscrizione del contratto, è obbligatorio in relazione alla normativa vigente in materia.

In merito ai predetti trattamenti, l'Utente potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003. L'eventuale rifiuto a fornire i dati personali e ad autorizzarne la comunicazione ai soggetti di cui al citato elenco, potrebbe comportare l'impossibilità di eseguire le operazioni o i servizi richiesti o l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale richiesto o impedire la prosecuzione di eventuali rapporti in corso.

10. LA TUTELA DELL'UTENTE

L'Utente può segnalare qualsiasi violazione ai principi e alle prescrizioni fissati dalla presente Carta dei Servizi tramite forma scritta presso gli sportelli o telefonando al numero verde **800 735300**. Nel caso in cui l'Utente non si ritenesse soddisfatto dell'esito della propria segnalazione, potrà inoltrare in forma scritta formale reclamo all'Ufficio Clienti.

10.1. Procedura di reclamo.

Il Gestore accoglie e gestisce tutti i reclami relativi ai servizi erogati. I reclami possono essere inoltrati:

- in forma scritta all'indirizzo Lungadige Galtarossa 8 – Verona (VR)
- telefonicamente al numero verde clienti **800 735300**
- a mezzo colloquio con il personale degli sportelli. Tale colloquio può essere successivamente formalizzato in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dall'Utente;
- all'indirizzo PEC protocollo@pec.acqueveronesi.it
- attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale
- attraverso lo Sportello Web on Line presente sul sito Internet aziendale
- al numero di fax: 045 8677438

Il Gestore effettuati gli accertamenti necessari, riferisce l'esito all'Utente entro i tempi previsti dalla presente Carta.

10.2. Controlli esterni.

Qualora l'Utente ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta dal Gestore per questioni o reclami presentati in merito alla qualità dei servizi, può rivolgersi all'EgA –ed all'Autorità dell'Energia Elettrica, Gas e Servizi Idrici.

10.3. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità.

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate in:

- a) causa di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi
- b) cause imputabili all'Utente, quali la mancata presenza dell'Utente a un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'Utente
- c) cause imputabili al Gestore, intese come tutte le cause non comprese nelle lettere a) e b).

10.4. Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali.

Durante le astensioni dal lavoro, il Gestore garantisce tutte le prestazioni lavorative assicurate nei giorni festivi, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in vigore e dagli accordi sottoscritti dalle associazioni di categoria, con particolare riguardo agli obblighi di comunicazione e informazione agli organi e ai soggetti interessati.

10.5. Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici.

A fronte di un mancato rispetto da parte del Gestore degli standard di qualità specifici riportati nella **Tabella 1** presente nella Carta dei servizi dal 01/07/2016 è previsto un indennizzo automatico base pari a 30 € corrisposto all'Utente nella prima fatturazione utile e comunque entro 180 gg dalla richiesta. Nella bolletta l'importo sarà detratto con dicitura/causale specifica.

L'indennizzo automatico base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, dal 01/01/2017 sarà crescente in

relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Qualora l'Utente risulti moroso si sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute. Lo stesso non viene corrisposto nel caso in cui all'Utente finale sia già stato erogato nell'anno solare per mancato rispetto del medesimo livello specifico.

11. LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il Gestore, al fine di verificare la qualità del servizio reso e i possibili interventi migliorativi da attivare, effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione degli Utenti (Customer satisfaction). Sarà data la più ampia diffusione ai risultati di tali rilevazioni, rendendoli disponibili agli Utenti e alle Associazioni dei Consumatori.

Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio possono essere indirizzati ai recapiti messi a disposizione dal Gestore.

12. RAPPORTI CON GLI UTENTI

12.1. Codice di comportamento.

I rapporti con i cittadini Utenti del servizio sono regolati dal seguente codice deontologico:

- il personale è tenuto a trattare i cittadini Utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti oltre che nell'adempimento degli obblighi;
- i dipendenti sono tenuti altresì a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche;
- le procedure interne degli uffici sono rivolte, per quanto possibile e compatibilmente con le esigenze organizzative e tecniche, a soddisfare nel minor tempo possibile diritti dei cittadini Utenti.

13. CONTROVERSIE

In caso di controversia l'Utente può ricorrere alla Procedura di Conciliazione, utilizzando l'apposito modulo di adesione, così come definita dal relativo Regolamento sottoscritto tra le Associazioni dei Consumatori e il Gestore. Tale Regolamento è reperibile al link http://www.acqueveronesi.it/conciliazione_paritetica.asp

14. VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI

La presente Carta, dopo l'approvazione da parte del CDA di AcqueVeronesi Scarl il 20/04/2016, è stata approvata con delibera del Consiglio di Bacino XXXXXXXXXXXX. Questa è soggetta a revisione biennale. Le revisioni apportate, concordate tra gestore e Autorità

competente, sono tempestivamente portate a conoscenza dei cittadini-utenti, utilizzando i canali informativi indicati in precedenza.

Gli standard di continuità, regolarità d'erogazione e tempestività di ripristino del servizio evidenziati nella Carta sono da considerarsi validi in condizioni "normali" d'esercizio ed escludono pertanto situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o provvedimenti dell'Autorità pubblica.

15. LE REGOLE DI BASE

- La quantità d'acqua garantita corrisponde alla tipologia contrattuale. In particolare, per le utenze domestiche, è assicurata una dotazione giornaliera non inferiore a 150 litri per abitante, con una portata misurata al punto di consegna non inferiore a 360 litri/ora per ogni unità abitativa.
- La pressione, di norma, è adeguata ai valori di legge. Qualora non sia possibile fornire la pressione ai valori richiesti o di legge, vengono indicate all'Utente idonee prescrizioni tecniche.
- La quantità d'acqua prelevata viene misurata da un contatore che è affidato alla cura dell'Utente. Per evitare danneggiamenti dovuti al gelo, in particolare per i contatori posti all'esterno dell'abitazione, è opportuno proteggerli con materiali isolanti.
- Con la firma del contratto vengono stabilite condizioni di fornitura che impegnano le parti. Le principali condizioni di fornitura sono consegnate all'atto della sottoscrizione del contratto (del quale costituiscono parte integrante). E' possibile ritirare copia delle stesse presso gli sportelli del Gestore.
- La fornitura può essere singola o plurima, in relazione alle unità immobiliari da servire. Per le forniture singole, il contratto deve essere stipulato dall'utilizzatore; per quelle plurime, ad esempio i condomini, risponde ai sensi di legge l'amministratore. Ove non sia prescritto l'obbligo dell'amministrazione rispondono solidalmente tutti i proprietari.
- Le tariffe applicate dal Gestore sono determinate dall'Autorità competente nel rispetto della normativa vigente.
- È fatto obbligo di allacciarsi alla fognatura comunale per tutti gli edifici posti sulle vie dove è presente il collettore fognario, secondo quanto previsto dal regolamento di fognatura e depurazione.
- In caso di ritardato pagamento delle bollette, il Gestore applica gli interessi di mora, calcolati per ogni giorno di ritardo secondo l'interesse legale vigente nel periodo che intercorre tra la data di scadenza della bolletta e il suo pagamento maggiorato di 2,5 punti percentuali, a cui viene aggiunto un rimborso per le spese necessarie al ripristino del servizio e per la copertura delle spese di gestione (tale importo può essere soggetto a variazioni).
- L'erogazione del servizio può essere sospesa nei seguenti casi:
 1. modifiche eseguite sugli impianti aziendali senza preventiva autorizzazione da parte del Gestore
 2. manomissione dei sigilli del contatore
 3. subentri senza sottoscrizione del contratto
 4. mancati pagamenti

16. INFORMAZIONI SULLE VOCI PRESENTI IN BOLLETTA

Quota servizio di acquedotto: Tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. Il cliente paga questo servizio con una quota variabile in base ai mc consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo.

Quota servizio di fognatura: Tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane, sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. Il cliente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di fognatura è calcolata su una quantità di 50 mc.

Quota servizio di depurazione: Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. Il cliente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 mc.

Quota fissa: È una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.

Altri oneri: Comprendono gli addebiti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad esempio, i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'Iva.

Componenti di perequazione: Si tratta di addebiti, a carico di tutti i clienti del servizio di una certa tipologia di clienti, che servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali.

Bonus acqua: E' uno strumento per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per l'acqua. In bolletta si presenta come una componente tariffaria negativa (ossia un importo a favore del cliente).

Scaglioni: Alcune quote variabili hanno valori differenziati per scaglioni di consumo. Gli scaglioni sono più costosi via via che i consumi crescono, in modo da scoraggiare i consumi di acqua elevati. Ogni scaglione è compreso tra un livello minimo ed uno massimo (es: 0-50 mc; 51-150 mc, 151-200 mc, ecc.). In ogni bolletta i mc fatturati vengono ripartiti negli scaglioni applicabili al cliente sulla base del suo consumo medio giornaliero. Ad esempio, ipotizziamo che in una bolletta vengano fatturati al cliente 72 mc per un periodo di 120 giorni. Il suo consumo medio giornaliero sarà di circa 0,6 mc, in proiezione sull'anno, di $0,6 \times 365 = 219$ mc.

Se gli scaglioni sono, ad esempio: 0-50 mc, 51-150 mc, 151-250 mc, verranno quindi applicati al cliente i primi 3 scaglioni. I consumi del cliente nella bolletta in questione saranno così ripartiti, applicando i relativi valori delle tariffe:

16 mc nel primo scaglione

49 mc nel secondo scaglione

7 mc nel terzo scaglione.

17. INFORMAZIONE SU UNITÀ DI MISURA, LETTURE E CONSUMI

Metro cubo (mc): Il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.

Autolettura: E' il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dal cliente finale e comunicato al gestore (che abbia messo a disposizione tale servizio).

Consumi rilevati: Sono i consumi di acqua, in mc, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata dal gestore (o autolettura).

Consumi fatturati: Sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.

Consumi stimati: Sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici del cliente disponibili al gestore.

Tipologia di fornitura usi domestici (+ specificazione: ad es. residente/non residente): Significa che la fornitura è per usi domestici, non condominiale. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa.

Tipologia di fornitura usi domestici condominiali: Significa che la fornitura è per usi domestici e che il contatore è condominiale. Il titolare del contratto è l'amministratore di condominio, che ne ha la responsabilità. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa.

Tipologia di fornitura altri usi (+ specificazione: ad es. industriale, artigianale, agricolo, ecc.): Significa che la fornitura è per usi diversi da quelli domestici. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa.

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	Id. c.s.	30 euro

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	1 giorno	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'Utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	-	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'Utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	≥45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
	3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
	4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
	6/anno se consumi > 3000 mc		

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indennizzo o base di calcolo
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	-
Tempo per la risposta a reclami	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di accredito della somma non dovuta
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta
Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'Utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto

Tabella 2 – Standard generali (non soggetti ad indennizzi)

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni

	Prestazioni delibera AEEG655/2015/R/IDR	indicatore	Delibera 655 /2015 AEEGSI	Nuova Carta del Servizio Idrico Integrato	ACQVR (carta dei servz attuale)
1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell’utente e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore	10 giorni	10 giorni	5 giorni
2	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Id. c.s.	10 giorni	10 giorni	5 giorni
3	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Id. c.s.	20 giorni	20 giorni	AS 15 gg AC 20 gg
4	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Id. c.s.	20 giorni	20 giorni	AS 15 gg AC 20 gg
5	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell’utente e la data di completamento lavori da parte del gestore con contestuale messa a disposizione dell’utente del contratto di fornitura da firmare	15 giorni	15 giorni	20 giorni
6	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Id. c.s.	20 giorni	20 giorni	20 giorni
7	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Id. c.s.	≤ 30 giorni	30 giorni	30 giorni
8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Id. c.s.	≤ 30 giorni	30 giorni	30 giorni
9	Tempo di attivazione della fornitura	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	5 giorni	5 giorni	5 giorni
10	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	5 giorni	5 giorni	5 giorni
11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portatata del misuratore	Id. c.s.	10 giorni	10 giorni	15 giorni
12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell’attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	2 giorni feriali	1 giorno	1 giorno
13	Tempo di disattivazione della fornitura	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell’utente e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	7 giorni	7 giorni	5 giorni
14	Tempo di esecuzione della voltura	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente	5 giorni	5 giorni	5 giorni
15	Tempo di preventivazione per lavori senza sopraluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell’utente e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore	10 giorni	10 giorni	no c.s.
16	Tempo di preventivazione per lavori con sopraluogo	Id. c.s.	20 giorni	20 giorni	no c.s.
17	Tempo di esecuzione di lavori semplici	Tempo intercorrenete tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	10 giorni	10 giorni	no c.s.
18	Tempo di esecuzione dei lavori complessi	Id. c.s.	≤ 30 giorni	≤ 30 giorni	no c.s.
19	Fascia di puntualità per gli appuntamenti		3 ore	3 ore	4 ore
20	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	tempo che intercorre tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	7 giorni	7 giorni	no c.s.
21	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	24 ore	24 ore	no c.s.
22	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito	10 giorni	10 giorni	no c.s.
23	Tempo d'intervento per la verifica del misuratore	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell’utente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	10 giorni	10 giorni	60 giorni
24	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito	30 giorni	30 giorni	
25	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Tempo intercorrente tra la data di messa a disposizione dell’esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	10 giorni	10 giorni	no c.s.
26	Tempo d'intervento per la verifica del livello di pressione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell’utente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	10 giorni	10 giorni	no c.s.
27	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di messa a disposizione del relativo esito	10 giorni	10 giorni	no c.s.
28	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Calcolate a partire dall’inizio della conversazione telefonica con l’operatore di pronto intervento	3 ore	3 ore	Immediato (se situazione di pericolo) , 24 ore (se rottura contatore), 6 ore (se interruzione del servizio per vari motivi)
29	Tempo per emissione della fattura	Tempo che intercorre tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	45 giorni solari	45 giorni solari	no c.s.
30	Periodicità della fatturazione		2/anno se consumi ≤ 100mc	2/anno se consumi ≤ 100mc	no c.s.
			3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc	3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc	

N°	Fornitura e/o Interruzione		4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc	4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc	no c.s.
			6/anno se consumi > 3000mc	6/anno se consumi > 3000mc	
31	Termini per il pagamento della bolletta		20 giorni solari	20 giorni solari	no c.s.
32	Tempo per la risposta ai reclami	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data d'invio della rispota motivata scritta	30 giorni	20 giorni	20 giorni
33	Tempo per la risposta a richieste scritte d'informazione	Id. c.s.	30 giorni	30 giorni **	20 giorni
34	Tempo di rettifica di fatturazione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale ela data di accredito della somma non dovuta	60 giorni	60 giorni	SS 15 gg CS 30 gg
35	Tempo massimo di attesa agli sportelli		60 minuti	60 minuti	40 minuti
36	Tempo medio di attesa agli sportelli	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il medesimo viene ricevuto	20 minuti	15 minuti	15 minuti
37	Accessibilità al servizio telefonico	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità tempo apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	AS > 90%	AS > 90%	no c.s.
38	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	TMA ≤ 240 secondi	TMA ≤ 240 secondi	15 minuti
39	Livello del servizio telefonico (LS)	rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	LS ≥ 80%	LS ≥ 80%	no c.s.
40	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	tempo intercorrente tra l'inizio anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di prono intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	CPI ≤ 120 secondi	CPI ≤ 120 secondi	no c.s.
41	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura/depurazione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto ela data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	5 giorni	no c.s.	no c.s.
42	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura/depurazione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	5 giorni	no c.s.	no c.s.
43	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione , subentro cessazione, voltura	tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	10 giorni	10 giorni	no c.s.

performance migliorative

N.B. i giorni espressi negli standard dalla Carta dei servizio come quelli indicati dall'AEEGSII sono da considerarsi lavorativi, ad eccezione del : **Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità** che per l'AEEGSII è di N° 2 GG Feriali mentre ACQVR mantiene 1 GG lavorativo

** **Tempo per la risposta a richieste scritte d'informazione** = a seguito del tavolo tecnico tra le Ass. dei consumatori, il Consiglio di bacino, Acqvr e AGS del 22/04/2016, si è deliberato di mantenere lo standard a 30 GG lavorativi come indicato dalla delibera 655/2015 AEEGSII

IL COMITATO TERRITORIALE

Parere in merito alla revisione della Convenzione di gestione del servizio idrico integrato dell'Area Veronese e dell'Area del Garda ed alla revisione della Carta del servizio delle società di gestione Acque Veronesi scarl e Azienda Gardesana Servizi spa.

L'anno **duemilaquindici**, il giorno **ventisei** del mese di **maggio**, alle ore quattordici e trenta, presso gli uffici del Consiglio di bacino veronese, siti in Via Ca' di Cozzi n. 41 in Verona, è stata convocata la riunione del Comitato Territoriale con nota prot. n. 0689.16 del 23 maggio 2016 (Allegato 1 al presente verbale) per la trattazione degli argomenti posti al seguente ordine del giorno:

1. Espressione dei pareri in merito ai principali provvedimenti da discutere nella prossima Assemblea d'Ambito:
 - Programma quadriennale degli interventi 2016 – 2019 e aumenti tariffari;
 - Revisione del contratto di servizio tra il Consiglio di Bacino Veronese e i gestori del servizio idrico integrato;
 - Revisione delle Carte del servizio delle due società di gestione.
2. Varie ed eventuali.

Presiede la seduta il Presidente del Consiglio di bacino veronese, Mauro Martelli.

Risultano presenti i seguenti componenti:

- Giovanni Peretti (Sindaco di Castelnuovo del Garda), rappresentante dell'Area Lago
- Paola Arduini (Sindaco Caprino V.se), rappresentante dell'Area Val d'Adige e Monte Baldo;
- Mirco Frapporti, (Sindaco di Fumane), rappresentante dell'Area Valpolicella;
- Gabriele Marini (Sindaco di Monteforte d'Alpone) rappresentante dell'Area Est Veronese;

Partecipa alla riunione il Comitato istituzionale del Consiglio di Bacino Veronese.

Il Presidente dà inizio alla seduta alle ore 14.45.

Il Comitato territoriale

Vista la documentazione agli atti dei provvedimenti in fase di approvazione, e in particolare:

- La proposta di revisione del testo della Convenzione per la gestione del servizio idrico integrato nell'Area Veronese siglata con Acque Veronesi scarl in data 15 febbraio 2016;
- La proposta di revisione del testo della Convenzione per la gestione del servizio idrico integrato nell'Area del Garda siglata con Azienda Gardesana Servizi spa in data 15 febbraio 2016;
- La nuova Carta del servizio per l'Area Veronese proposta da Acque Veronesi scarl;
- La nuova Carta del servizio per l'Area del Garda proposta da Azienda Gardesana Servizi spa;
- I pareri resi dal Comitato consultivo degli utenti in data 19 maggio 2016 in merito ai suddetti argomenti;

Udita le relazione del Presidente del Consiglio di Bacino Veronese Mauro Martelli;

Preso atto della relazione sulle riunioni di zona tenutesi nel mese di maggio 2016 nel territorio della Provincia di Verona;

Preso atto delle precisazioni fornite dal Direttore del Consiglio di Bacino Veronese Luciano Franchini;

con voti unanimi favorevoli, esprime

PARERE FAVOREVOLE

Alla revisione della Convenzione di gestione del servizio idrico integrato dell'Area Veronese e dell'Area del Garda ed alla revisione della Carta del servizio delle società di gestione Acque Veronesi scarl e Azienda Gardesana Servizi spa.

Verbale letto, approvato e sottoscritto.

IL DIRETTORE
Luciano Franchini

IL PRESIDENTE
Mauro Martelli

All'Assemblea dell'ATO Veronese

**Al Presidente ed al Comitato Istituzionale del
Consiglio di Bacino Veronese**

Al Direttore del Consiglio di bacino veronese

PARERE N. 4 DEL 19 MAGGIO 2016

DEL COMITATO CONSULTIVO DEGLI UTENTI DELL'ATO VERONESE

Il Comitato Consultivo degli utenti, riunitosi il 19 maggio 2016 alle ore 14.30, presso la sede operativa del Consiglio di Bacino Veronese, sita in Via Ca' di Cozzi n. 41 in Verona;

In qualità di organo avente una sua propria autonomia all'interno del Consiglio di Bacino Veronese e in virtù delle funzioni attribuitegli dal "Regolamento per la costituzione, composizione e funzionamento del Comitato consultivo degli utenti" approvato dalla Assemblea d'Ambito del Consiglio di Bacino Veronese con deliberazione n. 9 dell'11 novembre 2014, esecutiva;

Richiamato, in particolare, l'art. 3 comma 3, del predetto Regolamento, in base al quale il Comitato "può, inoltre, essere chiamato dal Consiglio di Bacino ad esprimere pareri sugli atti programmatici e sulla convenzione di affidamento al Gestore e può effettuare analisi, indagini e ricerche aventi ad oggetto la qualità del servizio erogato dal Gestore con riferimento agli standard previsti dalla Carta del servizio idrico integrato";

esprime il seguente

Parere in merito alla revisione della Carta del Servizio di Acque Veronesi scarl.

PREMESSO che:

- il decreto legislativo 6 aprile 2006, n. 152 "Testo unico dell'ambiente", in particolare l'art. 149, descrive il Programma degli interventi del Piano d'Ambito e il Piano economico finanziario per ogni Ambito Territoriale Ottimale del servizio idrico integrato ;
- con intervento normativo dettato dall'art. 21, comma 19 del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici sono state trasferite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas (successivamente anche per il servizio idrico e quindi AEEGSI) che le esercita con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481;
- l'AEEGSI, con Deliberazione n. 665/2015/IDR del 28 dicembre 2015 ha approvato il testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono stabilendo che tale regolazione venga applicata a far data dal 1° luglio 2016, entrando a pieno regime dal 1° gennaio 2017;

VISTA la documentazione tecnica consegnata dal Consiglio di Bacino Veronese al Comitato Consultivo degli utenti nel corso della riunione del 12 maggio 2016, agli atti, relativa alla nuova Carta del servizio di Acque Veronesi e al confronto sulle modifiche apportate dopo la pubblicazione della delibera 655/2015 di AEEGSI;

DATO ATTO che il Comitato consultivo degli utenti si è successivamente riunito in data 19 maggio 2016 al fine di approfondire la discussione in merito alla revisione della Carta del Servizio di Acque Veronesi scarl;

tutto ciò sopra premesso, il Comitato Consultivo degli Utenti del Consiglio di Bacino Veronese, oggi riunitosi, alla presenza dei seguenti componenti:

Francesco Avesani
Giovanni Beghini
Dino Boni
~~Gianvittorio Cantutti~~
Silvia Caucchioli
~~Ilaria Corezzola~~
Maurizio Di Franco

Dopo approfondita discussione, con voti unanimi esprime il seguente

PARERE in merito a

Alla revisione della Carta del servizio di Acque Veronesi scarl.

“Sulla base delle informazioni contenute nella documentazione fornita dagli uffici del Consiglio di Bacino Veronese agli atti del presente parere, e dando atto delle premesse che fanno parte integrante del presente parere, a seguito della discussione che ne è conseguita, si evidenzia quanto segue:

1. è auspicabile che nella procedura di cui all'art. 6.7 della Carta del Servizio, prevista in caso di morosità, sia chiarito il significato di “sospensione della fornitura” identificandolo come applicazione di un riduttore di flusso che garantisca l'erogazione di 50 litri al dì pro-capite così come suggerito dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.
2. rispetto alla questione delle perdite occulte, che ha risvolti significativi sia sul tema del risparmio idrico sia sul tema del contenzioso tra utenti e gestori, si auspica la regolarità della lettura dei contatori ad opera dei gestori e la fatturazione dei consumi secondo le scadenze stabilite al punto 6.2 Carta Servizi, in modo da minimizzare il più possibile la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati (come previsto all'art. 35 della dl 655/2015 AEEGSI) nonché di incentivare l'auto lettura ad opera degli utenti.
3. in riferimento al punto 8.1 “Accesso all'informazione”, rispetto alla gestione delle informazioni on-line sul portale web, il Comitato consultivo degli utenti suggerisce l'implementazione del sito per agevolarne la fruibilità e l'accesso alla modulistica e alle informazioni di maggior rilevanza per l'utenza. In particolare si ritiene utile il potenziamento del portale “Pronto Web” ai fini di un accesso diretto e autonomo da parte degli utenti al proprio profilo personale.”

Verona, lì 19 maggio 2016

Letto, firmato e sottoscritto

Il Presidente del Comitato Consultivo degli utenti
F.TO Ing. Francesco Avesani