



Maria Francesca Arcidiacono  
NOTAIO

Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale "Orientale Goriziano"  
L.R. 13/2005 Art. 24/[1] e L.R. 5/2016 Art. 17

**Affidamento del Servizio Idrico Integrato a IRISACQUA Srl  
CONVENZIONE - CONTRATTO**

**SOMMARIO**

**CAPO I - PREMESSE**

**Art. 1 - Presa d'atto del rapporto tra IRISACQUA Srl e Comuni Soci**

1.1 Oggetto.

**CAPO II - CONDIZIONI GENERALI**

**Art. 2 - Premesse ed Allegati**

2.1 Parti integranti e sostanziali.

2.2 Composizione della CONVENZIONE - CONTRATTO.

**CAPO III DEFINIZIONI E PRINCIPI GENERALI**

**Art. 3 - Definizioni ed interpretazione**

3.1 Definizioni.

**Art. 4 - Delimitazione dell'Ambito Territoriale Ottimale**

4.1 Perimetro dell'ATO.

4.2 Principio di unicità.

4.3 Modifiche della delimitazione dell'ATO.

**Art. 5 - Oggetto della CONVENZIONE-CONTRATTO**

5.1 Generalità.

5.2 Oggetto.

5.3 Condizioni.

5.4 Campo di applicazione.

5.5 Attività non regolate.

5.6 Utenti industriali.

5.7 Espressa autorizzazione dell'EGA.

5.8 Impegni delle parti.

5.9 Obblighi dell'Ente di governo dell'ambito.

5.10 Obblighi del gestore.

**Art. 6 - Durata dell'affidamento**

6.1 Durata.

6.2 Ulteriori ipotesi di estensione della durata.

6.3 Procedura per l'estensione della durata.

**Art. 7 - Piano d'Ambito**

7.1 Piano d'Ambito.

7.2 Modifiche del Piano d'Ambito.

7.3 Documenti che compongono il Piano d'Ambito.

7.4 Aggiornamento del Piano d'Ambito.

**Art. 8 - Prerogative dell'EGA e cooperazione con IRISACQUA Srl**

8.1 Indirizzo e vigilanza.

8.2 Supporto ad IRISACQUA Srl.

8.3 Prerogative.

8.4 Acquisizione dei programmi di sviluppo urbanistico.

**Art. 9 - Dichiarazioni e garanzie delle Parti**

9.1 Dichiarazione espressa di IRISACQUA Srl.

9.2 Dichiarazione espressa dell'EGA.

**Art. 10 - Oneri ed Obblighi a carico delle Parti**

REGISTRATO

Gorizia li 14/07/2017

al n. 1335 Serie IT

Atti Privati

Esatti € 245,00

di cui trascr. //

di cui imp. bollo € 45,00

- 10.1 Obblighi a carico di IRISACQUA Srl.
  - 10.1.1 Rapporto con la clientela; carta dei servizi e regolamento del servizio idrico integrato (precisazione).
  - 10.1.2 Progettazione, Direzione Lavori ed attività correlate.
  - 10.1.3 Osservanza delle norme in materia di appalti di lavori, forniture, servizi.
  - 10.1.4 Obbligo di attenersi alle disposizioni dell'EGA.
  - 10.1.5 Obbligo del rispetto dei principi di efficienza ed economicità.
  - 10.1.6 Obbligo del rigore e della tempestività.
  - 10.1.7 Osservanza delle leggi; manuale della sicurezza.
  - 10.1.8 Individuazione delle figure responsabili.
  - 10.1.9 Limiti sulle prestazioni a favore di altri soggetti terzi.
  - 10.2 Obblighi a carico dell'EGA.
  - 10.2.1 Obbligazioni nascenti di carattere normativo.
  - 10.2.2 Obbligazioni nascenti dalla presente CONVENZIONE - CONTRATTO.
- Art. 11 - Equilibrio economico - finanziario**
- 11.1 Condizioni di equilibrio.
  - 11.2 Indici di equilibrio economico - finanziario.
  - 11.3 Equilibrio economico - finanziario del Piano d'ambito approvato.
  - 11.4 Istanza di riequilibrio economico - finanziario.
  - 11.5 Altre ipotesi di riequilibrio.
  - 11.6 Misure per il mantenimento dell'equilibrio economico - finanziario.
  - 11.7 Contraddittorio.
  - 11.8 Procedimento per la determinazione e approvazione delle misure di riequilibrio.
  - 11.9 Mancato accordo sul riequilibrio.
- Art. 12 - Finanziamento del Piano degli Investimenti**
- 12.1 Condizioni di finanza di progetto.
  - 12.2 Obbligo dell'EGA alla cooperazione con IRISACQUA Srl e i Finanziatori.
  - 12.3 Modifiche non sostanziali della CONVENZIONE - CONTRATTO.
- Art. 13 - Assicurazioni, Garanzie, Cauzioni**
- 13.1 Coperture e cauzioni.
  - 13.2 Danni e risarcimenti.
- CAPO IV - DELLE ATTIVITA' DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEGLI INVESTIMENTI**
- Art. 14 - Consistenza del Sistema**
- 14.1 Definizione.
- Art. 15 - Principi guida e linee di intervento**
- 15.1 Fattispecie di azioni.
  - 15.2 Obiettivi.
  - 15.3 Richiamo alle progettazioni.
  - 15.4 Indicatori di intervento.
- Art. 16 - Creazione, manutenzione e condivisione del SIT**
- 16.1 Generalità.

- 16.2 Termini.
- Art. 17 - Misure di recupero perdite idriche fisiche**
- 17.1 Classificazione.
- 17.2 Criteri.
- 17.3 Mantenimento del livello di perdita recuperato.
- Art. 18 - Misure di recupero perdite idriche contabili**
- 18.1 Gestione dei contatori.
- 18.2 Utenze gratuite.
- Art. 19 - Piani di emergenza e regime di salvaguardia delle fonti**
- 19.1 Termini per la redazione.
- Art. 20 - Progettazione e redazione di Studi finalizzati**
- 20.1 Redazione dei Progetti.
- 20.2 Titolare della progettazione e della Direzione Lavori.
- 20.3 Divieto di subappalto.
- 20.4 Computo delle spese tecniche.
- 20.5 Attività svolte da IRISACQUA Srl.
- 20.6 Parere dell'EGA.
- 20.7 Rilievi di dettaglio.
- 20.8 Variazioni non sostanziali.
- 20.9 Dichiarazione di conformità con il Programma degli Interventi.
- 20.10 Relazione sui rischi del Progetto e sulle azioni di mitigazione.
- 20.11 Procedura per l'espressione del parere dell'EGA.
- 20.12 Termini per il parere.
- 20.13 Supplementi di istruttoria.
- 20.14 Restituzione degli elaborati.
- 20.15 Silenzio assenso.
- Art. 21 - Progetti di Nuove Opere**
- 21.1 Fasi della progettazione.
- 21.2 Autorizzazioni.
- Art. 22 - Progetti di Manutenzioni Straordinarie**
- 22.1 Sostituzione di tratti di condotte.
- 22.2 Adeguamento di impianti.
- Art. 23 - Nuove lottizzazioni**
- 23.1 Piani urbanistici attuativi.
- Art. 24 - Procedure espropriative**
- 24.1 Autorità espropriante.
- Art. 25 - Variazioni dell'importo di progetto rispetto all'importo di Piano**
- 25.1 Importo compatibile con le previsioni di Piano d'Ambito.
- 25.2 Importo non compatibile con le previsioni di Piano d'Ambito.
- Art. 26 - Erogazione di contributi a fondo perduto ed altre provvidenze finanziarie**
- 26.1 Criteri.
- Art. 27 - Tolleranze sugli obiettivi tecnici di Piano**
- 27.1 Generalità e fattispecie.
- Art. 28 - Varianti in corso d'opera**

28.1 Norme di riferimento.  
28.2 Mancata approvazione delle varianti.  
**Art. 29 - Le fasi realizzative di un intervento**  
29.1 Fattispecie.  
**Art. 30 - Il consuntivo netto degli investimenti - utilizzo delle economie**  
30.1 Generalità.  
30.2 L'importo consuntivo netto è pari alla previsione del Piano d'Ambito.  
30.3 L'importo consuntivo netto è inferiore alla previsione del Piano d'Ambito.  
30.4 L'importo consuntivo netto è superiore alla previsione del Piano d'Ambito.  
**Art. 31 - Istruttoria sugli scostamenti di investimento rilevati**  
31.1 Generalità ed obiettivi.  
31.2 Procedura.  
**CAPO V - DELLA GESTIONE OPERATIVA**  
**Art. 32 - Oggetto e consistenza della Gestione Operativa**  
32.1 Generalità.  
**Art. 33 - Modello Organizzativo**  
33.1 Linea guida.  
**Art. 34 - Attività Aziendali e Contabilità Analitica**  
34.1 Principi da adottare nella valutazione dei costi gestionali ed industriali.  
**Art. 35 - Ristrutturazione, aggiornamento e manutenzione del database utenti**  
35.1 Obiettivi.  
35.2 Mantenimento del database.  
**Art. 36 - Controlli sulle Acque**  
36.1 Generalità.  
36.2 Procedure.  
**Art. 37 - Budget annuale per interventi di manutenzione straordinaria non pre-definiti**  
37.1 Generalità.  
37.2 Interventi ammessi al budget annuale di manutenzione straordinaria non predefinita.  
37.3 Autorizzazioni.  
37.4 Divieto.  
**Art. 38 - Autorizzazioni allo scarico in fognatura e sanzioni in materia ambientale**  
38.1 Generalità.  
38.2 Titolare dell'inoltro.  
38.3 Principio.  
**Art. 39 - Tassa occupazione suolo ed aree pubbliche (TOSAP)**  
39.1 Principi.  
**CAPO VI - DEL RAPPORTO GESTORE / UTENTE**  
**Art. 40 - Carta dei Servizi**  
40.1 Generalità.  
**CAPO VII - DEL RAPPORTO IRISACQUA SRL - EGA**

**Art. 41 - Ulteriori obblighi tra le parti**

41.1 Ulteriori obblighi dell'EGA.

41.2 Ulteriori obblighi del Gestore.

41.3 Modalità di aggiornamento della CONVENZIONE - CONTRATTO.

41.4 Rapporti tra grossista, EGA e Gestore.

**Art. 42 - Penali e Sanzioni**

42.1 Penali.

42.2 Sanzioni.

**Art. 43 - Costo di gestione dell'EGA**

43.1 Fonte di copertura.

43.2 Frequenza del pagamento.

43.3 Termine del pagamento.

43.4 Modalità.

43.5 Importo.

43.6 IVA.

**CAPO VIII - DELLA TARIFFA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

**Art. 44 - Criteri di calcolo e di applicazione della tariffa del servizio idrico integrato**

44.1 Tariffa di riferimento.

44.2 Ruolo dell'EGA.

44.3 Ruolo di IRISACQUA Srl.

44.4 Approvazione.

**Art. 45 - Aggiornamento dell'articolazione tariffaria**

45.1 Generalità.

45.2 Frequenza degli aggiornamenti.

**CAPO IX - EVENTUALE INTERRUZIONE ANTICIPATA DELL'AFFIDAMENTO**

**Art. 46 - Risoluzione e recesso**

46.1 Procedura generale in caso di inadempimento da parte dell'Affidatario.

46.2 Gravi e reiterati inadempimenti da parte dell'Affidatario.

46.3 Procedura di individuazione del nuovo soggetto Gestore.

46.4 Somme pagate all'Affidatario uscente in caso di risoluzione per fatto a lui imputabile.

46.5 Rifusione delle spese e dei danni.

46.6 Proprietà dei beni.

46.7 Gravi e reiterati inadempimenti da parte dell'EGA.

46.8 Effetti del mancato accordo sul riequilibrio.

46.9 Efficacia della risoluzione, recesso e della revoca.

46.10 Vincolo di destinazione prioritaria.

46.11 Modifiche del quadro normativo applicabile.

**Art. 47 - Revoca dell'affidamento**

47.1 Motivazioni.

47.2 Obbligo dell'EGA.

**Art. 48 - Privilegio generale**

48.1 Presa d'atto del privilegio generale dei Finanziatori.

**Art. 49 - Forza Maggiore**

49.1 Obbligo di comunicazione.

49.2 Istruttoria dell'EGA.

49.3 Sospensione degli obblighi.

- 49.4 Riequilibrio economico - finanziario.
- 49.5 Perdurare dell'evento.
- Art. 50 - Cessione dei crediti**
- 50.1 Autorizzazione dell'EGA.
- 50.2 Pegno a favore dei Finanziatori.
- Art. 51 - Solve et repete**
- 51.1 Rinuncia dell'EGA.
- CAPO X - CLAUSOLE FINALI**
- Art. 52 - Cessione della CONVENZIONE - CONTRATTO**
- 52.1 Divieto di cessione.
- Art. 53 - Risoluzione delle controversie**
- 53.1 Generalità.
- 53.2 Commissione per la risoluzione delle controversie.
- Art. 54 - Comunicazioni - Elezione del domicilio**
- 54.1 Generalità.
- Art. 55 - Oneri e spese di contratto, di registro ed accessorie**
- 55.1 Generalità.
- 55.2 Registrazione in caso d'uso.
- Art. 56 - Legge applicabile e Foro competente**
- 56.1 Generalità.
- 56.2 Foro competente.
- Art. 57 - Regime dei Beni Comunali**
- 57.1 Presa in carico di reti, impianti e dotazioni comunali ad inizio affidamento e restituzione a fine affidamento.
- 57.2 Regime dei mutui in carico ai Comuni.
- 57.3 Stato dei Beni allo scadere dell'affidamento.
- Art. 58 - Regime dei Beni di IRIS SpA**
- 58.1 Assegnazione beni per effetto scissione.
- 58.2 Presa in consegna dei Beni.
- 58.3 Stato dei Beni allo scadere dell'affidamento.
- 58.4 Devoluzione dei Beni allo scadere dell'affidamento.
- Art. 59 - Devoluzione gratuita ai comuni delle reti e degli impianti e dotazioni di IRISACQUA Srl realizzati in corso di affidamento**
- 59.1 Devoluzione gratuita.
- CAPO XI - ALLEGATI**
- Art. 60 - Elenco degli allegati**

\*\*\*\*\*

Contratto redatto in un unico originale, da conservare negli atti del notaio Maria Francesca Arcidiacono, designato dai contraenti per l'autenticazione delle sottoscrizioni.

L'anno duemiladiciassette, il giorno trenta del mese di giugno.

I sottoscritti:

\* GABRIELCIC FLAVIO, nato a Gorizia il 19 novembre 1960, e residente in Gorizia alla Via Gian Giuseppe Bosizio n. 14, Codice Fiscale GBR FLV 60S19 E098G, in qualità di Commissario Liquidatore della **CONSULTA TERRITORIALE D'AMBITO OTTIMALE "ORIENTALE GORIZIANO"** (istituita ai sensi della L. 36/94

e s.m.i., nonché della L.R. 13/05, tra la Provincia di Gorizia ed i Comuni di Gorizia, Cormons, Staranzano, San Canzian d'Isonzo, Romans d'Isonzo, Fogliano Redipuglia, Sagrado, Turriaco, Savogna d'Isonzo, Villesse, San Pier d'Isonzo, Capri-va del Friuli, Mossa, San Lorenzo Isontino, Dolegna del Col-lio, Medea, Moraro, San Floriano del Collio, Doberdò del La-go, Grado, Farra d'Isonzo, Gradisca d'Isonzo, Mariano del Friuli, Monfalcone, Ronchi dei Legionari), tale nominato con Decreto della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia n. 0257/Pres. di data 22 dicembre 2016, al presente atto auto-rizzato in forza di Deliberazione di conferenza d'ambito n. 176 del 29 novembre 2016;

\* GRAZIANI GIANBATTISTA, nato a Monfalcone (GO) il 6 marzo 1963, Codice Fiscale GRZ GBT 63C06 F356U, nella qualità di Amministratore Unico e legale rappresentante della società "**IRISACQUA S.r.l.**", con sede in Gorizia alla Via IX Agosto n. 15, dove domicilia per la carica, capitale sociale Euro 20.000.000,00 (ventimilioni virgola zero zero) interamente versato, Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. della Venezia Giulia e Partita IVA 01070220312, iscritta al R.E.A. al n. GO-69115, in virtù dei poteri derivantigli dal vigente Statuto sociale.

#### **VISTI**

- la L.R. 13/2005, abrogata a partire dal 1° gennaio 2017 dall'articolo 28 della L.R. n. 5 del 15 aprile 2016;
- l'art. 113, c. 5, lettera c) del D.Lgs. 267/2000, come mo-dificato e sostituito dalle successive norme emanate in mate-ria di *in-house providing*;
- la Deliberazione dell'Autorità d'Ambito Territoriale Otti-male Orientale Goriziano ("EGA") del 14 Dicembre 2005, con la quale l'EGA ha deliberato l'affidamento c.d. "in house" del servizio idrico integrato ad IRISACQUA Srl;
- l'Atto di Scissione di IRIS - ISONTINA RETI INTEGRATE E SERVIZI S.p.A. in data 29 dicembre 2005 a rogito del Notaio Maria Francesca Arcidiacono di Gorizia, Rep. n. 8.603, Racc. n. 2.828, con il quale è stata costituita IRISACQUA Srl;
- la Deliberazione dell'Autorità d'Ambito Territoriale Otti-male Orientale Goriziano ("EGA") del 4 settembre 2006, con la quale l'EGA ha approvato lo schema di CONVENZIONE - CON-TRATTO tra l'EGA e IRISACQUA Srl, la quale risulta coerente con la Convenzione tipo approvata dalla Regione ex art. 24 L.R. 13/2005;
- il testo originario della CONVENZIONE - CONTRATTO tra l'E-GA e IRISACQUA Srl stipulata in data 24 ottobre 2006 ad esi-to della Deliberazione di cui al punto che precede e le suc-cessive modifiche e integrazioni intervenute;
- la L.R. 29 dicembre 2010, n. 22, art. 4, commi 44, 45, 46;
- la L.R. 15 aprile 2016, n. 5;
- l'art. 151 del D.lgs. 3 aprile 2006, n. 152 e la Convenzio-ne Tipo - Disposizioni sui contenuti minimi essenziali - ap-

provata dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico con deliberazione del 23 dicembre 2015 656/2015/R/IDR, e dunque l'obbligo di modificare e integrare la CONVENZIONE - CONTRATTO per adeguarla ai contenuti minimi previsti dalla Convenzione Tipo;

- la Deliberazione del CATO del 20 giugno 2016, n. 168 con la quale sono state individuate le principali modifiche e integrazioni da apportare alla CONVENZIONE - CONTRATTO per renderla conforme ai contenuti minimi previsti dalla Convenzione Tipo;

- la Deliberazione del CATO del 29 novembre 2016, n. 176 con la quale sono state individuate le misure per il ripristino dell'equilibrio economico-finanziario nella forma dell'allungamento della durata della concessione a seguito della modifica del Piano d'Ambito per recepire l'inserimento di nuovi investimenti a Gorizia;

stipulano un testo aggiornato e consolidato della CONVENZIONE - CONTRATTO prevista dall'art. 24, co. 1 L.R. 13/2005 (come sostituito, a partire dal 1° gennaio 2017, dall'art. 17 L.R. 5/2016).

#### **CAPO I - PREMESSE**

##### **Art. 1 - Presa d'atto del rapporto tra IRISACQUA Srl e Comuni Soci**

###### **1.1 Oggetto.**

Le parti danno atto che i Comuni ricadenti nell'ATO Goriziano, soci di IRISACQUA SRL, eserciteranno sull'affidataria un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi.

Tale controllo è disciplinato dall'accordo, a cui si rimanda, e successivi aggiornamenti, denominato "Accordo ex. Art. 30 D.Lgs. 267/2000 tra enti pubblici territoriali per lo svolgimento in modo coordinato della funzione di Controllo analogo sulla società a totale capitale pubblico locale "Irisacqua srl" sottoscritto in data 2 maggio 2014 da tutti i Comuni.

#### **CAPO II - CONDIZIONI GENERALI**

##### **Art. 2 - Premesse ed Allegati**

###### **2.1 Parti integranti e sostanziali.**

Le premesse e gli allegati formano parte integrante e sostanziale della presente CONVENZIONE - CONTRATTO.

###### **2.2 Composizione della CONVENZIONE - CONTRATTO.**

La presente CONVENZIONE - CONTRATTO si compone degli articoli dal n. 1 al n. 63 e degli allegati, che formano parte integrante e sostanziale della CONVENZIONE - CONTRATTO stessa.

#### **CAPO III - DEFINIZIONI E PRINCIPI GENERALI**

##### **Art. 3 - Definizioni ed interpretazione**

###### **3.1 Definizioni.**

Nella presente CONVENZIONE - CONTRATTO, ove il contesto non disponga altrimenti, la terminologia adottata è riferita alla tabella che segue.

<b>TERMINOLOGIA</b>	<b>DEFINIZIONE ED INTERPRETAZIONE</b>
ACQUEDOTTO	Insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica.
ADDUZIONE	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
AFFIDAMENTO	Atto con il quale l'Affidante autorizza l'Affidatario alla gestione del servizio idrico integrato nel territorio di riferimento
AEEGSI	Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico
AFFIDANTE (o Ente di governo dell'ambito- EGA)	Autorità dell'Ambito Territoriale Ottimale Orientale Goriziano, e ogni suo successore individuato ai sensi della normativa di volta in volta applicabile nel ruolo di "affidante" ai sensi della CONVENZIONE - CONTRATTO.
AFFIDATARIO (GESTORE)	IRISACQUA Srl o altra società a questa legittimamente subentrante
AFFIDAMENTO IN-HOUSE	Si intende l'affidamento diretto in -house del servizio pubblico ai sensi delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 febbraio 2014, nonché dell'articolo 5 del decreto legislativo n. 50 del 2016 e delle ulteriori norme di settore di volta in volta applicabili.
ALTRE ATTIVITA' IDRICHE	Insieme delle attività idriche non rientranti nel servizio idrico integrato e in particolare: <ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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 ;</li> <li>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;</li> <li>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 o-</li> </ul>

	<p>pere di urbanizzazione e di allacciamento realizzati da terzi, le analisi di laboratorio, la progettazione e l'<i>engineering</i> e altri lavori e servizi similari;</p> <p>e) la riscossione.</p>
ARTICOLAZIONE TARIFFARIA	Si intende le varie articolazioni tariffarie determinate in base al Metodo Tariffario, come di volta in volta modificato e/o integrato ai sensi dell'art. 151, co. 2, lett. f).
ATTIVITA' DIVERSE	Insieme delle attività diverse da quelle idriche relative all'Attività di acquedotto, fognatura, depurazione e altre attività idriche.
CAPTAZIONE	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.
CONTROLLO DI ATTUAZIONE	Insieme di procedure e sistema informativo atto a monitorare e controllare i fatti economici, tecnici e gestionali relativi all'affidamento.
CONVENZIONE - CONTRATTO	Documento che regola i rapporti tra affidante ed affidatario
CRITERI CONTABILI:	Indica i principi e criteri contabili riferiti all'ALLEGATO " <i>Criteri contabili</i> "
DATA DI CALCOLO	Si intende ogni 30 giugno e 31 dicembre di ciascun anno.
DEPURAZIONE	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 riceettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi.
DISTRIBUZIONE	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.
EQUILIBRIO ECONOMICO E FINANZIARIO:	E' la condizione di gestione dei servizi tale da assicurare economicità e capacità di rimborso del debito, che viene di volta in volta verificata avendo riguardo anche al rispetto degli indici di cui all'Allegato "Indici di equilibrio economico – finanziario".
EROGAZIONE	Rapporto tra Affidatario e clienti finali del servizio idrico integrato, in termini di fornitura del servizio (distribuzione) e relativo pagamento del prezzo (lettura, fatturazione, incasso)
ESERCIZIO IMPIANTI, RETI E DOTAZIONI (E-SERCIZIO)	Si intende l'insieme delle attività aziendali che hanno l'obiettivo di garantire il regolare funzionamento delle

	reti e degli impianti, ad esclusione delle riparazioni.
FINANZIATORI	Istituti di credito, gli investitori istituzionali e/o altri finanziatori (ivi incluse le controparti finanziarie per la copertura del rischio di oscillazione del tasso di interesse) che finanziano e rifinanziano, anche attraverso la sottoscrizione di obbligazioni o altri titoli di debito, gli investimenti e le attività da Piano d'Ambito effettuati dal Gestore, come comunicati dal medesimo all'Affidante.
FOGNATURA	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
FORZA MAGGIORE:	<p>Indica ogni evento, atto, fatto o circostanza assolutamente imprevisto e/o imprevedibile, non direttamente imputabile alla parte che la invoca, che non sia stato possibile impedire usando la dovuta diligenza e tale da rendere impossibile in tutto o in parte in modo obiettivo e assoluto l'adempimento delle obbligazioni in via temporanea o permanente, ivi comprese le circostanze che costituiscono cause di impossibilità sopravvenuta sia essa temporanea o definitiva. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo e a condizione che soddisfino i suddetti requisiti si intendono quali cause di forza maggiore e/o caso fortuito, eventi quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) guerra (indipendentemente dalla relativa formale dichiarazione), sommosse, invasioni, conflitti armati, embargo;</li> <li>b) rivoluzioni, insurrezioni, sommosse, tumulti popolari, guerre civili, atti di terrorismo, vandalismo, sabotaggio e altre agitazioni civili;</li> <li>c) esplosioni, radiazioni e contaminazioni chimiche e/o nucleari;</li> <li>d) scioperi, anche di categoria, su base nazionale o locale, sabotaggi o atti di scioperanti, conflitti tra lavoratori purché non attinenti direttamente all'organizzazione aziendale di IRISACQUA Srl;</li> <li>e) eventi naturali eccezionali quali catastrofi e/o fenomeni naturali avversi compresi uragani, fulmini, terremoti, cedimenti, incendi, inondazioni, alluvioni, siccità, accumuli di neve o ghiaccio, carestie e ogni altro evento naturale e/o disastro ambientale;</li> <li>f) gravi incidenti a mezzi e vie di trasporto non imputabili a negligenza di IRISACQUA Srl;</li> <li>g) epidemie e contagi;</li> <li>h) espropriazioni, confische, sequestri o demolizioni ordinate da qualsiasi Autorità civili o militari non dipendenti da fatto imputabile a IRISACQUA Srl;</li> <li>i) condizioni e circostanze concernenti i siti ove sono ubicati le opere e gli impianti (ivi incluse a mero titolo esemplificativo le condizioni del terreno, del sottosuolo, ambientali, geologiche, sismiche, geotecniche, climatiche idrologiche;</li> <li>j) l'esistenza di ostruzioni sotterranee, fossili,</li> </ul>

	strutture antiche e/o ritrovamenti archeologici che determinano apposita ordinanza inibitoria o analogo provvedimento delle competenti Autorità;
	k) sopravvenienza di nuove disposizioni normative o modifica di leggi o regolamenti o nuove interpretazioni delle normative esistenti che impediscano in tutto o in parte l'attuazione di quanto previsto nell'affidamento
GESTIONE CONFORME	l) indisponibilità delle fonti energetiche;
	m) adozione di nuovi strumenti urbanistici o modifica di quelli esistenti;
	n) scostamento tra inflazione programmata ed inflazione reale superiore al 50% del valore dell'inflazione programmata.
	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'Affidante.
INVESTIMENTO	Ogni incremento delle attività fisse dell'Affidatario.
LR 14/02	Si intende la Legge Regionale (del Friuli Venezia Giulia) 21.05.02 n. 14 che disciplina la materia dei lavori pubblici da realizzarsi nel territorio regionale, come di volta in volta modificata, integrata e/o sostituita.
LR 13/05	Si intende la Legge Regionale (del Friuli Venezia Giulia) 23.06.05, come di volta in volta modificata e integrata.
LR 5/16	Si intende la Legge Regionale (del Friuli Venezia Giulia) 15.04,2016 n. 5 come di volta in volta modificata e integrata
MANUTENZIONE ORDINARIA IMPIANTI E RETI	Si intende l'insieme delle attività aziendali che hanno l'obiettivo di effettuare le riparazioni programmate o contingibili sulle reti e sugli impianti
MANUTENZIONE STRAORDINARIA DI RETI, IMPIANTI E DOTAZIONI	Attività aziendale finalizzata alla sostituzione di una parte del sistema di reti, impianti, dotazioni, attività che per sua natura non è in grado di prolungare la vita utile del bene complessivo a cui appartiene, né può incrementarne la capacità dello stesso a produrre reddito; attività che in ogni caso non incrementano le attività fisse dell'Affidatario.
MISURE DI COMPENSAZIONE:	Si intendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le opportune misure di compensazione di cui all'art. 12 della CONVENZIONE - CONTRATTO.
NUOVA OPERA	Nuova parte del sistema di reti, impianti, dotazioni gestito dall'Affidatario
PARTE/PARTI	Si intende, a seconda del caso, singolarmente l'EGA ed IRISACQUA Srl; con "PARTI" si intendono collettivamente EGA ed IRISACQUA Srl.
PIANO D'AMBITO	Si intende il documento di pianificazione redatto e aggiornato dall'Affidante ai sensi dell'art. 149 del d.lgs. 152/2006, che è costituito dai seguenti atti: (i) ricognizione delle infrastrutture; (ii) programma degli interventi; (iii) modello gestionale ed organizzativo; (iv) piano economico finanziario.
POTABILIZZAZIONE	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 com-

	prese inoltre le operazioni di disinfezione effettuate in rete di distribuzione con stazioni intermedie
PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI (PIANO DEGLI INTERVENTI; LISTA DEGLI INTERVENTI)	Elenco degli interventi previsti nel Piano d'ambito
PROPRIETA' DI RETI, IMPIANTI E DOTAZIONI	Titolarità delle immobilizzazioni afferenti il servizio idrico integrato.
RETI, IMPIANTI, DOTAZIONI	Immobilizzazioni di carattere infrastrutturale (connesse fisicamente al suolo / sottosuolo), e per le quali non si possano realizzare immobilizzazioni alternative (se non di in termini di sostituzione e / o potenziamento di quelle esistenti)
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (SII)	Insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad uso civile, di fognatura e depurazione di acque reflue, ovvero da 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
SUOLO PRIVATO	Sedime di proprietà di soggetto privato
SUOLO PRIVATO DI USO PUBBLICO	Sedime di proprietà di soggetto privato destinato al pubblico utilizzo
SUOLO PUBBLICO	Sedime di proprietà di soggetto pubblico
SVILUPPO IMPIANTI E RETI	Complesso di Attività mirate alla alla creazione di nuovi Beni ed alla loro manutenzione straordinaria
TARIFFA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	Corrispettivo del servizio idrico integrato, determinato dall'Affidante ed approvato da AEEGSI tenendo conto della tariffa di riferimento e della vigente disciplina di settore e che assicura la copertura integrale di tutti i costi e le remunerazioni dovute al Gestore
VENDITA ALL'INGROSSO	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
VOLUME EROGATO	Si intende la somma dei consumi misurati ai contatori delle utenze nell'arco di un anno.

#### Tabella 1 - Glossario dei termini utilizzati

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.

#### **Art. 4 - Delimitazione dell'Ambito Territoriale Ottimale**

##### **4.1 Perimetro dell'ATO.**

Il perimetro geografico di riferimento per l'affidamento del servizio idrico integrato, come regolato dalla presente CONVENZIONE - CONTRATTO, è identificato con il territorio dei 25 Comuni sotto indicati ed è nel prosieguo indicato quale "ATO":

1. Capriva del Friuli;
2. Moraro;
3. Cormòns;
4. Mossa;
5. Doberdò del Lago;
6. Romans d'Isonzo;
7. Dolegna del Collio;
8. Ronchi dei Legionari;

9. Farra d'Isonzo;
10. Sagrado;
11. Fogliano - Redipuglia;
12. San Canzian d'Isonzo;
13. Gorizia;
14. San Floriano del Collio;
15. Gradisca d'Isonzo;
16. San Lorenzo Isontino;
17. Grado;
18. San Pier d'Isonzo;
19. Mariano del Friuli;
20. Savogna d'Isonzo;
21. Medea;
22. Staranzano;
23. Monfalcone;
24. Turriaco;
25. Villesse.

#### **4.2 Principio di unicità.**

L'EGA è tenuto a garantire al Gestore il rispetto del principio di unicità della gestione dell'ambito, esercitando le proprie attribuzioni, sulla base della normativa vigente, affinché tutte le attività siano trasferite al medesimo.

#### **4.3 Modifiche della delimitazione dell'ATO.**

Ogni eventuale modifica della delimitazione dell'ATO da parte della pertinente legislazione regionale dovrà essere recepita tramite revisione della presente CONVENZIONE - CONTRATTO.

### **Art. 5 - Oggetto della CONVENZIONE - CONTRATTO**

#### **5.1 Generalità.**

La presente CONVENZIONE - CONTRATTO governa l'affidamento "in house" del servizio idrico integrato, da parte dell'EGA, ad IRISACQUA S.r.l, la quale è unica affidataria del servizio per tutta la durata dell'affidamento, ossia unico soggetto autorizzato alla gestione di reti, impianti, dotazioni di proprietà della stessa IRISACQUA Srl e dei Comuni, ed all'erogazione del servizio agli utenti.

#### **5.2 Oggetto.**

La presente CONVENZIONE - CONTRATTO ha per oggetto:

- la regolamentazione della proprietà di reti, impianti, dotazioni esistenti e di nuova realizzazione;
- la progettazione, direzione lavori ed attività connesse nonché la realizzazione delle nuove reti, impianti, dotazioni di cui al Piano d'Ambito;
- la manutenzione ordinaria e straordinaria nonché la gestione di reti, impianti, dotazioni;
- l'erogazione del servizio.

#### **5.3 Condizioni.**

Lo svolgimento delle fasi sopra individuate deve svolgersi in costanti condizioni di equilibrio economico - finanziario, per tutta la durata dell'affidamento.

#### **5.4 Campo di applicazione.**

La presente CONVENZIONE - CONTRATTO si estende a tutte e sole le reti, gli impianti, le dotazioni infrastrutturali attinenti il ciclo idrico integrato esistenti e di futura realizzazione di proprietà a) di IRISACQUA Srl, (b) degli Enti Locali facenti parte dell'ATO, (c) dei Consorzi istituiti tra gli stessi, ferma restando l'insistenza delle citate immobilizzazioni sul suolo o nel sottosuolo dell'ATO.

#### **5.5 Attività non regolate.**

Si dà atto che la CONVENZIONE - CONTRATTO esclude dalle attività del servizio idrico integrato oggetto della presente CONVENZIONE - CONTRATTO:

- lo sviluppo, la gestione, l'erogazione del servizio attinente le c.d. "fognature bianche";
- l'attività di pulizia delle caditoie stradali, delle bocche di lupo e simili; IRISACQUA Srl intrattiene rapporti diretti con i Comuni facenti parte dell'ATO ai fini della regolamentazione degli aspetti tecnico - operativi ed economico - finanziari dell'attività di pulizia delle caditoie stradali, delle bocche di lupo e simili, fatta salva la gestione transitoria per i primi tre anni del presente affidamento da parte di IRISACQUA Srl, all'interno del Piano d'Ambito.

#### **5.6 Utenti industriali.**

La presente CONVENZIONE - CONTRATTO non si estende alle reti ed agli impianti destinati al servizio esclusivo di Zone Industriali; IRISACQUA Srl può intrattenere rapporti diretti con gli utenti industriali, con i consorzi per lo sviluppo industriale e con altri soggetti proprietari di impianti e reti del servizio idrico integrato all'interno dell'ATO.

#### **5.7 Espressa autorizzazione dell'EGA.**

Le attività di gestione di reti, impianti, dotazioni di cui al punto 5.6 e di erogazione del servizio al di fuori del territorio dell'EGA, anche se su strutture contigue o adiacenti alle strutture di cui al precedente punto 5.6, sono soggette ad autorizzazione dell'EGA, da richiedere ed ottenere preventivamente ed in relazione ad ogni singolo intervento.

#### **5.8 Impegni delle parti.**

Le Parti si impegnano, con la presente CONVENZIONE - CONTRATTO, a realizzare le attività necessarie alla gestione del servizio idrico integrato, promuovendo il progressivo miglioramento dello stato delle infrastrutture e della qualità delle prestazioni erogate agli utenti, in attuazione della normativa vigente.

#### **5.9 Obblighi dell'Ente di governo dell'ambito.**

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 - CONTRATTO, tra cui:

- 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;

**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;

**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 - CONTRATTO.

#### **5.10** Obblighi del Gestore

Per il raggiungimento della finalità di cui al comma 5.8, il Gestore si impegna ad ottemperare agli obblighi previsti dalla presente CONVENZIONE - CONTRATTO, tra cui:

**a)** garantire la gestione del servizio in condizioni di efficienza, efficacia ed economicità, promuovendo il miglioramento delle prestazioni erogate agli utenti e dello stato delle infrastrutture, secondo le priorità stabilite dall'EGA in attuazione della normativa vigente;

**b)** sostenere i rischi connaturati alla gestione, a fronte dei quali percepisce i ricavi da corrispettivi tariffari, secondo la normativa vigente;

**c)** realizzare il Programma degli Interventi e tutte le attività necessarie a garantire adeguati livelli di qualità agli utenti;

**d)** adottare tutte le azioni necessarie a mantenere un adeguato grado di affidabilità, chiarezza, coerenza e trasparenza della presente CONVENZIONE - CONTRATTO.

### **Art. 6 - Durata dell'affidamento**

#### **6.1** Durata.

Tenuto conto del Programma degli Interventi che il Gestore è chiamato a realizzare, sulla base dello sviluppo del Piano Economico-Finanziario, di cui all'art. 7.3 che segue, la durata dell'affidamento del Servizio Idrico Integrato oggetto della presente CONVENZIONE - CONTRATTO è fissata sino al 31 dicembre 2045.

IRISACQUA Srl si impegna alla prosecuzione del servizio affidato, per garantirne la continuità, anche oltre il termine della presente convenzione - contratto, senza che da ciò derivi alcun diritto ad indennità aggiuntive da parte dello stesso, e comunque fino alla formale consegna delle opere e degli impianti al nuovo soggetto GESTORE indicato dall'EGA, che deve avvenire secondo le modalità stabilite dall'art. 46.3.

#### **6.2** Ulteriori ipotesi di estensione della durata.

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:

- 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 del comma 2-bis dell'art. 3-bis del d.l. 138/11;
- b) mancata corresponsione del valore di subentro da parte del Gestore entrante, nel rispetto delle pertinenti disposizioni della regolazione dell'AEEGSI.

### **6.3** Procedura per l'estensione della durata.

Nei casi di cui al comma 6.2, 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.

## **Art. 7 - Piano d'Ambito**

### **7.1** Piano d'Ambito.

Il Piano d'Ambito è stato originariamente redatto dall'EGA ed approvato da quest'ultima in data 22 giugno 2005 prima dell'affidamento del servizio idrico integrato. In data 29 novembre 2016 l'EGA ha approvato un nuovo Piano d'Ambito, che è parte integrante ed inscindibile della presente CONVENZIONE - CONTRATTO. Il Piano d'Ambito è il documento di riferimento dell'affidamento ad IRISACQUA Srl.

### **7.2** Modifiche del Piano d'Ambito.

Il Piano d'ambito, quale unico strumento di riferimento per la pianificazione del servizio idrico integrato dell'ATO "Orientale Goriziano", deve essere mantenuto aggiornato in relazione alle effettive ed eventualmente mutate esigenze del territorio, degli impianti e dell'utenza, anche in considerazione di eventuali evoluzioni della normativa in materia, e pertanto va periodicamente rielaborato.

L'EGA redige o fa redigere, sotto diretta supervisione e controllo e curandone tutti gli aspetti tecnici, economici, gestionali e finanziari, la rielaborazione del Piano d'Ambito che può avvenire secondo due modalità:

- 1) Aggiornamento, che individua una modifica non sostanziale del Piano;
- 2) Variante che individua una modifica sostanziale del Piano.

Per le rielaborazioni l'EGA costituisce un gruppo di lavoro di cui fanno parte i tecnici dell'EGA e i tecnici di IRISACQUA SRL.

Le rielaborazioni del Piano d'Ambito sono attuate in esito

alla valutazione ed all'analisi degli scostamenti rilevati tra le previsioni vigenti ed i fatti riscontrati, nonché in base a nuove prevedibili esigenze del territorio e dell'utenza in qualsiasi modo determinati ed a modificazione delle normative in materia.

Gli aggiornamenti e le varianti non possono alterare l'equilibrio economico e finanziario dell'affidamento, così come definito dall'art. 11 (Equilibrio economico - finanziario), né modificare l'oggetto della presente CONVENZIONE - CONTRATTO.

Il Piano d'Ambito deve essere aggiornato almeno una volta all'anno ed in corrispondenza della chiusura del ciclo di regolazione. Le varianti al Piano d'Ambito possono essere elaborate anche indipendentemente dai tempi individuati all'interno del presente articolo, ogni qualvolta se ne manifesti la necessità e sussistano i presupposti ai sensi dell'articolo 11 che segue. Le varianti sono approvate dall'EGA con proprio atto deliberativo.

Il Piano d'Ambito può essere assoggettato a modifiche solo nei casi contemplati dalla presente CONVENZIONE - CONTRATTO e/o nelle ipotesi previste dalla normativa di volta in volta applicabile.

Entro 15 (quindici) giorni dalla stesura di aggiornamento del Piano d'Ambito, l'EGA ne invia copia all'affidatario.

### **7.3** Documenti che compongono il Piano d'Ambito.

Il Piano d'Ambito, allegato alla presente CONVENZIONE - CONTRATTO di cui costituisce parte integrante, è costituito, ai sensi dell'articolo 149 del d.lgs. 152/2006, dai seguenti atti:

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

interventi;

**d)** il Piano Economico-Finanziario (PEF), che - nell'ambito del piano tariffario redatto secondo le forme e le modalità definite dall'AEEGSI - prevede con cadenza annuale e per tutto il periodo di affidamento, l'andamento dei costi di gestione e di investimento al netto di eventuali finanziamenti pubblici a fondo perduto, i proventi da tariffa, nonché i connessi valori del vincolo ai ricavi del gestore (VRG) e del moltiplicatore tariffario, come risultanti dall'applicazione dei criteri stabiliti dal vigente Metodo Tariffario adottato dall'AEEGSI. Esso è integrato dalla previsione annuale dei proventi da tariffa, estesa a tutto il periodo di affidamento. Il piano - composto anche da stato patrimoniale, conto economico e rendiconto finanziario - così come redatto, deve prevedere il raggiungimento dell'equilibrio economico-finanziario e, in ogni caso, il rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità della gestione, anche in relazione agli investimenti programmati. Tale piano economico-finanziario deve essere asseverato da un istituto di credito o da società di servizi costituite dall'istituto di credito stesso e iscritte nell'albo degli intermediari finanziari o da una società di revisione.

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.

L'EGA assicura che, all'inizio e per tutta la durata dell'affidamento, le previsioni della presente CONVENZIONE - CONTRATTO consentano nel loro complesso di perseguire l'obiettivo di raggiungimento dell'equilibrio economico-finanziario, secondo criteri di efficienza.

#### **7.4** Aggiornamento del Piano d'Ambito.

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 tariffaria, ossia lo "specifico schema regolatorio" composto dagli atti - elaborati secondo i criteri e le indicazioni metodologiche definite dalla regolazione - di seguito riportati:

**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 (individuare su proposta del Gestore), evidenziando le medesime nel cronoprogramma degli interventi. Per ciascun periodo regolatorio, il documento di aggiornamento del PdI 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;

**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;

**c)** la convenzione di gestione, contenente gli aggiornamenti necessari a recepire la disciplina introdotta dall'AEEGSI. 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.

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

#### **Art. 8 - Prerogative dell'EGA e cooperazione con IRISACQUA Srl**

##### **8.1** Indirizzo e vigilanza.

Sono riservate all'EGA le funzioni di indirizzo e vigilanza sull'operato di IRISACQUA Srl nell'espletamento delle attività ed esercizio del servizio idrico integrato, al fine di assicurare che i livelli e le condizioni di gestione / erogazione siano conformi alla presente CONVENZIONE - CONTRATTO ed alla Carta dei Servizi.

##### **8.2** Supporto ad IRISACQUA Srl.

L'EGA si impegna a sostenere e favorire IRISACQUA Srl anche attraverso l'adozione tempestiva dei provvedimenti e la puntuale cura degli adempimenti ricompresi nelle proprie competenze istituzionali, nonché attraverso il puntuale e tempestivo svolgimento delle pratiche amministrative inerenti servizi / attività di sua competenza.

##### **8.3** Prerogative.

La prerogativa di cooperazione di cui al comma precedente si traduce in particolare:

- nell'agevolare ogni intervento di IRISACQUA Srl finalizzato al miglioramento del servizio idrico integrato;
- nel consentire il massimo e più agevole accesso a tutte le informazioni in possesso dell'EGA o dei Comuni (dati sulla popolazione, sul territorio, sugli sviluppi urbanistici, sull'ambiente, ecc);
- nel fornire collaborazione attraverso i propri Uffici Tecnici ed Amministrativi.

##### **8.4** Acquisizione dei programmi di sviluppo urbanistico.

L'EGA si impegna ad acquisire dai Comuni ed a comunicare tem-

pestivamente ad IRISACQUA Srl i piani ed i programmi di sviluppo urbanistico (nuovi insediamenti abitativi o nuova urbanizzazione) ed industriale (nuovi insediamenti produttivi) onde acquisirne eventuali osservazioni e consentire ad IRISACQUA Srl un'opportuna pianificazione e programmazione degli investimenti relativi all'estensione delle reti.

**Art. 9 - Dichiarazioni e garanzie delle Parti**

**9.1 Dichiarazione espressa di IRISACQUA Srl.**

IRISACQUA Srl dichiara espressamente di:

- essere consapevole delle funzioni e responsabilità che le discipline relative alla gestione del servizio idrico integrato pongono a carico del soggetto gestore e di assumere su di sé tali responsabilità e funzioni senza riserva alcuna, dalla data di decorrenza della presente CONVENZIONE - CONTRATTO;
- essere edotta e consapevole che la realizzazione degli interventi previsti nel Piano d'Ambito, la gestione operativa delle reti, degli impianti, delle dotazioni infrastrutturali esistenti alla data di inizio dell'affidamento e da realizzare successivamente, la gestione dell'utenza debbono essere svolti nell'interesse primario del cittadino di oggi e del futuro;
- aver preso visione integrale del Piano d'Ambito e di approvarne totalmente gli indirizzi metodologici ed i contenuti di dettaglio;
- aver ricevuto tutte le spiegazioni ed i chiarimenti utili e necessari ad acclarare l'oggetto della CONVENZIONE - CONTRATTO;
- aver preso visione dei luoghi in cui verranno realizzati gli interventi e di non aver riscontrato situazioni ostative o limitative all'attuazione del Programma degli Interventi di cui al Piano d'Ambito approvato e vigente, alle condizioni ed ai valori indicati nel Piano d'Ambito medesimo;
- aver verificato la rispondenza al vero dei dati relativi alla ricognizione delle reti, degli impianti e delle infrastrutture - fornita dall'EGA - e di non aver rilevato cause ostative o limitative alla gestione operativa del complesso delle richiamate immobilizzazioni, nei termini ed ai costi previsti dal Piano d'Ambito approvato e vigente.

**9.2 Dichiarazione espressa dell'EGA.**

L'EGA dichiara espressamente:

- che l'EGA "Orientale Goriziano" è, ex L.R. 13 / 2005 (come sostituita dalla L.R. 5/2016), dotato di ogni potere ed autorità necessari a stipulare la presente CONVENZIONE - CONTRATTO, per l'adempimento delle obbligazioni da essa derivanti e per la realizzazione delle attività in essa descritte, nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari applicabili;
- che la sottoscrizione della presente CONVENZIONE - CONTRATTO, l'adempimento delle obbligazioni da essa derivanti e la

realizzazione delle attività in essa descritte non sono in contrasto con obbligazioni contrattuali in essere, leggi o con atti aventi forza di legge che siano comunque vincolanti per l'EGA ovvero siano destinati a produrre effetti su di esso nonché con eventuali provvedimenti giudiziari, amministrativi o arbitrali cui lo stesso sia soggetto;

- che non è pendente, né è stata minacciata, alcuna controversia, procedimento amministrativo o arbitrale nei confronti dell'EGA o di alcuno dei Comuni elencati nell'art. 4.1 della presente CONVENZIONE - CONTRATTO o altro ente che possa pregiudicare gli obblighi derivanti dalla presente CONVENZIONE - CONTRATTO, ovvero la realizzazione delle attività in essa descritte;

- di essere tenuto a comunicare a IRISACQUA Srl ogni mutamento dei fatti oggetto di tali dichiarazioni;

- che l'affidamento diretto "in house" a IRISACQUA Srl, per tutta la durata della CONVENZIONE - CONTRATTO come indicata all'art. 6.1 che precede, del ciclo idrico integrato sull'intero territorio dell'ATO è stato effettuato in base a, e in conformità con, la normativa statale e regionale applicabile e i principi in materia di affidamento "in house" stabiliti dalla giurisprudenza comunitaria e nazionale. In particolare, i Comuni facenti parte dell'ATO esercitano su IRISACQUA Srl un controllo analogo a quello che esercitano sui propri servizi e IRISACQUA Srl realizza la parte più importante della propria attività con i Comuni che la controllano.

#### **Art. 10 - Oneri ed obblighi a carico delle Parti**

##### **10.1 Obblighi a carico di IRISACQUA Srl.**

###### **10.1.1 Rapporto con la clientela; carta dei servizi e regolamento del servizio idrico integrato (precisazione).**

IRISACQUA Srl è obbligata, nell'erogazione del servizio e nella conduzione del rapporto con la clientela, ad adottare in ogni luogo e circostanza la massima attenzione alle esigenze dell'utenza, in ordine alle prescrizioni ed ai livelli di servizio come specificati sia nella presente CONVENZIONE - CONTRATTO, sia nella Carta dei Servizi.

Il rapporto tra IRISACQUA Srl e gli utenti è disciplinato dalla carta dei servizi.

###### **10.1.2 Progettazione, Direzione Lavori ed attività correlate.**

Sono in capo ad IRISACQUA Srl, per tutta la durata dell'affidamento, l'onere e l'obbligo della progettazione e della direzione lavori - ed attività connesse con l'osservanza della Legge statale e regionale in materia di Lavori Pubblici - degli interventi di cui al Piano d'Ambito approvato e vigente, nei modi e nei termini temporali indicati dal Programma degli Interventi, e la gestione operativa delle infrastrutture e degli impianti. E' in capo ad IRISACQUA Srl anche l'onere delle procedure espropriative secondo quanto previsto all'art. 24 e la stipula a propria cura e spese degli eventuali atti di costituzione di servitù per la posa di nuove con-

dotte.

**10.1.3** Osservanza delle norme in materia di appalti di lavori, forniture, servizi.

Per quanto attiene alla realizzazione del piano degli interventi e delle manutenzioni straordinarie ed ordinarie (gestione di reti, impianti, dotazioni) delle immobilizzazioni di proprietà di IRISACQUA Srl in esercizio e di futura realizzazione, nonché di proprietà dei Comuni, ed in ogni caso per l'esecuzione di singole attività, IRISACQUA Srl stessa può avvalersi di soggetti terzi ed è obbligata all'osservanza di tutte le leggi statali e regionali in materia di Lavori Pubblici, di Forniture, di Servizi, ferma restando la sua piena ed esclusiva responsabilità del risultato.

IRISACQUA Srl, nei contratti posti in essere ai sensi del precedente capoverso, deve espressamente prevedere che i diritti di terzi nascenti da tali contratti decadono con risoluzione o la decadenza della presente CONVENZIONE - CONTRATTO.

**10.1.4** Obbligo di attenersi alle disposizioni dell'EGA.

IRISACQUA Srl è obbligata ad attenersi alle disposizioni impartite dall'EGA in relazione sia alla realizzazione del Piano degli Interventi sia in merito alla gestione operativa.

**10.1.5** Obbligo del rispetto dei principi di efficienza ed economicità.

IRISACQUA Srl è obbligata a gestire il servizio idrico integrato secondo principi di massima efficienza, efficacia ed economicità, ad adottare tutte le misure di massima prudenza, attenzione e lungimiranza, ad adottare in ogni circostanza i criteri della "costruzione a regola d'arte"; è obbligata altresì ad adottare documentati criteri di analisi di rapporto tra il beneficio delle azioni da intraprendere ed il loro costo valutando contestualmente il rischio connesso e dandone espressa menzione negli atti adottati.

**10.1.6** Obbligo del rigore e della tempestività.

IRISACQUA Srl ha l'onere di gestire con rigore e di fornire con tempestività i dati che l'EGA richiede sia per ottemperare alle procedure di controllo di gestione, sia alle procedure del controllo relative all'affidamento "in house" (in rapporto con i Comuni soci di IRISACQUA Srl nell'esercizio delle prerogative agli stessi spettanti).

**10.1.7** Osservanza delle leggi; manuale della sicurezza.

IRISACQUA Srl ha l'obbligo di osservare e di fare osservare dai propri dipendenti tutte le disposizioni contenute nelle leggi e nei regolamenti in vigore durante il periodo di affidamento del servizio, comprese le norme regolamentari e le ordinanze comunali.

A partire dall' 1.1.2006 IRISACQUA Srl tiene sollevati ed indenni l'EGA ed i Comuni, nonché il personale dipendente dagli Enti stessi, da ogni e qualsiasi responsabilità connessa con i servizi stessi.

Le Parti danno atto che IRISACQUA Srl ha adottato e trasmesso all'EGA il manuale della sicurezza per la protezione e prevenzione antinfortunistica dei lavoratori, in ottemperanza agli obblighi imposti in materia; IRISACQUA Srl è altresì obbligata al rispetto di quanto previsto dal Titolo IV, Capo I del D.lgs. 81/2008 (come di volta in volta modificato e/o integrato) in materia di sicurezza e di salute da attuare nei cantieri temporanei o mobili.

#### **10.1.8 Individuazione delle figure responsabili.**

Ad IRISACQUA Srl fa capo l'obbligo di individuare e nominare le figure con responsabilità tecniche e gestionali previste dalla legislazione in materia di sicurezza e di antinfortunistica; i nominativi dei soggetti responsabili, così come ogni variazione in merito, dovranno essere tempestivamente comunicati all'EGA.

#### **10.1.9 Limiti sulle prestazioni a favore di altri soggetti terzi.**

IRISACQUA Srl può con massima cautela utilizzare le risorse umane, materiali e finanziarie di cui a qualunque titolo dispone anche per prestazioni di servizi a favore di terzi diversi dall'ATO e dagli Enti locali soci (tenendo conto di quanto segue al presente comma nella stipulazione dei contratti con i terzi stessi), purché:

- il volume d'affari sviluppato al di fuori del presente affidamento diretto "in house" (ad IRISACQUA Srl dall'EGA) risulti, in ogni momento, residuale sul piano qualitativo rispetto a quello connesso al ciclo idrico integrato quale servizio pubblico, dovendosi via via tener sempre conto dell'evoluzione normativa - giurisprudenziale in materia ai fini della costante legittimità del presente affidamento "in house";

- le attività svolte al di fuori del territorio dei Comuni soci affidanti, nei limiti di cui sopra, devono risultare compatibili con lo statuto societario e con la normativa vigente, e non pregiudicare in alcun modo i cittadini e gli altri beneficiari e l'efficacia del servizio oggetto della presente CONVENZIONE - CONTRATTO.

#### **10.2 Obblighi a carico dell'EGA.**

##### **10.2.1 Obbligazioni nascenti di carattere normativo.**

L'EGA è tenuto ad adempiere alle obbligazioni nascenti dalle disposizioni di legge e normative e regolamentari applicabili relative al Servizio Idrico Integrato ed all'affidamento di esso ad IRISACQUA Srl.

##### **10.2.2 Obbligazioni nascenti dalla presente CONVENZIONE - CONTRATTO.**

L'EGA è altresì tenuto al puntuale adempimento delle proprie obbligazioni nascenti dalla presente CONVENZIONE - CONTRATTO ed all'esercizio della propria attività istituzionale al fine di garantire le condizioni economiche, finanziarie e tecniche necessarie per la erogazione e la qualità del Servizio

gestito dall'Affidatario. In particolare, e senza pretesa di esaustività, l'EGA dovrà adempiere puntualmente e nei termini indicati nelle rispettive disposizioni contrattuali, ai propri obblighi inerenti:

- alla garanzia a favore di IRISACQUA Srl della gestione dell'affidamento in regime di equilibrio economico-finanziario;
- al calcolo degli indicatori economici, tecnici e finanziari per ciascun esercizio;
- all'aggiornamento ed alla rielaborazione del Piano d'Ambito;
- all'approvazione dei progetti presentati;
- all'eventuale erogazione di contributi a fondo perduto, ove disponibili, e nei limiti di cui all'art. 26.

#### **Art. 11 - Equilibrio economico - finanziario**

##### **11.1 Condizioni di equilibrio.**

Le PARTI convengono che i termini e le condizioni dell'affidamento di cui alla presente CONVENZIONE - CONTRATTO dovranno sempre assicurare l'Equilibrio economico - finanziario dell'Affidatario per l'intera durata dell'affidamento, definito anche dal rispetto degli indici di cui all'allegato "Indici di equilibrio economico - finanziario", fino allo scadere dell'affidamento.

##### **11.2 Indici di equilibrio economico - finanziario.**

Le PARTI convengono che l'equilibrio economico finanziario dell'affidamento della presente CONVENZIONE - CONTRATTO si realizza nel rispetto dei seguenti indici, ai sensi dell'Accordo per l'individuazione degli indici di equilibrio economico finanziario siglato in data 21 febbraio 2008 e successive modificazioni:

- a.** VAN - Valore Attuale Netto [campo di variazione compreso tra -15% (meno quindici per cento) e 20% (venti per cento)];
- b.** TIR - Tasso Interno di Rendimento [campo di variazione compreso tra 4.5% (quattro punto cinque per cento) e 6.5% (sei punto cinque per cento)];
- c.** ADSCR - Annual Debt Service Cover Ratio [campo di variazione compreso tra 1.15 (uno punto quindici) e 1.40 (uno punto quaranta)];
- d.** ADSCR MINIMO PROSPETTICO - Annual Debt Service Cover Ratio Minimo Prospettico [campo di variazione compreso tra 1.15 (uno punto quindici) e 1.40 (uno punto quaranta)];
- e.** LLCR MINIMO PROSPETTICO - Loan Life Cover Ratio Minimo Prospettico [campo di variazione compreso tra 1.20 (uno punto venti) e 1.55 (uno punto cinquantacinque)].

La definizione dei suddetti indici viene rimandata a successivi accordi tra le Parti, previa consultazione con i Finanziatori.

L'alterazione anche di uno solo degli indici dà luogo al decadere delle condizioni di equilibrio economico - finanziario.

##### **11.3 Equilibrio economico - finanziario del Piano d'ambito**

approvato.

Le PARTI convengono che il nuovo Piano d'ambito approvato sulla base del quale avviene l'affidamento di cui alla presente CONVENZIONE - CONTRATTO possiede i requisiti economici e finanziari tali da garantire l'equilibrio economico - finanziario dell'affidamento, fatte salve successive modifiche al Piano d'ambito medesimo redatte sempre nel rispetto di questo vincolo prioritario.

#### **11.4** Istanza di riequilibrio economico-finanziario

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 alterare alcuno degli indici sopra riportati o comunque da pregiudicare l'equilibrio economico-finanziario, il Gestore - sentiti i Finanziatori - presenta all'EGA istanza di riequilibrio.

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.

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.

#### **11.5** Altre Ipotesi di riequilibrio.

In aggiunta e senza pregiudizio per quanto disposto al paragrafo 11.4 che precede, le PARTI convengono che, in ogni caso, esse procederanno ad una revisione delle condizioni dell'affidamento, su istanza della Parte interessata, al fine del ripristino dell'Equilibrio economico - finanziario, secondo le modalità di cui alla presente CONVENZIONE - CONTRATTO, ogni volta in cui sia necessario affinché:

**a)** venga garantito ad IRISACQUA Srl il raggiungimento e/o il mantenimento dell'Equilibrio economico - finanziario dell'affidamento, di modo che IRISACQUA Srl possa puntualmente adempiere alle proprie obbligazioni nei confronti dei Finanziatori;

**b)** non si verificano in misura stabile condizioni di redditività per IRISACQUA Srl, derivante anche dall'applicazione della tariffa agli utenti, superiori a quanto necessario ad assicurare l'effettivo fabbisogno finanziario che garantisce l'equilibrio economico - finanziario come previsto nel Piano d'Ambito.

#### **11.6** Misure per il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario.

Le eventuali misure di riequilibrio (o Misure di Compensazio-

ne), cui è consentito far ricorso nell'ordine di priorità di seguito indicato, sono:

**a)** revisione della predisposizione tariffaria, secondo i criteri, le modalità e nei limiti ammessi dalla regolazione dell'AEEGSI, con particolare riferimento a:

- trattamento dei costi di morosità;
- allocazione temporale dei conguagli;
- rideterminazione del deposito cauzionale;
- revisione dell'articolazione tariffaria;
- rimodulazione del pagamento di canoni e mutui, sentiti i soggetti interessati;

**b)** revisione del Programma degli Interventi, comunque garantendo il raggiungimento almeno dei livelli minimi di servizio, nonché il soddisfacimento della complessiva domanda dell'utenza;

**c)** modifica del perimetro dell'affidamento o estensione della durata dell'affidamento, ove ne ricorrano i presupposti previsti dalla presente CONVENZIONE - CONTRATTO;

**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;

**e)** eventuali ulteriori misure definite dalle parti.

Le misure di cui al presente articolo possono essere richieste anche congiuntamente. Tali misure saranno adottate avendo attenzione a tutta la durata dell'affidamento e non potranno in nessun caso avere valore retroattivo rispetto alla data di approvazione della variante al Piano d'Ambito.

#### **11.7** Contraddittorio.

A seguito delle presentazioni delle istanze di cui agli artt. 11.4 e 11.5, la valutazione della sussistenza o meno dell'equilibrio economico finanziario entro i margini ammessi, ovvero del rischio che l'equilibrio venga meno verrà effettuata dall'EGA adottando strumenti da questa allo scopo autonomamente predisposti ed utilizzati in contraddittorio con IRISACQUA Srl e i Finanziatori, potendosi avvalere per quest'attività anche di consulenti esterni. Nel caso in cui non sia raggiunta una comune intesa su tale valutazione entro dieci giorni, le Parti nomineranno un consulente terzo che predisponga entro i successivi trenta giorni una proposta per il raggiungimento di siffatta intesa. Ove le Parti non si adeguino a tale proposta entro i successivi dieci giorni, si applica la previsione di cui al successivo 11.9 (Mancato accordo sul riequilibrio), ove compatibile con la normativa di volta in volta applicabile.

#### **11.8** Procedimento per la determinazione e approvazione delle misure di riequilibrio.

Accertato il venir meno (o il rischio che possa venir meno l'equilibrio economico finanziario) entro i margini e condizioni sopra indicati, l'EGA decide sull'istanza di riequilibrio presentata dal Gestore [o sulle osservazioni formulate

dal Gestore e dai Finanziatori alla proposta dell'EGA sub art. 11.5 lett. b)] 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'art. 11.6 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 e dai Finanziatori.

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.

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.

#### **11.9 Mancato accordo sul riequilibrio.**

In caso di mancato accordo sul riequilibrio economico - finanziario dell'affidamento e/o sulle eventuali Misure di Compensazione da adottare a tale fine, ad esito delle valutazioni congiunte di cui al precedente art. 11.7 nel termine di 180 (centottanta) giorni consecutivi, IRISACQUA Srl, previa deliberazione dell'Assemblea della medesima IRISACQUA Srl, avrà la facoltà di recedere dalla presente CONVENZIONE - CONTRATTO con gli effetti di cui all'art. 46.8 (Effetti del mancato accordo sul riequilibrio) della presente CONVENZIONE - CONTRATTO, compatibilmente con la normativa di volta in volta applicabile.

Il mancato accordo di cui al paragrafo precedente costituisce ragione di impossibilità di perseguimento dell'oggetto sociale ai sensi dell'art. 2484, comma 1, n. 2, con gli effetti di cui all'art. 46.8 (Effetti del mancato accordo sul riequilibrio).

### **Art. 12 - Finanziamento del Piano degli Investimenti**

#### **12.1 Condizioni di finanza di progetto.**

Le PARTI si danno reciprocamente atto che il finanziamento degli interventi previsti dal Piano d'Ambito avverrà con ricorso a tecniche, termini e condizioni della c.d. finanza di progetto, intesa quale forma tecnica di finanziamento (anche mediante sottoscrizione di obbligazioni o altri titoli di debito).

#### **12.2 Obbligo dell'EGA alla cooperazione con IRISACQUA Srl e i Finanziatori.**

L'EGA si impegna a cooperare con IRISACQUA Srl e con i Finanziatori per tutte le attività necessarie alla definizione ed alla erogazione dei finanziamenti (e/o alla strutturazione delle operazioni di emissione di obbligazioni o altri titoli di debito e/o all'eventuale rifinanziamento delle operazioni di finanziamento già in essere) da assumere da IRISACQUA Srl, ivi incluso il perfezionamento di specifici accordi diretti tra l'EGA e i Finanziatori.

**12.3** Modifiche non sostanziali della CONVENZIONE - CONTRATTO. Le PARTI convengono inoltre che IRISACQUA avrà diritto di richiedere eventuali modifiche e/o integrazioni alla presente CONVENZIONE - CONTRATTO o altre idonee pattuizioni, tali comunque da non alterare i termini sostanziali del rapporto di affidamento, che si rendessero necessarie e/o opportune al fine di assicurare il finanziamento (o rifinanziamento) degli interventi previsti dal Piano d'Ambito da parte dei Finanziatori in regime di finanza di progetto, intesa quale forma tecnica di finanziamento come sopra specificato all'art. 12.1.

#### **Art. 13 - Assicurazioni, Garanzie, Cauzioni**

##### **13.1** Coperture e cauzioni.

L'Affidatario presta idonee garanzie assicurative tali da coprire qualunque rischio o danno causati nell'esecuzione del servizio oggetto della presente CONVENZIONE - CONTRATTO alla Autorità di Ambito ed a terzi, ivi inclusi gli Enti locali associati costituenti l'EGA.

In particolare IRISACQUA Srl tiene indenne l'EGA da ogni responsabilità comunque nascente dalle attività da esso poste in essere o ad esso affidate in forza della presente CONVENZIONE - CONTRATTO; a tal fine il GESTORE ha l'obbligo di assicurarsi per Responsabilità Civile Terzi, contro i rischi di calamità naturali e per Responsabilità Civile Inquinamento fino ai massimali di seguito indicati:

- responsabilità civile terzi (contraenza addizionale IRISACQUA Srl): Euro 15.000.000,00 (quindicimilioni virgola zero zero);
- responsabilità civile inquinamento (contraenza diretta IRISACQUA Srl): Euro 10.400.000,00 (diecimilioni quattrocentomila virgola zero zero);
- calamità naturali - polizza incendio (contraenza addizionale IRISACQUA Srl): inondazioni, alluvioni, allagamenti: Euro 7.000.000,00 (settemilioni virgola zero zero);
- terremoto: come sopra, salva diversa franchigia.

IRISACQUA Srl è tenuta a trasmettere all'EGA copia dei contratti di assicurazione di cui sopra entro 90 (novanta) giorni dalla sottoscrizione della presente CONVENZIONE - CONTRATTO; il mancato adempimento agli obblighi di cui sopra è motivo di risoluzione della presente CONVENZIONE - CONTRATTO con le modalità di cui all'art. 46.

In materia di garanzie, si applica la normativa pro tempore

vigente, unitamente alle disposizioni della presente CONVENZIONE - CONTRATTO. In proposito, le parti danno atto che IRISACQUA SRL ha costituito un deposito cauzionale (come da articolo 19 della convenzione tipo AEEGSI) per un importo di euro 2.500.000 (euro duemilionicinquecentomila) mediante fideiussione bancaria/assicurativa prestata da Istituto autorizzato in base alle disposizioni di legge, a garanzia del corretto adempimento di tutte le obbligazioni assunte con il presente atto, del pagamento delle penali e di ogni risarcimento, a qualsiasi titolo dovuto; il deposito cauzionale verrà annualmente aggiornato, ricalcolando l'importo sopra individuato, con riferimento ai periodi temporali successivi; l'EGA preleverà dal deposito cauzionale l'importo corrispondente alle penali ed alle somme a qualsiasi titolo dovute da IRISACQUA Srl (in particolare ex art. 46 della presente CONVENZIONE - CONTRATTO), senza altra formalità che la comunicazione ad IRISACQUA Srl; quest'ultima dovrà reintegrare la cauzione con le somme prelevate entro 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione scritta dell'EGA, pena la risoluzione della CONVENZIONE - CONTRATTO con le modalità di cui all'art. 46 dopo tre mesi di messa in mora senza esito.

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 (due) mesi precedenti la relativa data di scadenza.

La prestazione della garanzia non limita l'obbligo del Gestore di provvedere all'intero risarcimento dei danni causati, in base alle norme di legge.

### **13.2 Danni e risarcimenti.**

Le segnalazioni di danno subito da terzi sono inoltrate dagli interessati direttamente ad IRISACQUA Srl, che le esamina e provvede all'eventuale risarcimento del danno. In virtù della presente CONVENZIONE - CONTRATTO, IRISACQUA Srl viene espressamente autorizzata dall'EGA a trattare con i soggetti interessati per definire e riscuotere gli importi relativi al risarcimento dei danni arrecati da terzi, ivi compresi gli stessi Comuni, a reti, impianti, dotazioni infrastrutturali idriche concessi in uso alla stessa IRISACQUA Srl.

## **CAPO IV - DELLE ATTIVITA' DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEGLI INVESTIMENTI**

### **Art. 14 - Consistenza del Sistema**

#### **14.1 Definizione.**

La consistenza del sistema è quella che risulta dalla Ricostruzione degli Impianti e delle Infrastrutture redatta dall'EGA ed approvata dall'Assemblea dei Sindaci in data 22 giugno 2005.

### **Art. 15 - Principi guida e linee di intervento**

#### **15.1 Fattispecie di azioni.**

Il Piano degli Interventi prevede due ordini di azioni da parte di IRISACQUA Srl:

**a. Interventi materiali.**

Sono interventi mirati o alla realizzazione di nuovi cespiti o al rinnovo di cespiti esistenti.

**b. Interventi immateriali.**

Sono interventi mirati alla creazione di valori aziendali il cui beneficio si ripartisce nel tempo ma che non sono ascrivibili alla fattispecie di cui al precedente p.to (a).

Nella realizzazione degli interventi IRISACQUA SRL applicherà il Codice degli appalti ai sensi del D. Lgs n.50/2016 e successive integrazioni per quanto compatibile ai settori speciali.

**15.2 Obiettivi.**

Gli obiettivi principali degli interventi sono sempre mirati alla mitigazione di una criticità del sistema. Le criticità del sistema sono quelle definite dall'AEEGSI con determina 30 marzo 2016 n.2/2016-DSID ed eventuali successive integrazioni.

**15.3 Richiamo alle progettazioni.**

Nella redazione della progettazione in tutti i suoi livelli, dovrà essere sempre richiamato l'obiettivo principale dell'intervento riportando la lista degli indicatori caratterizzanti lo Stato del Sistema prima e dopo l'intervento.

**15.4 Indicatori di intervento.**

Ogni intervento - essendo ascrivibile ad una o più criticità - deve essere caratterizzato da una serie di valori numerici detti "indicatori" i quali hanno il preciso scopo di rendere monitorabile il raggiungimento degli obiettivi di Piano.

**Art. 16 - Creazione, manutenzione e condivisione del SIT**

**16.1 Generalità.**

Il SIT (Sistema Informativo Territoriale) è lo strumento tecnico - informatico di riferimento sia per IRISACQUA Srl sia per l'EGA in relazione alla conoscenza del patrimonio di reti ed impianti per tutta la durata dell'affidamento.

**16.2 Termini.**

IRISACQUA Srl aggiorna e mantiene costantemente aggiornato il SIT esteso all'intero patrimonio impiantistico oggetto della presente CONVENZIONE - CONTRATTO.

**Art. 17 - Misure di recupero perdite idriche fisiche**

**17.1 Classificazione.**

Il Piano degli Interventi riporta una serie di interventi afferenti alla criticità "M1.3 - Margini di miglioramento dell'efficienza economica e funzionale della gestione di infrastrutture di distribuzione". Questi interventi sono mirati alla riduzione del livello di perdita fisica attualmente presente nelle reti e negli impianti del servizio acquedotto.

**17.2 Criteri.**

L'approccio agli interventi afferenti a questa criticità è basato sulla ricerca del massimo rapporto tra il beneficio ottenuto ed il costo dell'intervento. Il beneficio ottenuto si misura mediante l'indicatore "perdita (mc/anno) per ogni

Km di estensione effettiva delle rete di distribuzione afferente allo schema idrico al quale l'intervento si riferisce". Non sono ammessi interventi di sostituzione delle reti di distribuzione realizzati con l'obiettivo principale di riduzione delle perdite idriche.

Il progetto deve contenere il livello di perdita attuale ed il livello di perdita obiettivo.

#### **17.3** Mantenimento del livello di perdita recuperato.

Il livello di perdita raggiunto con la campagna di ricerca e riparazione di cui al presente articolo va mantenuto mediante opportune azioni perenni ascritte alle attività di "manutenzione ordinaria".

### **Art. 18 - Misure di recupero perdite idriche contabili**

#### **18.1** Gestione dei contatori.

IRISACQUA Srl è obbligata a svolgere una serie di interventi perenni afferenti alla criticità "B10.2 - Cattivo funzionamento o vetustà dei misuratori di utenza" i quali prevedono la sostituzione programmata e continua dei contatori delle utenze.

#### **18.2** Utenze gratuite.

Non sono ammesse utenze gratuite, né applicazione di tariffe agevolate al di fuori di quanto stabilito dall'articolazione tariffaria approvata.

### **Art. 19 - Piani di emergenza e regime di salvaguardia delle fonti**

#### **19.1** Termini per la redazione.

IRISACQUA Srl ha redatto e sottoposto per l'approvazione all'EGA il Piano di Emergenza idrica di cui al DPCM 4.3.96 s.m.i..

### **Art. 20 - Progettazione e redazione di Studi finalizzati**

#### **20.1** Redazione dei Progetti.

Le attività di progettazione sono eseguite a totale cura e spese di IRISACQUA Srl e sono comprese nell'importo degli Investimenti così come riportati nel Piano.

#### **20.2** Titolare della progettazione e della Direzione Lavori.

Le attività di Progettista, Direttore dei Lavori e quelle relative agli adempimenti previsti dalle norme in materia di sicurezza dei cantieri e dei luoghi di lavoro potranno essere svolte solo da professionisti e/o Società di Ingegneria, loro consorzi ed associazioni temporanee di questi regolarmente e preventivamente costituiti nei modi e nei termini previsti per legge, firmati da professionisti abilitati ed iscritti agli Albi per le competenze richieste, siano essi condotti da personale esterno a IRISACQUA Srl e/o interno.

#### **20.3** Divieto di subappalto.

Per le attività di cui al comma precedente è tassativamente vietato il ricorso al subappalto.

#### **20.4** Computo delle spese tecniche.

Nel computo e nella liquidazione delle spese tecniche di Progettazione, Direzione Lavori, Contabilità, Assistenza ed one-

ri collegati ai disposti del D.Lgs. 494/96 s.m.i. IRISACQUA Srl è obbligata ad osservare l'aggiornamento più recente del TU sulla Tariffa Ingegneri ed Architetti e delle Circolari dei rispettivi ordini della Provincia di Gorizia.

**20.5** Attività svolte da IRISACQUA Srl.

In caso di attività tecniche svolte interamente o parzialmente con risorse interne a IRISACQUA Srl, la valorizzazione verrà effettuata sulla base del rendiconto della Contabilità Industriale, fino al massimo alla concorrenza del valore pre-determinato in progetto.

**20.6** Parere dell'EGA.

Sui progetti redatti da IRISACQUA Srl l'EGA esprime parere preventivo e vincolante.

**20.7** Rilievi di dettaglio.

I progetti devono essere corredati da dettagliati rilievi:

- a. Del terreno e delle strutture e degli impianti esistenti;
- b. Delle proprietà interessate dalle opere;
- c. Degli indicatori di progetto dello stato di fatto.

**20.8** Variazioni non sostanziali.

In base alla programmazione di IRISACQUA Srl ed alla strategia organizzativa aziendale, alcuni interventi previsti nel Piano come distinti possono essere realizzati da IRISACQUA Srl nell'ambito di un appalto unico e viceversa. Questa fattispecie è considerata variante non sostanziale della progettualità, ma va espressamente dichiarata, in modo tale da mantenere monitorabile l'adempimento in relazione alla realizzazione del Piano degli Interventi.

**20.9** Dichiarazione di conformità con il Programma degli Interventi.

In allegato all'ultimo livello di progettazione dovrà esserci una dichiarazione espressa del RUP di conformità del progetto agli obiettivi del Piano d'Ambito.

**20.10** Relazione sui rischi del Progetto e sulle azioni di mitigazione.

In allegato al secondo e all'ultimo livello di progettazione dovrà esserci una relazione sottoscritta dal RUP illustrante i rischi del progetto, cioè di quelle circostanze aleatorie ordinarie che potrebbero avere effetti sul raggiungimento degli obiettivi del Progetto e sulle azioni preventive che il progetto prevede in caso di occorrenza delle circostanze medesime.

**20.11** Procedura per l'espressione del parere dell'EGA.

Sono trasmessi all'EGA per l'espressione del parere di cui al punto 20.6 solo il primo livello di progettazione in duplice copia completa di ogni elaborato in forma cartacea e digitale fatte salve diverse modalità che si potranno concordare. I livelli di progettazione successivi sono trasmessi in sintesi. L'EGA provvede con cadenza definita a suo insindacabile giudizio ad effettuare controlli a campione sul secondo e sull'ultimo livello di progettazione, e ne dà comuni-

cazione ufficiale ad IRISACQUA, la quale è tenuta a trasmettere tempestivamente una copia completa di ogni sua parte del progetto richiesto, da sottoporre a parere preventivo.

**20.12 Termini per il parere.**

Entro 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi dalla data di ricevimento l'EGA provvede a portare a termine l'istruttoria, potendo richiedere documentazione integrativa sino alla concorrenza del livello minimo prescritto dalla presente CONVENZIONE - CONTRATTO e della Normativa di riferimento.

**20.13 Supplementi di istruttoria.**

In casi specifici ove l'EGA ritenga che il termine di 30 (trenta) giorni non sia sufficiente ad emettere il parere vincolante - ove richiesto - a causa della complessità dell'istruttoria, ne dà comunicazione entro i 7 (sette) giorni successivi alla consegna, fissando un nuovo termine di norma non superiore a 90 (novanta) giorni che non potrà essere ulteriormente prorogato se non per cause non dipendenti dall'EGA.

**20.14 Restituzione degli elaborati.**

Contestualmente all'emissione del parere vincolante - ove richiesto - trasmesso a IRISACQUA Srl con le modalità di cui ai commi seguenti, verrà restituita a IRISACQUA Srl una copia cartacea vistata dall'EGA.

**20.15 Silenzio assenso.**

Trascorso il termine di 30 (trenta) giorni naturali consecutivi senza che l'EGA abbia provveduto ad emettere parere vincolante - ove richiesto - o una qualsiasi richiesta di integrazione, vale il principio del silenzio assenso e pertanto IRISACQUA Srl matura il diritto alla restituzione del materiale consegnato e può procedere secondo quanto previsto dal progetto, salvo quanto stabilito al comma 20.13 (Supplementi di istruttoria).

**Art. 21 - Progetti di Nuove Opere**

**21.1 Fasi della progettazione.**

I progetti relativi ad investimenti previsti nel Piano d'Ambito per la realizzazione di nuove opere quali estensioni di condotte ed impianti dovranno essere redatti da IRISACQUA Srl secondo quanto prescritto dalla normativa vigente nazionale e regionale seguendo l'iter di approvazione dei tre livelli di progettazione.

**21.2 Autorizzazioni.**

I Progetti a partire dal Progetto Definitivo dovranno essere corredati delle necessarie approvazioni da parte degli Enti competenti.

**Art. 22 - Progetti di Manutenzioni Straordinarie**

**22.1 Sostituzione di tratti di condotte.**

I progetti di mera sostituzione di tratti di condotte potranno essere redatti in forma accelerata.

**22.2 Adeguamento di impianti.**

I Progetti di adeguamento impiantistico ricadenti nella cate-

goria di "manutenzione straordinaria" saranno equiparati, agli effetti dell'iter di approvazione e redazione, alle Nuove Opere.

#### **Art. 23 - Nuove lottizzazioni**

##### **23.1 Piani urbanistici attuativi.**

In caso di piani urbanistici attuativi, IRISACQUA Srl obbligatoriamente:

- collabora con il Comune fornendo ogni supporto tecnico utile per la valutazione delle proposte;
- esprime il proprio parere, entro quindici giorni dalla ricezione comunicandolo anche all'EGA ove lo ritenga opportuno, sui progetti di piani urbanistici attuativi, che prevedano la realizzazione di reti, impianti, dotazioni attinenti il servizio idrico integrato (decorso il periodo sopra citato, il parere si intende favorevole);
- deve rendere il proprio parere vincolante rispetto al progetto di realizzazione delle opere, ai fini del rilascio della concessione edilizia, o dell'approvazione da parte del competente organo comunale;
- approva formalmente le operazioni di collaudo, con collaudatore individuato dal Comune sentita IRISACQUA Srl ed a spese del soggetto attuatore;
- prende in carico le nuove reti, impianti, dotazioni, che divengono in ogni caso di proprietà comunale, con contestuale sottoscrizione di apposito verbale di presa in consegna;
- comunica all'EGA la presa in carico di cui al punto precedente.

#### **Art. 24 - Procedure espropriative**

##### **24.1 Autorità espropriante.**

Per i casi di espropriazione per pubblica utilità che si rendessero necessari ai fini dell'attuazione del Piano d'Ambito ed in ogni caso per lo svolgimento del servizio idrico integrato, con la sottoscrizione della presente CONVENZIONE - CONTRATTO, l'EGA attribuisce ad IRISACQUA Srl ai sensi dell'art. 6, c. 8 del DPR 327/2001, le funzioni ed i poteri dell'"autorità" espropriante", quale soggetto titolare del potere di espropriare e che cura il relativo procedimento.

#### **Art. 25 - Variazioni dell'importo di progetto rispetto all'importo di Piano**

##### **25.1 Importo compatibile con le previsioni di Piano d'Ambito.**

Se l'importo dell'ultimo livello di progettazione è inferiore o uguale al 120% (centoventi per cento) delle corrispondenti previsioni del Piano, non si dà luogo ad alcun procedimento di variazione degli elementi economici e finanziari, rimandando alla fase della consuntivazione netta la valutazione dello scostamento effettivo rispetto alle previsioni, applicando le norme del caso.

##### **25.2 Importo non compatibile con le previsioni di Piano d'Ambito.**

Se l'importo dell'ultimo livello di progettazione è superio-

re al 120% (centoventi per cento) delle corrispondenti previsioni del Piano, l'EGA può in alternativa ed a suo insindacabile giudizio:

**a.** Respingere l'ultimo livello di progettazione, chiedendo una modifica che - pur mantenendo invariati gli obiettivi generali del progetto - consenta di rientrare nel caso precedente;

**b.** Respingere l'ultimo livello di progettazione, chiedendo la redazione di uno stralcio che riconduca al caso precedente;

**c.** Approvare il progetto e recepire la circostanza come un fatto determinando tempestivamente gli effetti "ex-ante" della variazione sull'equilibrio economico - finanziario, in modo da rideterminare lo scenario attuativo ed attivare le procedure di rielaborazione del Piano eventualmente necessarie.

**Art. 26 - Erogazione di contributi a fondo perduto ed altre provvidenze finanziarie**

**26.1** Criteri.

L'EGA ed i Comuni soci di IRISACQUA Srl si attivano a che le erogazioni da enti sovra comunali di contributi a fondo perduto ed altre analoghe provvidenze finanziarie possano essere direttamente erogate a favore ed in titolarità di IRISACQUA Srl.

**Art. 27 - Tolleranze sugli obiettivi tecnici di Piano**

**27.1** Generalità e fattispecie.

Per ogni tipologia di intervento è associato un insieme di indicatori dell'obiettivo o degli obiettivi da raggiungere. Le tolleranze ammesse per i principali indicatori di intervento sono:

INDICATORE	UNITA DI MISURA	TOLLERANZA
Estensione delle reti	Km	±10%
Utenti allacciati	N.	±5%
AE (Abitanti Equivalenti serviti)	N.	±10%
Volume di invaso	mc	±5%
Volume prodotto o erogato	mc/anno	±10%
Volume recuperato (Da perdite)	mc/anno x Km	±10%

Tabella 2 - Tolleranze sugli indicatori di progetto

**Art. 28 - Varianti in corso d'opera**

**28.1** Norme di riferimento.

Per le varianti in corso d'opera si applica il Codice degli appalti ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e successive integrazioni per quanto compatibile ai settori speciali.

**28.2** Mancata approvazione delle varianti.

In caso di mancata approvazione delle varianti in corso d'opera, l'EGA provvede ad emettere un divieto a procedere.

**Art. 29 - Le fasi realizzative di un intervento**

### **29.1 Fattispecie.**

Le fasi realizzative di ogni intervento previsto nel Piano sono convenzionalmente le seguenti:

- a.** Progettazione, così come definita dalla Normativa di riferimento;
- b.** Realizzazione delle Opere e contestuali attività tecniche collegate;
- c.** Collaudo.

### **Art. 30 - Il consuntivo netto degli investimenti - utilizzo delle economie**

#### **30.1 Generalità.**

Nello svolgersi delle attività di realizzazione degli investimenti previsti nel Piano degli Interventi possono verificarsi diverse fattispecie in relazione alla differenza tra l'importo consuntivo netto (per brevità "importo") dell'investimento e l'importo del corrispondente intervento del Piano, come riportato ai commi seguenti. Le parti convengono che nei casi di cui ai successivi artt. 30.3 e 30.4 dovrà farsi riferimento agli importi degli investimenti collaudati in ciascun anno dell'affidamento come risultanti dal SIA.

**30.2** L'importo consuntivo netto è pari alla previsione del Piano d'Ambito.

In questa fattispecie non si dà luogo ad alcuna procedura specifica ed il procedimento associato all'investimento deve essere chiuso senza rilievi di sorta, fatte salve le verifiche di raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano e recepiti dall'ultimo livello di progettazione.

**30.3** L'importo consuntivo netto è inferiore alla previsione del Piano d'Ambito.

In questa fattispecie - sempre fatta salva la verifica di raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano e recepiti dall'ultimo livello di progettazione - si dà luogo ad una procedura di assegnazione dell'economia alla realizzazione di nuovi interventi mantenendo fermo il rispetto dell'equilibrio economico-finanziario.

**30.4** L'importo consuntivo netto è superiore alla previsione del Piano d'Ambito.

Se il consuntivo netto dell'investimento si palesa superiore alla previsione dell'ultimo livello di progettazione, l'EGA provvede ad integrare, ove possibile, le somme necessarie attingendo preliminarmente dalle eventuali economie di cui al precedente art. 30.3; in caso negativo si dà luogo alle procedure di rielaborazione del piano.

### **Art. 31 - Istruttoria sugli scostamenti di investimento rilevati**

#### **31.1 Generalità ed obiettivi.**

In esito alle valutazioni di cui alle attività di monitoraggio e controllo l'EGA avvia un procedimento per ogni intervento, valutando a proprio insindacabile giudizio con l'aiuto dei propri tecnici e/o di consulenti l'ammissibilità o me-

no degli scostamenti rilevati in base agli obiettivi globali di Piano e deliberando l'applicazione o meno di riporti a saldo per il successivo Ciclo di regolazione.

#### **31.2 Procedura.**

Entro il termine di 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, l'EGA provvede a comunicare a IRISACQUA Srl l'esito dell'istruttoria medesima.

### **CAPO V - DELLA GESTIONE OPERATIVA**

#### **Art. 32 - Oggetto e consistenza della Gestione Operativa**

##### **32.1 Generalità.**

L'attività operativa è interamente a carico dell'affidatario che ne è pienamente responsabile (salve le eventuali precisazioni all'interno della presente CONVENZIONE - CONTRATTO) e comprende l'investimento, l'esercizio, la gestione, l'erogazione del servizio, con riferimento ad acquedotto, fognatura e depurazione.

#### **Art. 33 - Modello Organizzativo**

##### **33.1 Linea guida.**

Il Piano Economico e Finanziario, comprendente le poste annuali e pluriennali della gestione, è vincolante ai fini dell'attuazione della presente CONVENZIONE - CONTRATTO.

#### **Art. 34 - Attività Aziendali e Contabilità Analitica**

##### **34.1 Principi da adottare nella valutazione dei costi gestionali ed industriali.**

Nel mantenimento della Contabilità Generale ed Analitica IRISACQUA Srl è tenuta ad applicare quanto stabilito dall'AEEGSI con la deliberazione n. 137/2016/R/COM avente titolo "Integrazione del testo integrato unbundling contabile (TIUC) con le disposizioni in materia di obblighi di separazione contabile (unbundling) per il settore idrico" e successive integrazioni.

#### **Art. 35 - Ristrutturazione, aggiornamento e manutenzione del database utenti**

##### **35.1 Obiettivi.**

Nel rispetto di quanto stabilito dall'AEEGSI con la deliberazione n. 655/2015/R/IDR (come modificata e/o integrata dalla deliberazione 217/2016/R/IDR) con cui è stato approvato il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del SII (RQSII), IRISACQUA SRL predispone un'apposita piattaforma informatica su cui registra tutte le informazioni e i dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità del servizio.

##### **35.2 Mantenimento del database.**

IRISACQUA Srl è obbligata ad attivare precise procedure di aggiornamento periodico del database degli utenti anche in collaborazione con gli Uffici dei Comuni soci di IRISACQUA Srl stessa.

#### **Art. 36 - Controlli sulle Acque**

##### **36.1 Generalità.**

IRISACQUA Srl è obbligata ad effettuare i Controlli sulle Acque della rete di distribuzione dell'acqua, dei pozzi e degli impianti di sollevamento dell'acqua potabile in base alla normativa vigente in materia. Le analisi devono essere effettuate da laboratori accreditati.

Ai sensi della deliberazione n. 586/2012/R/IDR dell'AEEGSI, i dati sono poi resi disponibili sul sito aziendale con cadenza semestrale.

#### **36.2 Procedure.**

IRISACQUA definisce le procedure interne che intende adottare per i Controlli sulle Acque.

Le procedure devono indicare i punti di prelievo/aree di controllo, il tipo di controllo ed eventuale norma di riferimento, la frequenza, le unità responsabili dell'esecuzione degli interventi e la documentazione per registrare i dati rilevati per i Controlli sulle Acque.

### **Art. 37 - Budget annuale per interventi di manutenzione straordinaria non pre-definiti**

#### **37.1 Generalità.**

Nel Piano d'ambito sono previsti importi (budget annuale) da destinare ad interventi di manutenzione straordinaria, non dettagliabili, la cui realizzazione si renderà necessaria a seguito di espressa richiesta da parte dei Comuni anche nell'ambito di lavori di rifacimento di marciapiedi, strade e piazze.

#### **37.2 Interventi ammessi al budget annuale di manutenzione straordinaria non predefinita.**

Sono ammessi all'utilizzo del budget di cui al comma precedente esclusivamente gli interventi che soddisfano alternativamente le seguenti condizioni:

Siano riferiti a cespiti la cui durata del livello di funzionalità attuale attesa sia inferiore a 15 anni e non consistano nel mero spostamento di impianti esistenti;

Siano conseguenti ad eventi contingibili quali rotture o guasti di natura ed entità tale da rendere conveniente sotto il profilo del rapporto beneficio/costo attualizzato la sostituzione di intere parti del sistema piuttosto che non un intervento tampone.

#### **37.3 Autorizzazioni.**

Gli interventi di cui al presente articolo seguono la procedura autorizzativa da parte dell'EGA al pari degli altri investimenti.

#### **37.4 Divieto.**

IRISACQUA Srl non è autorizzata ad eseguire o far eseguire interventi di spostamento impianti tecnologici a seguito di richieste degli Enti Locali e/o da imprese operanti sul territorio senza autorizzazione dell'EGA, da richiedere ed ottenere caso per caso.

### **Art. 38 - Autorizzazioni allo scarico in fognatura e sanzioni in materia ambientale**

### **38.1 Generalità.**

Nel caso di scarichi industriali la formale autorizzazione allo scarico in fognatura è rilasciata dall'EGA o dall'Ente e dall'organo previsti per legge mentre IRISACQUA Srl rilascia il relativo parere vincolante.

Per gli scarichi di tipo assimilato invece, l'autorizzazione e il parere vincolante sono entrambi emessi da IRISACQUA SRL.

### **38.2 Titolare dell'inoltro.**

La richiesta per il rilascio dell'autorizzazione è formalmente inoltrata dall'utente all'EGA nel caso degli scarichi industriali; qualora l'utente inoltri la richiesta al Comune o ad IRISACQUA Srl, questi trasmettono formalmente la stessa all'EGA, senza necessità di riformulazione da parte dell'utente.

Nel caso invece di scarichi assimilati, la richiesta deve essere fatta pervenire dall'utente direttamente ad IRISACQUA Srl.

### **38.3 Principio.**

IRISACQUA Srl mantiene sollevate l'EGA e le amministrazioni comunali rispetto all'onere della sanzione irrogata in materia ambientale, relativamente all'oggetto della presente CONVENZIONE - CONTRATTO per le infrazioni accertate dopo il 01 gennaio 2006.

## **Art. 39 - Tassa occupazione suolo ed aree pubbliche (TOSAP)**

### **39.1 Principi.**

IRISACQUA Srl deve la TOSAP ai sensi della legge vigente e dei regolamenti comunali, con la sola eccezione, ai sensi dell'art. 49, c. 1, lettera e) D.Lgs. 15 Novembre 1993, n. 507, delle occupazioni, da parte di IRISACQUA Srl, con reti, impianti, dotazioni infrastrutturali:

- di proprietà della stessa ed oggetto di devoluzione gratuita al termine dell'affidamento della presente CONVENZIONE - CONTRATTO;
- in concessione e / o affitto alla stessa IRISACQUA Srl.

## **CAPO VI - DEL RAPPORTO GESTORE / UTENTE**

## **Art. 40 - Carta dei Servizi**

### **40.1 Generalità.**

IRISACQUA Srl ha adottato la Carta dei Servizi relativa al servizio idrico integrato secondo le disposizioni emanate dall'AEEGSI.

La Carta dei Servizi è stata redatta ai sensi dell'art.20 L.R. 13/2005, ed in conformità ai principi contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri di data 27 gennaio 1994, al D.P.C.M. 29 aprile 1999 e comunque agli atti previsti dall'art. 11, co. 2, del D.Lgs. 30 luglio 1999 n. 286.

La Carta dei Servizi è stata approvata dall'EGA e viene modificata e/o integrata sulla base della normativa di volta in volta applicabile.

IRISACQUA Srl si impegna ad applicare e rendere pubblica la

Carta dei Servizi. Eventuali modifiche successive dovranno essere previamente concordate tra EGA e IRISACQUA Srl.

Nella Carta dei Servizi sono illustrati, in forma chiara, le modalità, i criteri e i livelli di qualità dei servizi erogati che IRISACQUA si impegna a garantire, i rimborsi dovuti all'utente per le inosservanze di tali previsioni, i tempi di risposta scritta ai reclami nonché gli orari e modalità di relazione con il pubblico.

Vale in proposito quanto al precedente art. 10.1.1.

#### **CAPO VII - DEL RAPPORTO IRISACQUA SRL - EGA**

##### **Art. 41 - Ulteriori obblighi tra le parti**

###### **41.1 Ulteriori obblighi dell'EGA.**

L'EGA è obbligato a:

- a)** avviare la procedura di individuazione del nuovo soggetto Gestore almeno diciotto mesi prima della scadenza naturale della presente CONVENZIONE - CONTRATTO e, nel caso di cessazione anticipata, entro tre mesi dall'avvenuta cessazione;
- 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;
- c)** garantire gli adempimenti previsti dalle disposizioni normative e regolamentari applicabili al servizio idrico integrato adottando, nei termini previsti, gli atti necessari;
- d)** garantire lo svolgimento della procedura di subentro nelle modalità e nei tempi previsti dalla normativa vigente;
- e)** adempiere alle obbligazioni nascenti dalla CONVENZIONE - CONTRATTO al fine di garantire le condizioni economiche, finanziarie e tecniche necessarie per la erogazione e la qualità del servizio; 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.

###### **41.2 Ulteriori obblighi del Gestore.**

Il Gestore è obbligato a:

- a)** raggiungere i livelli di qualità, efficienza e affidabilità del servizio da assicurare all'utenza, previsti dalla regolazione dell'AEEGSI e assunti dalla presente CONVENZIONE - CONTRATTO;
- b)** rispettare i criteri e le modalità di applicazione delle tariffe determinate dall'EGA in base alla regolazione dell'AEEGSI, curando e comunicando agli utenti il loro aggiornamento annuale; in tale contesto provvedere alla misura del volume erogato e fornire regolarmente all'EGA dettagliate informazioni in merito all'andamento della bollettazione ed agli incassi;
- c)** adottare la carta di servizio in conformità alla normativa vigente e alla regolazione dell'AEEGSI;
- d)** provvedere alla realizzazione del Programma degli Inter-

venti;

- e)** 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;
- f)** trasmettere all'EGA le informazioni tecniche, gestionali, economiche, patrimoniali e tariffarie riguardanti tutti gli aspetti del servizio idrico integrato, sulla base della pertinente normativa e della regolazione dell'AEEGSI;
- g)** prestare ogni collaborazione per l'organizzazione e l'attivazione dei sistemi di controllo integrativi che l'EGA ha facoltà di disporre durante tutto il periodo di affidamento;
- h)** dare tempestiva comunicazione all'EGA del verificarsi di eventi che comportino o che facciano prevedere irregolarità nell'erogazione del servizio, nonché assumere ogni iniziativa per l'eliminazione delle irregolarità, in conformità con le prescrizioni dell'EGA medesimo;
- i)** prestare le garanzie finanziarie e assicurative previste dalla presente CONVENZIONE - CONTRATTO;
- j)** pagare le penali e dare esecuzione alle sanzioni;
- k)** attuare le modalità di rendicontazione delle attività di gestione previste dalla normativa vigente;
- l)** proseguire nella gestione del servizio fino al subentro del nuovo Gestore, secondo quanto previsto dalla regolazione dell'AEEGSI e dalla presente CONVENZIONE - CONTRATTO;
- m)** rispettare gli obblighi di comunicazione previsti dalla regolazione dell'AEEGSI e dalla presente CONVENZIONE - CONTRATTO.

**41.3** Modalità di aggiornamento della CONVENZIONE - CONTRATTO.  
Le Parti provvedono all'aggiornamento del testo della presente CONVENZIONE - CONTRATTO, almeno all'inizio di ciascun periodo regolatorio, coerentemente con i termini stabiliti dall'AEEGSI per la trasmissione della predisposizione tariffaria, ai sensi di quanto previsto dall'art. 7 della presente CONVENZIONE - CONTRATTO.

**41.4** Rapporti tra grossista, EGA e Gestore.

L'EGA provvede agli obblighi di predisposizione tariffaria, previsti dalla pertinente regolazione, anche in relazione ai grossisti operanti nel territorio 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.

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 - CONTRATTO.

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 lo-

calizzato l'impianto, previo parere, da rendere entro 30 giorni, dell'EGA competente per il gestore servito. Decorso 30 giorni senza che il parere sia stato reso, l'EGA competente procede.

#### **Art. 42 - Penali e Sanzioni**

##### **42.1 Penali.**

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.

L'EGA comunica all'AEEGSI le penali applicate al Gestore ai sensi del precedente comma, per le successive determinazioni di competenza.

##### **42.2 Sanzioni.**

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.

#### **Art. 43 - Costo di gestione dell'EGA**

##### **43.1 Fonte di copertura.**

Il costo di gestione dell'EGA è interamente coperto dalla tariffa del Servizio Idrico Integrato, nella misura determinata - anno per anno - dal Piano d'Ambito vigente ed approvato e nei limiti di quanto definito dall'AEEGSI all'interno del Metodo Tariffario Idrico.

##### **43.2 Frequenza del pagamento.**

Il relativo importo viene versato da IRISACQUA Srl all'EGA in rate semestrali anticipate, determinate con le modalità di cui ai commi seguenti.

##### **43.3 Termine del pagamento.**

IRISACQUA Srl provvede ai versamenti delle rate semestrali anticipate basandosi sulle comunicazioni ricevute dall'EGA, entro 30 giorni.

##### **43.4 Modalità.**

I pagamenti affluiscono su Conto Corrente intestato all'EGA.

##### **43.5 Importo.**

Il costo di gestione previsto "ex-ante" dal Piano d'ambito, soggetto a eventuali rielaborazioni del Piano d'ambito, è oggetto di approvazione con specifici atti separati.

##### **43.6 IVA.**

A detti importi andrà applicata l'IVA alle condizioni e nei termini di legge.

#### **CAPO VIII - DELLA TARIFFA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

#### **Art. 44 - Criteri di calcolo e di applicazione della tariffa del servizio idrico integrato**

##### **44.1 Tariffa di riferimento.**

La tariffa costituisce corrispettivo del servizio ed è riscossa dal Gestore.

Il Gestore prende atto che le tariffe e le relative articolazioni sono determinate dall'EGA ed approvate dall'AEEGSI tenendo conto della vigente disciplina di settore ed in conformità con le previsioni del Piano d'Ambito e approvate dall'AEEGSI.

L'aggiornamento decorre dal termine previsto dalla regolamentazione di settore.

#### **44.2 Ruolo dell'EGA.**

L'EGA provvede alla predisposizione tariffaria nel rispetto della regolamentazione di settore di volta in volta vigente e dei vincoli di equilibrio economico - finanziario dell'affidamento ed a formulare contestuale articolazione per tipologia di uso e livello di consumo.

#### **44.3 Ruolo di IRISACQUA Srl.**

IRISACQUA Srl, nel contesto dell'applicazione della tariffa come già indicato all'art. 41.2, svolge i seguenti ruoli:

- Provvede alla misura del volume erogato;
- Applica la tariffa così come articolata dall'EGA mediante bollettazione periodica, con possibilità di procedere a bollettazione in acconto ed a conguaglio;
- Fornisce regolarmente dettagliate informazioni in merito all'andamento della bollettazione ed agli incassi;
- Riscuote il corrispettivo dall'utenza.

#### **44.4 Approvazione.**

Senza pregiudizio per le competenze stabilite della regolazione di settore con riguardo alla procedura di definizione e approvazione della tariffa, la tariffa e la relativa articolazione sono comunque soggette ad approvazione dell'EGA.

### **Art. 45 - Aggiornamento dell'articolazione tariffaria**

#### **45.1 Generalità.**

L'articolazione tariffaria viene periodicamente aggiornata secondo i termini e le modalità previsti dalla regolamentazione di settore.

#### **45.2 Frequenza degli aggiornamenti.**

Senza pregiudizio per quanto precede, l'articolazione tariffaria può essere modificata e/o aggiornata in ogni momento ove sussistano giustificati motivi di carattere economico - finanziario o normativo, compatibilmente con quanto disposto dalla regolazione di settore.

### **CAPO IX - EVENTUALE INTERRUZIONE ANTICIPATA DELL'AFFIDAMENTO**

#### **Art. 46 - Risoluzione e recesso**

##### **46.1 Procedura generale in caso di inadempimento da parte dell'Affidatario.**

In caso di inadempimento da parte dell'Affidatario degli obblighi nascenti in capo ad esso ai sensi della presente CONVENZIONE - CONTRATTO, l'EGA:

- applica penali proporzionali alla gravità dell'inadempimento o dell'irregolarità non eliminati entro il termine indica-

to in apposita comunicazione dell'EGA, penali determinate dal Direttore dell'EGA stessa, le quali sono obbligatoriamente destinate a finanziare gli investimenti previsti dal PIANO;

- notifica all'Affidatario una diffida, nella quale prescrive di rimuovere la causa d'inadempimento in un termine congruo in relazione alla natura di tale inadempimento, ed assegna contestualmente un termine non inferiore a dieci giorni dal ricevimento della notifica per le eventuali controdeduzioni;

- esamina le motivazioni dell'Affidatario relativamente all'inadempimento, e

- fatto salvo quanto disposto dal successivo art. 46.2, individua in contraddittorio con l'Affidatario, in consultazione con i Finanziatori, le misure necessarie per rimuovere l'inadempimento ed i relativi effetti assicurando l'erogazione e la qualità del Servizio.

**46.2** Gravi e reiterati inadempimenti da parte dell'Affidatario.

In caso di gravi e reiterati inadempimenti nella gestione e/o nella esecuzione della presente CONVENZIONE - CONTRATTO, per fatti direttamente imputabili all'Affidatario e tali da pregiudicare in modo rilevante l'erogazione e la qualità del Servizio, l'EGA (previa propria deliberazione assembleare) notificherà all'Affidatario ed ai Finanziatori, la sussistenza dei presupposti per la risoluzione della presente CONVENZIONE - CONTRATTO, con specifica contestazione delle cause di inadempimento. A far data dalla notifica dell'EGA all'Affidatario sarà concesso un periodo non inferiore a venti giorni per eventuali controdeduzioni ed un periodo non inferiore a novanta giorni per porre rimedio all'inadempimento in essere. Decorsi infruttuosamente i suddetti termini, la presente CONVENZIONE - CONTRATTO potrà essere risolta su iniziativa dell'EGA. In caso di risoluzione della CONVENZIONE - CONTRATTO troverà applicazione la procedura descritta al successivo art. 46.3.

**46.3** Procedura di individuazione del nuovo soggetto Gestore.

L'EGA è tenuto ad avviare la procedura di individuazione del nuovo soggetto Gestore almeno diciotto mesi prima della scadenza naturale della presente CONVENZIONE - CONTRATTO e, nel caso di cessazione anticipata, entro tre mesi dall'avvenuta cessazione.

L'EGA verifica la piena rispondenza tra i beni strumentali e loro pertinenze, necessari per la prosecuzione del servizio, e quelli da trasferire al Gestore entrante.

In caso di scadenza naturale, 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.

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 e dall'art. 46.4 che segue, prevedendone l'obbligo di corresponsione da parte del Gestore subentrante entro il novantesimo giorno antecedente all'avvio del nuovo affidamento (in caso di scadenza naturale) o entro 3 (tre) mesi dall'avvenuta individuazione del nuovo Gestore (nel caso di cessazione anticipata). A tal fine, il Gestore formula la propria proposta entro i nove mesi antecedenti la data di scadenza della CONVENZIONE - CONTRATTO [o, entro 30 (trenta) giorni dall'avvenuta cessazione, in caso di cessazione anticipata]; 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.

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.

A seguito del pagamento del valore di subentro di cui al precedente comma, il Gestore uscente cede al Gestore subentrante tutti i beni strumentali e le loro pertinenze necessari per la prosecuzione del servizio, come individuati dalla ricognizione effettuata d'intesa con l'EGA sulla base dei documenti contabili. In alternativa al pagamento, in tutto o in parte, del valore di subentro, il Gestore subentrante può subentrare nelle obbligazioni del gestore uscente alle condizioni e nei limiti previsti dalle norme vigenti, con riferimento anche al disposto dell'art. 1406 del codice civile.

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 e tenendo conto anche della disciplina del rapporto di lavoro applicabile in base al modello organizzativo prescelto nonché a seguito di valutazioni di sostenibilità ed efficienza rimesse all'EGA, può essere soggetto al passaggio diretto ed immediato al nuovo Gestore del servizio idrico integrato.

Fino alla data di effettivo pagamento del valore di subentro nonché 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 - CONTRATTO

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, ed è avviato nei confronti del Gestore entrante, ove ne ricorrano i presupposti, un procedimento sanzionatorio per mancata ottemperanza all'obbligo di versamento del valore residuo.

Con riferimento a quanto precede, nel caso di identificazione dell'Affidatario Subentrante con procedura ad evidenza pubblica o con confronto tra alternative, i Finanziatori esprimeranno il proprio parere vincolante circa i requisiti tecnico - finanziari di accesso alla procedura, e/o circa le garanzie finanziarie richieste ai partecipanti all'affidamento; resta inteso che i Finanziatori non assumeranno alcuna responsabilità nei confronti dell'EGA e/o di terzi in relazione alle attività contemplate ai sensi della presente CONVENZIONE - CONTRATTO.

A miglior chiarimento tale procedura si applica anche nei casi sub artt. 46.8 e 47 che seguono.

**46.4** Somme pagate all'Affidatario uscente in caso di risoluzione per fatto a lui imputabile.

Qualora la CONVENZIONE - CONTRATTO sia risolta ai sensi del precedente art. 46.2 saranno pagati dall'Affidatario Subentrante all'Affidatario uscente:

- i.** il valore delle opere realizzate, più gli oneri accessori, al netto degli ammortamenti, calcolato secondo quanto stabilito dalla pertinente regolazione dell'AEEGSI; nonché
- ii.** le penali e ogni altro costo od onere che l'Affidatario uscente abbia sostenuto e sia tenuto a sostenere (nei confronti di qualsiasi terzo) in conseguenza della risoluzione, ivi inclusi i costi finanziari connessi e/o a qualsiasi titolo derivanti dai prestiti contratti comprensivi (a titolo esemplificativo e non esaustivo) anche degli eventuali oneri e/o indennizzi e/o penali dipendenti dalla anticipata estinzione e/o risoluzione dei contratti finanziari (anche derivati) sottoscritti con i Finanziatori.

**46.5** Rifusione delle spese e dei danni.

E' in ogni caso facoltà dell'EGA, nelle circostanze di cui al precedente art. 46.2, pretendere dall'Affidatario la rifusione di spese, oneri ed eventuali danni subiti.

**46.6** Proprietà dei beni.

Nei casi di cui ai commi precedenti, l'Affidatario Subentrante assume la proprietà dei beni già in titolarità dell'Affidatario uscente.

**46.7** Gravi e reiterati inadempimenti da parte dell'EGA.

In caso di gravi e reiterati inadempimenti nella gestione e/o nell'esecuzione del presente Contratto, qualora imputabili alla diretta responsabilità dell'EGA e tali da pregiudicare in modo rilevante l'erogazione e la qualità del Servizio,

sempre che ciò non sia dovuto a comprovate cause di forza maggiore, l'Affidatario può notificare all'EGA la propria intenzione di risolvere il contratto per inadempimento specificando all'EGA le cause di inadempimento ed assegnando all'EGA un termine non inferiore a 90 (novanta) giorni per porre rimedio a detto inadempimento. Decorso inutilmente tale termine, l'Affidatario potrà - previa comunicazione all'assemblea di Irisacqua Srl - risolvere la presente CONVENZIONE - CONTRATTO e troverà applicazione la procedura di subentro disciplinata al precedente art. 46.3 e l'Affidatario Subentrante dovrà corrispondere all'Affidatario uscente gli importi indicati nel precedente art. 46.4.

**46.8 Effetti del mancato accordo sul riequilibrio.**

Nei casi di cui al precedente art. 11.9 (Mancato accordo sul riequilibrio), troverà applicazione, ove compatibile con la regolazione di settore, la procedura di subentro di cui all'art. 46.3 che precede e l'Affidatario Subentrante dovrà corrispondere all'Affidatario uscente gli importi indicati nel precedente art. 46.4.

**46.9 Efficacia della risoluzione, recesso e della revoca.**

L'efficacia della risoluzione e del recesso dalla presente CONVENZIONE - CONTRATTO ai sensi degli artt. 46.2 (Gravi e reiterati inadempimenti dell'Affidatario), 46.7 (Gravi e reiterati inadempimenti dell'EGA), 46.8 (Effetti del mancato accordo sul riequilibrio), 46.11 (Modifiche del quadro normativo applicabile), 47 (Revoca dell'Affidamento) e 49 (Forza Maggiore) della presente CONVENZIONE - CONTRATTO è subordinata alla condizione dell'integrale ed incondizionato pagamento da parte dell'Affidatario Subentrante di tutte le somme previste per il caso di specie. Fino a che la revoca, recesso e/o risoluzione della presente CONVENZIONE - CONTRATTO non saranno efficaci, l'Affidatario uscente avrà diritto di continuare a ricevere le somme a qualsiasi titolo ad esso spettanti ai sensi della presente CONVENZIONE - CONTRATTO.

**46.10 Vincolo di destinazione prioritaria.**

Le Parti convengono che le somme dovute da parte dell'Affidatario Subentrante all'Affidatario uscente ai sensi degli articoli 46.4 (Somme pagate all'Affidatario uscente in caso di risoluzione per fatto a lui imputabile), 46.7 (Gravi e reiterati inadempimenti dell'EGA), 46.8 (Effetti del mancato accordo sul riequilibrio), 46.11 (Modifiche del quadro normativo applicabile), 47 (Revoca dell'Affidamento) e 49 (Forza Maggiore) della presente CONVENZIONE - CONTRATTO sono destinate prioritariamente al soddisfacimento dei crediti dei Finanziatori e sono pertanto indisponibili da parte dell'Affidatario uscente sino al completo, integrale ed incondizionato soddisfacimento di detti crediti.

**46.11 Modifiche del quadro normativo applicabile.**

Le Parti si danno reciprocamente atto che qualora la presente CONVENZIONE - CONTRATTO divenisse a qualsiasi titolo pri-

va di effetto ovvero fosse annullata, invalidata o risolta perché sono venuti meno i presupposti che hanno giustificato l'affidamento "in-house", l'Affidatario uscente - fatti salvi tutti i diritti ad esso riconosciuti dalla legge - avrà diritto a ricevere le somme di cui al precedente art. 46.4, in relazione alle quali troverà applicazione il vincolo di destinazione prioritaria di cui all'art. 46.10 e troverà applicazione la procedura di subentro di cui all'art. 46.3 che precede.

#### **Art. 47 - Revoca dell'affidamento**

##### **47.1** Motivazioni.

Fatto salvo quanto sopra in tema di risoluzione anticipata, la CONVENZIONE - CONTRATTO potrà essere revocata dall'EGA (a fronte di propria deliberazione assembleare) solo per gravi, inderogabili, giustificate e motivate ragioni di pubblico interesse, con comunicazione scritta all'Affidatario ed ai Finanziatori.

##### **47.2** Obbligo dell'EGA.

Valgono, per quanto applicabili, le previsioni di cui all'art. 46 che precede.

#### **Art. 48 - Privilegio generale**

##### **48.1** Presa d'atto del privilegio generale dei Finanziatori.

L'EGA prende atto ed accetta che i crediti dei Finanziatori potranno avere privilegio generale sui beni mobili dell'Affidatario ai sensi degli articoli 2745 e seguenti del codice civile, in conformità a quanto previsto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 160 del D.Lgs. 12 aprile 2006 ,n. 163 (come sostituito dall'articolo 186 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e come di volta in volta integrato e/o modificato e/o sostituito). E' pertanto riservata la più ampia facoltà ai Finanziatori di costituire con le forme e le modalità di cui alle richiamate disposizioni di legge il privilegio in parola.

#### **Art. 49 - Forza Maggiore**

##### **49.1** Obbligo di comunicazione.

IRISACQUA Srl si impegna a comunicare per iscritto all'EGA il verificarsi di un evento di forza maggiore, fornendo una descrizione delle cause che lo hanno determinato ed indicando la prevedibile durata dell'evento, degli effetti e dei rimedi che si intende attivare.

##### **49.2** Istruttoria dell'EGA.

Alla ricezione di tale informativa, l'EGA apre istruttoria in merito, verifica le circostanze ed individua, con l'Affidatario, possibili azioni di mitigazione degli effetti causati dall'evento di forza maggiore.

##### **49.3** Sospensione degli obblighi.

Conseguentemente al verificarsi di un evento di forza maggiore formalmente riconosciuto come tale dall'EGA, gli obblighi di IRISACQUA Srl come da presente CONVENZIONE - CONTRATTO possono rimanere totalmente o parzialmente sospesi per tutta

la durata dell'evento.

#### **49.4 Riequilibrio economico-finanziario.**

Qualora uno o più eventi di forza maggiore:

- determinino una sospensione dell'esecuzione della CONVENZIONE - CONTRATTO, in tutto o per una parte sostanziale della stessa; ovvero
- siano tali da comportare un'alterazione dell'Equilibrio economico - finanziario

è data facoltà ad IRISACQUA Srl di richiedere l'attivazione della procedura di riequilibrio economico finanziario.

#### **49.5 Perdurare dell'evento.**

Qualora perduri l'evento di forza maggiore, e ciò non consenta di ripristinare l'Equilibrio economico - finanziario come da comma precedente oppure ciò renda palesemente impossibile l'esecuzione della presente CONVENZIONE - CONTRATTO, in tutto o per una parte sostanziale della stessa, la stessa CONVENZIONE - CONTRATTO si intende risolta, e troverà applicazione la procedura di subentro di cui all'art. 46.3 che precede con il corrispondente diritto del Gestore al riconoscimento delle somme di cui all'art. 46.4.

### **Art. 50 - Cessione dei crediti**

#### **50.1 Autorizzazione dell'EGA.**

Anche ai fini del precedente art. 46.11 l'EGA autorizza fin d'ora e presta il proprio consenso affinché l'Affidatario possa cedere (anche in garanzia) tutti i crediti (o parte degli stessi) a qualsiasi titolo (indifferentemente per corrispettivi, indennizzi, risarcimenti e/o ristori di qualsivoglia natura) maturati e/o maturandi derivanti dalla e/o comunque connessi alla presente CONVENZIONE - CONTRATTO.

#### **50.2 Pegno a favore dei Finanziatori.**

I suddetti crediti potranno, ove occorrer possa, essere altresì costituiti in pegno in favore dei Finanziatori.

### **Art. 51 - Solve et repete**

#### **51.1 Rinuncia dell'EGA.**

L'EGA rinuncia ad opporre eccezioni all'Affidatario al fine di evitare o ritardare le prestazioni da esso Affidatario dovute ai sensi e per gli effetti dell'art. 1462 c.c..

## **CAPO X - CLAUSOLE FINALI**

### **Art. 52 - Cessione della CONVENZIONE - CONTRATTO**

#### **52.1 Divieto di cessione.**

IRISACQUA SRL non può cedere o trasferire a terzi la titolarità della presente CONVENZIONE - CONTRATTO, né uno o più obblighi e/o diritti nascenti dalla CONVENZIONE - CONTRATTO stesso, salva espressa deliberazione dell'EGA.

### **Art. 53 - Risoluzione delle controversie**

#### **53.1 Generalità.**

Qualora ed in qualsiasi momento, fra l'EGA e IRISACQUA Srl, sorgano contestazioni sulla interpretazione ed esecuzione di quanto forma oggetto della presente CONVENZIONE - CONTRATTO, il legale rappresentante dell'EGA o di IRISACQUA Srl, con

contestuale informazione all'Assemblea EGA ed al Consiglio di Amministrazione di IRISACQUA Srl, comunicano formalmente all'altra Parte l'esistenza di tali contestazioni, precisandone la natura e l'oggetto.

#### **53.2 Commissione per la risoluzione delle controversie.**

Il legale rappresentante dell'EGA convoca appositamente una Commissione, costituita dal Presidente e dal Direttore dell'EGA, nonché dal Presidente (o Amministratore Unico) di IRISACQUA Srl ed un Dirigente della società stessa individuato da quest'ultimo; la Commissione si riunisce per esaminare l'argomento e le motivazioni addotte, con il proposito di comporre amichevolmente la vertenza ricorrendo, qualora la questione sia di natura tecnica, al parere di un esperto nominato all'unanimità dalla Commissione stessa, con oneri interamente a carico di IRISACQUA Srl, quale affidatario in house interamente partecipato da Comuni; l'esperto propone ad EGA ed IRISACQUA Srl la composizione amichevole della controversia; in assenza di accordo circa la nomina e la composizione amichevole, della questione viene investita l'Assemblea dell'EGA.

#### **Art. 54 - Comunicazioni - Elezione del domicilio**

##### **54.1 Generalità.**

Tutte le comunicazioni e gli altri avvisi richiesti o consentiti dalle disposizioni della presente CONVENZIONE - CONTRATTO dovranno avvenire in forma scritta, a mezzo di lettera raccomandata a/r, ovvero telegramma o telefax, e si considereranno efficacemente e validamente trasmessi alla data del timbro postale o, se inviati mediante fax, alla data della ricevuta di trasmissione, sempre che siano indirizzati come segue:

##### **(a) se ad EGA:**

Al Legale Rappresentante  
Ing. Flavio Gabrielcic  
Via Diaz - 34170 Gorizia (GO)  
Fax: 0481/548284

##### **(b) se ad IRISACQUA Srl:**

Al Legale Rappresentante  
Dott. Graziani Gianbattista  
Via IX Agosto n. 15 - 34170 Gorizia (GO)  
Fax n.: 0481/593410

ovvero presso il diverso indirizzo o numero di telefax che ciascuna parte potrà comunicare all'altra successivamente alla data di sottoscrizione della presente CONVENZIONE - CONTRATTO, restando inteso che presso gli indirizzi su indicati, ovvero presso i diversi indirizzi che potranno essere comunicati in futuro, le PARTI eleggono altresì il proprio domicilio ad ogni fine, ivi compreso quello di eventuali notificazioni giudiziarie.

#### **Art. 55 - Oneri e spese di contratto, di registro ed accessorie**

#### **55.1 Generalità.**

Tutte le eventuali spese e gli oneri fiscali e di registrazione connessi alla presente CONVENZIONE - CONTRATTO sono a carico di IRISACQUA Srl.

#### **55.2 Registrazione in caso d'uso**

Ai sensi dell'art. 6 del D.P.R. 131/86 la presente CONVENZIONE - CONTRATTO è assoggettata a registrazione solo in caso d'uso.

### **Art. 56 - Legge applicabile e Foro competente**

#### **56.1 Generalità.**

La presente CONVENZIONE - CONTRATTO si intende regolata dalla legge italiana, ai sensi della quale deve, pertanto, essere interpretata.

#### **56.2 Foro competente.**

Fermo restando quanto disposto al precedente articolo, si conviene che ogni eventuale procedimento giudiziario, comunque inerente o conseguente alla presente CONVENZIONE - CONTRATTO, sarà di competenza esclusiva del Tribunale di Gorizia.

### **Art. 57 - Regime dei Beni Comunali**

#### **57.1 Presa in carico di reti, impianti e dotazioni comunali ad inizio affidamento e restituzione a fine affidamento.**

Si dà atto che IRISACQUA Srl, a partire dal 1° gennaio 2006, ha preso in consegna le reti, gli impianti, le dotazioni infrastrutturali di proprietà comunale ed ha assunto al riguardo ogni e qualsiasi responsabilità civile e penale, per fatto proprio o dei propri dipendenti, tenendo così sollevato ogni Comune; IRISACQUA Srl si è dotata di apposita assicurazione con primaria compagnia del settore.

#### **57.2 Regime dei mutui in carico ai Comuni.**

Le reti, gli impianti, le dotazioni infrastrutturali di proprietà comunale sono state assegnate ad IRISACQUA Srl in concessione in uso gratuito; IRISACQUA Srl fa fronte alle rate di capitale a rientro degli oneri finanziari dei mutui in capo ai Comuni stessi, assunti per il finanziamento delle stesse reti, impianti, dotazioni, al netto degli eventuali contributi.

#### **57.3 Stato dei Beni allo scadere dell'affidamento.**

IRISACQUA si obbliga a riconsegnare al Comune proprietario, alla scadenza dell'Affidamento, ovvero in caso di interruzione anticipata dello stesso secondo le modalità e i termini previsti dall'art. 46 che precede, i beni di proprietà comunale di cui ai commi precedenti nello stato in cui si troveranno, ivi incluse, fermo restando e subordinatamente a quanto previsto ai precedenti artt. 46.4 e 46.10, le eventuali migliorie iscritte nelle "Immobilizzazioni Immateriali", fatto salvo l'avvenuto adempimento da parte di IRISACQUA Srl dei propri obblighi in termini di manutenzioni ordinarie e straordinarie. Rimane inteso che alla riconsegna dei beni al Comune proprietario cesserà ogni impegno di IRISACQUA Srl ai

sensi del precedente art. 57.2 (Regime dei mutui in carico ai Comuni).

**Art. 58 - Regime dei Beni di IRIS SpA**

**58.1** Assegnazione beni per effetto scissione.

Si dà atto che IRISACQUA Srl per effetto della scissione è assegnataria in piena proprietà ovvero in concessione d'uso del compendio patrimoniale relativo al ciclo idrico integrato di IRIS - Isontina Reti Integrate e Servizi S.p.A. come risultante e dettagliatamente descritto dall'Atto di Scissione.

**58.2** Presa in consegna dei Beni.

Si dà atto che IRISACQUA Srl, a partire dal 01.01.2006, ha preso in consegna le reti, gli impianti, le dotazioni infrastrutturali di IRIS - Isontina Reti Integrate e Servizi S.p.A., ed ha assunto al riguardo ogni e qualsiasi responsabilità civile e penale, per fatto proprio o dei propri dipendenti; IRISACQUA Srl si è dotata di apposita assicurazione con primaria compagnia del settore.

**58.3** Stato dei Beni allo scadere dell'affidamento.

Alla scadenza naturale dell'Affidamento i beni di cui al precedente art. 58.1 (Assegnazione dei beni per effetto di scissione) sono devoluti ai sensi del successivo art. 58.4 nello stato in cui si troveranno, fatto salvo l'avvenuto adempimento da parte di IRISACQUA Srl dei propri obblighi in termini di manutenzioni ordinarie e straordinarie.

**58.4** Devoluzione dei Beni allo scadere dell'affidamento.

Fermo restando e subordinatamente a quanto previsto ai precedenti artt. 46.4 e 46.10, in caso di interruzione anticipata dell'Affidamento, alla scadenza naturale dell'affidamento i beni di cui al precedente art. 58.1 (Assegnazione dei beni per effetto di scissione) sono devoluti gratuitamente ai Comuni facenti parte dell'ATO, nella forma della comunione, secondo le quote di partecipazione societaria degli stessi ad IRISACQUA Srl.

**Art. 59 - Devoluzione gratuita ai comuni delle reti e degli impianti e dotazioni di IRISACQUA Srl realizzati in corso di affidamento**

**59.1** Devoluzione gratuita.

Fermo restando e subordinatamente a quanto previsto ai precedenti artt. 46.4 e 46.10 in caso di interruzione anticipata dell'affidamento, alla scadenza naturale dell'affidamento tutti i beni realizzati da IRISACQUA Srl ed in titolarità della stessa sono devoluti gratuitamente ai Comuni facenti parte dell'ATO, nella forma della comunione, secondo le quote di partecipazione societaria degli stessi ad IRISACQUA Srl.

**CAPO XI - ALLEGATI**

**Art. 60 - Elenco degli allegati**

**60.1** Gli allegati alla presente CONVENZIONE - CONTRATTO sono i seguenti:

Allegato "A" Disciplinare tecnico, Carta del Servizio, Regolamento di utenza.

Le parti esonerano il notaio autenticante dalla lettura del presente atto e dell'allegato.

Firmato: Flavio Gabrielcic

Gianbattista Graziani

Repertorio n. 16.519

Raccolta n. 7.651

#### **AUTENTICA DI FIRME**

Io sottoscritta Maria Francesca Arcidiacono, Notaio in Gorizia, con studio ivi alla Via Nizza n. 1, iscritta nel Ruolo del Distretto Notarile di Gorizia, senza l'assistenza dei testimoni,

#### **ATTESTO**

che sono state apposte in mia presenza, alle ore 14,20 (quattordici e venti) le firme che precedono, ivi comprese quelle marginali, di:

\* GABRIELCIC FLAVIO, nato a Gorizia il 19 novembre 1960, e residente in Gorizia alla Via Gian Giuseppe Bosizio n. 14, in qualità di Commissario Liquidatore della **CONSULTA TERRITORIALE D'AMBITO OTTIMALE "ORIENTALE GORIZIANO"** (istituita ai sensi della L. 36/94 e s.m.i., nonché della L.R. 13/05, tra la Provincia di Gorizia ed i Comuni di Gorizia, Cormons, Staranzano, San Canzian d'Isonzo, Romans d'Isonzo, Fogliano Redipuglia, Sagrado, Turriaco, Savogna d'Isonzo, Villesse, San Pier d'Isonzo, Capriva del Friuli, Mossa, San Lorenzo Isontino, Dolegna del Collio, Medea, Moraro, San Floriano del Collio, Doberdò del Lago, Grado, Farra d'Isonzo, Gradisca d'Isonzo, Mariano del Friuli, Monfalcone, Ronchi dei Legionari), tale nominato con Decreto della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia n. 0257/Pres. di data 22 dicembre 2016, in forza di Deliberazione di conferenza d'ambito n. 176 del 29 novembre 2016;

\* GRAZIANI GIANBATTISTA, nato a Monfalcone (GO) il 6 marzo 1963, nella qualità di Amministratore Unico e legale rappresentante della società **"IRISACQUA S.r.l."**, con sede in Gorizia alla Via IX Agosto n. 15, dove domicilia per la carica, capitale sociale Euro 20.000.000,00 (ventimilioni virgola zero zero) interamente versato, Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. della Venezia Giulia 01070220312, iscritta al R.E.A. al n. GO-69115, in virtù dei poteri derivantigli dal vigente Statuto sociale.

della cui identità personale e poteri di firma io notaio sono certo.

In Gorizia, nel mio studio, il trenta giugno duemiladiciassette.

Firmato: Maria Francesca Arcidiacono (Sigillo)



# AUTORITA' AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE "ORIENTALE GORIZIANO"

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Ministero dell'Economia  
e delle Finanze  
**€16,00**  
SEDECI 00  
MARCA DA BOLLO  
00083677 0000471 0458700  
00046322 28/06/2017 17:43:56  
0576-00088 060484809757784  
SCIENTIFICATI00 09150601293581  
0 1 16 068129 354 1

1 Luglio 2016

1

# INDICE

## PREMESSA

RIFERIMENTI NORMATIVI	pag. 5
DEFINIZIONE DEL SERVIZIO	pag. 5
PRESENTAZIONE DEL GESTORE	pag. 6
CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA	pag. 8
AMBITO DI COMPETENZA	pag. 8

## PARTE I - PRINCIPI FONDAMENTALI

1) eguaglianza e imparzialità del trattamento	pag. 9
2) continuità del Servizio	pag. 9
3) partecipazione	pag. 9
4) cortesia	pag. 10
5) efficacia ed efficienza del Servizio	pag. 10
6) chiarezza e comprensibilità dei messaggi	pag. 10
7) condizioni principali del Servizio erogato	pag. 10
8) responsabilità	pag. 10

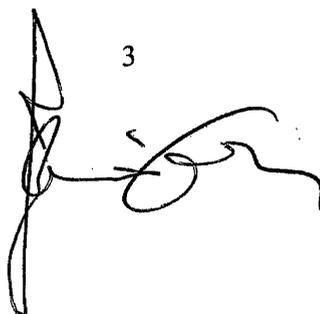
## PARTE II – INFORMAZIONI ALL’UTENZA

INDICAZIONI SULLA QUALITA’ DELL’ACQUA DISTRIBUITA	pag. 11
LETTURA E FATTURAZIONE DEI CONSUMI	pag. 12
TRATTAMENTO DEI CONSUMI ANOMALI PER PERDITE OCCELTE	pag. 12
DIFFERENZIAZIONE DELLE FORME E DELLE MODALITA’ DI PAGAMENTO	pag. 13
FACILITAZIONI PER UTENTI PARTICOLARI	pag. 14

<b>ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E TRASPARENZA NEI</b>	
<b>RAPPORTI CON L'UTENZA</b>	<b>pag. 15</b>
<b>DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI</b>	<b>pag. 16</b>
<b>TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI</b>	<b>pag. 17</b>
<b>LIVELLI MINIMI DEL SERVIZIO</b>	<b>pag. 17</b>
<b>QUALITA' DELL'ACQUA DISTRIBUITA</b>	<b>pag. 19</b>
<b>QUALITA' DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE</b>	<b>pag. 19</b>
<b>PARTE III – IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'</b>	<b>pag. 21</b>
<b>1. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b>	<b>pag. 21</b>
Tempo di preventivazione per l'esecuzione dell'allacciamento	pag. 22
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica di distribuzione o di modifica ad allacciamenti esistenti	pag. 23
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete di fognatura e modifica ad allacciamenti esistenti	pag. 23
Attivazione della fornitura idrica	pag. 24
Subentro e riattivazione della fornitura	pag. 24
Cessazione della fornitura idrica	pag. 24
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	pag. 25
<b>2. ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO</b>	<b>pag. 25</b>
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli e tempo di attesa	pag. 25
Svolgimento delle pratiche per via telefonica e/o corrispondenza - servizio informazioni	pag. 25
Rispetto degli appuntamenti concordati	pag. 26
Risposta alle richieste di informazioni e reclami scritti degli utenti	pag. 27
<b>3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b>	<b>pag. 27</b>
Deposito cauzionale	pag. 27
Rettifiche di fatturazione	pag. 28
Morosità	pag. 28
Verifica del contatore	pag. 30
Verifica del livello di pressione	pag. 31



3




<b>4. TERMINE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b>	<b>pag. 31</b>
<b>5. CONTINUITA' E REGOLARITA' NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>pag. 32</b>
a) Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	pag. 32
b) Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione	pag. 32
c) I casi di emergenza – Servizio sostitutivo	pag. 33
d) Interventi per guasti e disservizi	pag. 33
e) Crisi idrica da scarsità	pag. 34
 <b>PARTE IV – PROCEDURE DI RECLAMO E MODALITA' DI RIMBORSO E RISTORO</b>	 <b>pag. 35</b>
<b>LA TUTELA DELL'UTENTE</b>	<b>pag. 35</b>
La gestione dei reclami	pag. 35
Controlli esterni	pag. 35
<b>LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE</b>	<b>pag. 36</b>
<b>SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI</b>	<b>pag. 37</b>
<b>RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI</b>	<b>pag. 37</b>
<b>VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</b>	<b>pag. 38</b>
<b>SISTEMA DI QUALITA'</b>	<b>pag. 39</b>
 <b>ALLEGATO 1 – ORARIO DEGLI SPORTELLI</b>	 <b>pag. 40</b>

## PREMESSA

### RIFERIMENTI NORMATIVI

Questo documento è stato preparato con riferimento a:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”;
- il Decreto del presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999: “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”;
- l’art. 11 comma 2 del decreto Legislativo 30 luglio 1999, n° 286: “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche”.
- LE Delibere AEEGSI n. 655/2015 (qualità contrattuale - RQSI), n. 218/2016 (misura - TMSII), n. 86/2013 e n. 643/2013 (deposito cauzionale), n. 209/2016 (conciliazione e controversie -TICO)

In questo documento tutti i cittadini Utenti del servizio idrico integrato possono ritrovare una completa e chiara descrizione dei contenuti e delle caratteristiche del servizio erogato da IRISACQUA.

### DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi e criteri per l’erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura e sottolinea l’attenzione alle necessità dell’utenza.

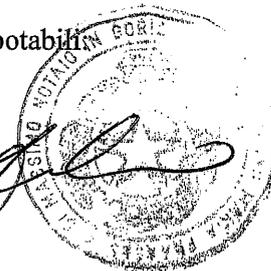
Essa assicura la partecipazione dei cittadini ed indica precise modalità per le segnalazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte di IRISACQUA.

La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili

- a) uso domestico;



*[Handwritten signatures]*



- b) uso non domestico inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- c) altri usi relativi ai settori produttivo, commerciale artigianale e terziario in genere;
- d) uso agricolo e zootecnico;
- e) uso antincendio.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

Questa Carta dei Servizi si articola in diverse parti di cui le più significative sono:

- principi fondamentali cui deve ispirarsi l'erogatore del servizio;
- strumenti per l'attuazione di tali principi;
- meccanismi di tutela e garanzia per la corretta applicazione della Carta.

## **PRESENTAZIONE DEL GESTORE**

Occorre innanzi tutto spiegare che cos'è l'Autorità d'Ambito.

L'istituzione "Autorità d'Ambito" ha le basi normative nella legge 36/94 (denominata Legge Galli).

Tale legge stabilisce che le amministrazioni locali (Comuni e Province) procedano a riorganizzare le competenze relative ai servizi pubblici inerenti il ciclo dell'acqua, in un unico servizio idrico integrato, e tale riorganizzazione deve interessare, al fine dell'omogeneità del servizio, un territorio ampio denominato **Ambito Territoriale Ottimale**.

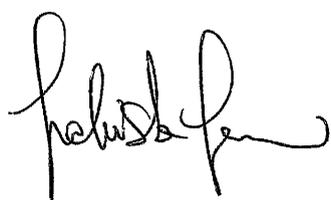
Il Servizio Idrico Integrato è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque.

In Friuli Venezia Giulia, con legge Regionale, sono stati individuati 4 Ambiti Territoriali Ottimali (ATO). Quello di nostro interesse è l'Ambito n. 1 denominato Orientale Goriziano, che comprende i seguenti Comuni:

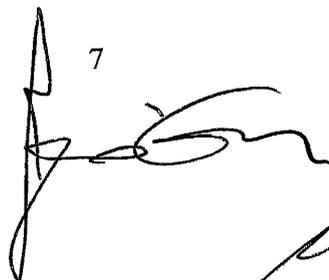
1. Capriva del Friuli
2. Cormòns
3. Doberdò del Lago
4. Dolegna del Collio
5. Farra d'Isonzo
6. Fogliano-Redipuglia
7. Gorizia
8. Gradisca d'Isonzo
9. Grado
10. Mariano del Friuli
11. Medea
12. Monfalcone
13. Moraro
14. Mossa
15. Romans d'Isonzo
16. Ronchi dei Legionari
17. Sagrado
18. San Canzian d'Isonzo
19. San Floriano del Collio
20. San Lorenzo Isontino
21. San Pier d'Isonzo
22. Savogna d'Isonzo
23. Staranzano
24. Turriaco
25. Villesse

L'Autorità d'Ambito ha il compito di soggetto regolatore a garanzia degli Utenti e più in generale del servizio:

- individua chi deve erogare il servizio e sottoscrive un contratto con il gestore del servizio;
- approva il programma delle infrastrutture di acquedotto e fognatura e ne controlla la realizzazione;



7



- verifica la corretta erogazione del servizio.

### **CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA**

Le condizioni generali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono fissate nel Contratto di Fornitura all'utenza e nelle allegate Condizioni Generali, che costituiscono, insieme con la Carta, un allegato del contratto di utenza.

### **AMBITO DI COMPETENZA**

L'ambito di competenza del Servizio Idrico Integrato è quello relativo alla gestione delle reti pubbliche o ad uso pubblico fino al contatore di fornitura dell'acqua e fino al pozzetto di scarico delle fognature siti al limite tra proprietà pubblica e proprietà privata. Sono in ogni caso esclusi dall'ambito di competenza del Servizio tutti gli impianti interni anche nel caso di pubblici edifici.

## PARTE I -PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

Il Servizio Idrico Integrato deve essere garantito nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### 1) eguaglianza e imparzialità del trattamento

l'erogazione del servizio avviene nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi, garantendo la parità di trattamento degli Utenti a parità di condizioni impiantistico - funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

### 2) continuità del Servizio

IRISACQUA s'impegna ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di guasti od interventi necessari per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua o le funzionalità dei sistemi fognari e depurativi, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario e sarà preannunciato con adeguato anticipo, quando ciò è possibile.

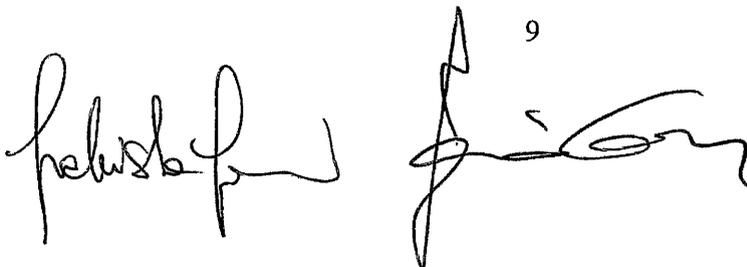
IRISACQUA attiva servizi sostitutivi di emergenza ed adotta tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al massimo i disagi agli Utenti.

### 3) partecipazione

L'Utente ha diritto ad avere da IRISACQUA, per i rispettivi ruoli, tutte le informazioni relative al rapporto di utenza (secondo le modalità disciplinate dalla legge 07/08/90 n° 241) ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami; tali elementi saranno per IRISACQUA ottimi strumenti per elaborare piani di miglioramento del servizio, redatti anche sulle base delle valutazioni degli Utenti raccolte nel corso dello svolgimento della gestione ed in occasione di periodici sondaggi a campione.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, IRISACQUA garantisce l'identificabilità del personale mediante appositi documenti di riconoscimento, ed indica il responsabile

9



delle strutture interne.

#### **4) cortesia**

IRISACQUA si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'Utente fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. Il dipendente è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per qualsiasi informazione, indicando le proprie generalità sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

#### **5) efficacia ed efficienza del Servizio**

IRISACQUA persegue in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

#### **6) chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

IRISACQUA si impegna ad utilizzare nei rapporti con gli Utenti un linguaggio facile ed accessibile, per garantire chiarezza e comprensibilità nelle comunicazioni.

#### **7) condizioni principali del Servizio erogato**

In un'ottica di correttezza e trasparenza di rapporto, gli Utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di erogazione del servizio, che sono quelle riportate dal vigente Regolamento di fornitura consegnato in copia alla stipula del contratto.

#### **8) responsabilità**

IRISACQUA è responsabile dei danni causati, a cose o persone, nell'ambito dell'esercizio del servizio affidato ed è altresì impegnata, anche nell'interesse degli Utenti, all'assunzione di idonee garanzie assicurative quali, in particolare, la polizza di Responsabilità Civile Terzi e la polizza di Responsabilità Civile Inquinamento. IRISACQUA si obbliga a trasmettere alle Compagnie di Assicurazioni interessate le segnalazioni di danno subite dagli Utenti ed a seguirne l'iter procedurale al fine di una celere definizione.

## PARTE II - INFORMAZIONI ALL'UTENZA

IRISACQUA si impegna ad instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri Utenti e con il Comitato Consultivo degli Utenti istituito dall'AATO, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale deve fornire tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un corretto rapporto tra Gestore e Utente e a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

Per favorire la comunicazione anche con gli Utenti di lingua slovena e di lingua friulana, la modulistica, le bollette, gli stampati e la Carta del Servizio saranno predisposti in ciascuna delle tre lingue. Il sito Internet sarà organizzato in modo tale da soddisfare la medesima esigenza.

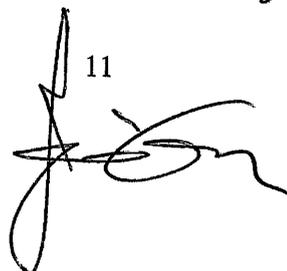
### INDICAZIONI SULLA QUALITÀ DELL'ACQUA DISTRIBUITA

Presso gli sportelli di IRISACQUA e sul sito Internet sarà disponibile un documento informativo che riassume, per ciascun sistema acquedottistico, le caratteristiche qualitative dell'acqua erogata, e precisamente:

1. la durezza totale, ovvero presenza di sali di calcio (Ca) e di magnesio (Mg), espressa in mg/l (gradi idrotimetrici, °F);
2. concentrazione ioni idrogeno, ovvero grado di acidità, espressa in unità e decimi di pH;
3. residuo fisso, ovvero presenza di sali minerali, a 180 °C, espressa in mg/l;
4. presenza di nitrati (NO<sub>3</sub>), espressa in mg/l;
5. presenza di nitriti (NO<sub>2</sub>), espressa in mg/l;
6. presenza di ammoniaca (NH<sub>4</sub>), espressa in mg/l;
7. presenza di fluoro (F), espressa in mg/l;
8. presenza di cloruri (Cl), espressa in mg/l;



11



## **LETTURA E FATTURAZIONE DEI CONSUMI**

I consumi sono rilevati almeno due volte l'anno da parte del personale incaricato da IRISACQUA munito di tesserino di riconoscimento.

La frequenza di fatturazione viene disciplinata dall'AEEGSI in relazione al consumo medio annuo relativo alle ultime tre annualità.

I consumi possono essere comunicati direttamente dall'Utente se i contatori sono posizionati in luogo non accessibile, o in caso di assenza dell'Utente, al momento del passaggio del personale incaricato che lascerà apposito avviso.

In mancanza di una lettura diretta o comunicata dall'Utente, IRISACQUA esegue una stima sulla base del consumo medio giornaliero rilevato, salvo conguaglio, nel corrispondente periodo dell'anno precedente.

In ogni caso almeno una volta all'anno, l'Utente deve garantire ad IRISACQUA la possibilità di accesso diretto al contatore per la rilevazione dei consumi. In caso di reiterato diniego, IRISACQUA, è autorizzata ad attivare, con apposito specifico preavviso, la procedura volta alla sospensione dell'erogazione.

Nel caso di condomini serviti da un unico contatore, l'Amministratore del condominio comunica, con apposito atto approvato dall'Assemblea condominiale, entro e non oltre il 31 marzo di ciascun anno, i diversi consumi degli inquilini secondo le tipologie tariffarie approvate dall'AATO e la presenza di eventuali utenze inattive (alloggi sfitti). In caso di non comunicazione il consumo complessivo verrà ripartito in parti eguali fra tutte le utenze.

IRISACQUA effettuerà inoltre un censimento delle utenze che si approvvigionano da pozzi destinati ad uso domestico e determinerà le corrispondenti tariffe dei depurazione e fognatura secondo quanto previsto dalla L.R.13/05 e s.m.i..

## **TRATTAMENTO DEI CONSUMI ANOMALI PER PERDITE OCCULTE.**

Premesso che rientra nella sfera d'azione propria di ogni Utente la buona costruzione e manutenzione degli impianti idrici interni e che lo stesso ha il diritto-dovere

di controllare i consumi attraverso l'autolettura periodica del contatore e che quindi, di norma, nessun abbuono, in generale, è ammesso per eventuali dispersioni o perdite degli impianti privati, IRISACQUA prenderà in considerazione consumi anomali dovuti a perdite occulte, non riconducibili pertanto a negligenza dell'Utente, che dovessero interessare le tubazioni che alimentano un impianto idrico privato, sia all'interno che all'esterno dell'abitazione.

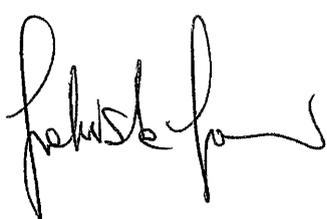
Si ha perdita occulta in caso di dispersione e/o perdita di acqua conseguente ad un fatto accidentale a seguito di rottura (anche se conseguente a vetustà o a corrosione o altra causa analoga o assimilabile) delle condutture degli impianti privati di utilizzo dell'acqua erogata, o loro parti (compresi i pozzetti):

- a) interrate o inglobate nelle parti edili o del manufatto e/o dell'edificato e/o poste per loro natura o uso in luogo e modo tale da non consentire una loro visione diretta e conseguente evidenziazione del danno;
- b) fuori terra, da cui derivi una perdita d'acqua non visibile o accertabile con la normale diligenza e/o, comunque, di non facile accesso.

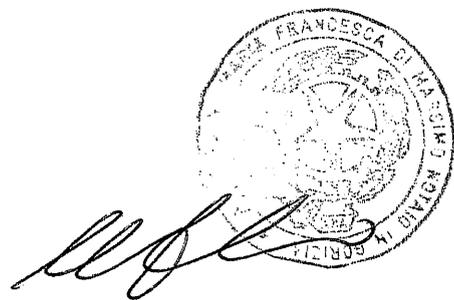
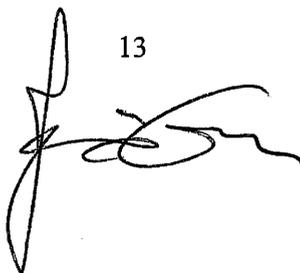
In ogni caso non sono considerate perdite occulte le perdite d'acqua conseguenti all'imperfetto funzionamento di rubinetti o impianti di scarico di sanitari o simili.

Per entrambi i casi a) e b), Irisacqua mette a disposizione dell'Utente un'apposita Polizza Perdite Occulte che opera qualora dalla perdita stessa sia derivato un incremento maggiore al 50% rispetto al consumo fatturato all'utente nell'anno precedente. Nel caso di nuove utenze, il consumo d'acqua complessivo fatturato deve essere maggiore al 200% del consumo medio degli utenti con analoga concessione, ragguagliata al medesimo periodo. Per gli utenti aderenti alla polizza, che abbiano un consumo di acqua maggiore al 20% ma inferiore al 50% (o al 200% per le nuove utenze), Irisacqua comunque riconosce la tariffa base, anziché quella completa comprensiva del servizio fognatura e depurazione, in caso di riparazioni all'impianto idrico che ne comprovi una perdita occulta non compresa in polizza. In tal caso Irisacqua trattiene le spese relative all'istruzione della pratica pari nella misura forfettaria pari ad € 25,00.

Nei casi compresi nella polizza assicurativa, e per avvalersi di questa, l'utente è



13



tenuto a provvedere celermente alla riparazione della rottura e/o guasto che ha causato la perdita. Detta riparazione è condizione necessaria di operatività della garanzia. L'adesione alla Polizza è su base volontaria mediante l'istituto del silenzio assenso. In caso contrario l'Utente, con apposita comunicazione scritta ad Irisacqua, rimane libero di negare la propria adesione alla Polizza o di revocare il precedente consenso comunque manifestato. In allegato alla presente Carta del Servizio, nonché sul sito aziendale [www.irisacqua.it](http://www.irisacqua.it), è pubblicata una copia delle condizioni di Polizza con allegato modello per la denuncia dell'avvenuta anomalia dei consumi. Ogni comunicazione da e per l'assicurazione è effettuata per il tramite di Irisacqua-Ufficio legale.

In caso di rinuncia di adesione, o successiva disdetta, alla garanzia prevista dalla Polizza, ai consumi di acqua eccedenti il consumo medio rilevato nei due anni precedenti, IRISACQUA applicherà la tariffa base sull'intera eccedenza, anziché quella completa comprensiva di servizio fognatura e depurazione. La riduzione è subordinata all'accertamento della perdita da parte dell'Utente ed alla dimostrazione dell'avvenuta esecuzione delle opere necessarie all'eliminazione della perdita stessa attraverso l'esibizione della fattura per i lavori di riparazione.

In tal caso IRISACQUA provvederà a rimborsare l'Utente solamente nel caso in cui l'importo effettivamente corrisposto risulti essere maggiore del 20% del canone ricavato con il criterio sopra descritto. In caso di rimborso IRISACQUA trattiene le spese relative all'istruzione della pratica nella misura forfetaria di 25,00 €.

A seguito della delibera di conferenza d'Ambito n. 143 del 16 dicembre 2014 emanata dalla Consulta d'Ambito Territoriale Ottimale, è stato stabilito che, nel caso in cui si dovessero verificare perdite occulte il cui importo superi il massimale garantito dalla polizza assicurativa, venga applicato il sistema dell'abbuono tariffario sull'importo eccedente il massimale.

#### **DIFFERENZIAZIONE DELLE FORME E DELLE MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Le bollette, che vengono recapitate agli Utenti almeno 10 giorni prima della

scadenza, possono essere pagate secondo le seguenti modalità:

***versamento diretto***

- presso tutti gli sportelli postali
- presso gli sportelli bancari
- direttamente dal sito [www.irisacqua.it](http://www.irisacqua.it) con carta di credito

***addebito automatico***

per mezzo della domiciliazione presso tutti gli istituti di credito, con eventuali commissioni in uso

**FACILITAZIONE PER UTENTI PARTICOLARI**

Per Utenti particolari si intende la totalità degli Utenti portatori di handicap e i cittadini segnalati dal Comune di appartenenza.

Per tali Utenti IRISACQUA è pronta a garantire all'interno di un progetto SPORTELLO SOCIALE più articolato, le seguenti facilitazioni per l'accesso ai servizi:

- i tempi previsti dal capitolo primo della parte III della presente Carta (Avvio del rapporto contrattuale), sono ridotti come indicato nel capitolo stesso;
- in tutti gli sportelli saranno garantite facilitazioni di accesso per portatori di handicap;
- in ogni sportello verrà istituita una corsia preferenziale debitamente segnalata.

Per tale progetto IRISACQUA avvierà con le organizzazioni dei disabili un confronto permanente che definirà più compiutamente le proposte da attuare.

Per le situazioni di comprovata indigenza (indice ISE) IRISACQUA applica la tariffa agevolata approvata dall'AATO, inoltre, in particolari situazioni, possono essere concesse specifiche agevolazioni nella riscossione del credito.



*[Handwritten signatures and initials]*

## ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO E TRASPARENZA NEI RAPPORTI CON L'UTENZA

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché su procedure ed iniziative aziendali che possano interessarlo, IRISACQUA utilizza, secondo l'esigenza, i seguenti strumenti:

- sito WEB
- sportelli
- bollette e note esplicative allegate
- organi di informazione
- opuscoli informativi
- campagne promozionali

Attraverso tali mezzi IRISACQUA si impegna a:

- predisporre e diffondere un piano comunicazione trilingue nel quale vengano evidenziati i seguenti elementi:
  - accesso agli sportelli e periodo di apertura al pubblico;
  - svolgimento delle pratiche;
  - svolgimento delle pratiche in forma telematica;
- rendere disponibili a tutti gli Utenti copia della Carta del Servizio e delle Condizioni Generali di fornitura;
- portare a conoscenza degli Utenti le eventuali modifiche della presente Carta del Servizio;
- informare gli Utenti sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, sul calendario delle scadenze nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale.
- informare gli Utenti circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- informare gli Utenti circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione e, in particolare, in merito ai fattori legati all'utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità

degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;

- informare gli Utenti, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti;
- rendere note, nei locali accessibili agli Utenti e nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- suggerire agli Utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio predisponendo all'uopo specifiche procedure finalizzate alla rilevazione e segnalazione di consumi anomali;
- soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, bollette, allacciamenti, ecc.) predisponendo servizi telefonici adeguati allo scopo;
- assicurare un servizio di informazioni relative ad IRISACQUA ed ai suoi servizi adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente in questo campo.

IRISACQUA s'impegna inoltre a curare la funzionalità degli uffici che si relazionano con il pubblico, facilitando in particolare l'accesso dell'Utenza per via telefonica.

IRISACQUA infine rende noti agli Utenti i contenuti della Relazione annuale sui risultati conseguiti.

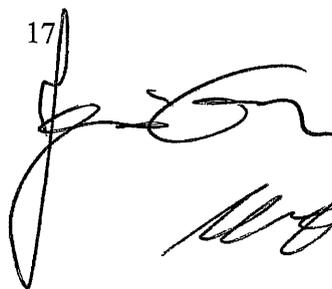
#### **DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI.**

L'Utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti ed agli atti in possesso di IRISACQUA che lo riguardano e di farne copia a proprie spese.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata ad IRISACQUA che risponderà entro 30 giorni di calendario.



17



## **TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI.**

Il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli Utenti avviene secondo modalità volte a prevenire violazione dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

Tali dati possono essere trattati solo per lo svolgimento di funzioni istituzionali al fine di riconoscere esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 135/99. Il trattamento dei dati, nel caso di registrazione in apposite banche dati elettroniche di dati afferenti la situazione economico patrimoniale degli Utenti, è soggetto a notificazione al Garante ai sensi dell'art. 37 lettera f) del D.Lgs. 196/2003.

## **LIVELLI MINIMI DEL SERVIZIO.**

IRISACQUA assicura all'Utenza i livelli minimi di servizio, stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996, emanato ai sensi dell'articolo 4 comma 1 lettera g della Legge n. 36/94.

I livelli minimi da rispettare per il Servizio di acquedotto sono:

per le utenze domestiche:

- a) dotazione pro capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitanti/giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore;
- b) portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa;
- c) pressione minima di esercizio di  $0,5 \text{ kg/cm}^2$ , corrispondente ad un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato;
- d) pressione massima di esercizio di  $7 \text{ kg/cm}^2$ , corrispondente ad un carico idraulico di 70 m, riferito al punto di consegna, rapportato al piano stradale.

Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi, i livelli minimi di cui alle lettere a) e b) sono definiti nel contratto di utenza, mentre rimangono validi i livelli

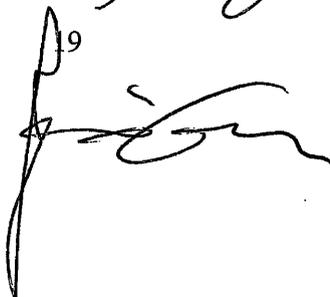
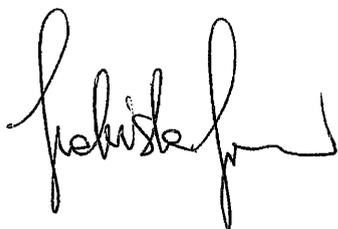
minimi di cui alle lettere c) e d).

I livelli da rispettare per il servizio fognario - depurativo sono:

- le fognature nere vanno adeguate ad 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 compatibile con il sistema di depurazione adottato;
- la velocità minima nelle fognature, calcolata in tempo asciutto con la portata media, non deve essere inferiore a 0,5 m/s, al fine di impedire la sedimentazione delle sostanze sospese ed evitare la progressiva occlusione della tubazione e la formazione di depositi putrescibili;
- il posizionamento della fognatura dovrà consentire la raccolta dei liquami provenienti da Utenze site fino a 1,0 m sotto il piano stradale senza bisogno di sollevamento;
- gli scolmatori vanno dimensionati per garantire un convogliamento in fognatura di una portata pari almeno a 5 volte la portata media nera, onde evitare sfiori di portate nere non diluite nei periodi di tempo secco;
- le fognature bianche e miste vanno strutturate in modo da garantire che non si verifichino fenomeni di rigurgito sul piano stradale con frequenza superiore a una volta ogni 5 anni per singola rete.

Per garantire un buon livello del servizio all'Utenza IRISACQUA esegue controlli sistematici su:

- funzionalità degli impianti di potabilizzazione e depurazione, attraverso sistemi di controllo a distanza (telecontrollo) oppure ispezioni a propria;
- funzionalità delle infrastrutture di captazione e di adduzione impiegate per trasportare l'acqua dalle aree di prelievo agli impianti di trattamento o ai serbatoi di accumulo e di distribuzione;
- funzionalità delle infrastrutture fognarie e qualità dell'acqua immessa nelle fognature o negli impianti di depurazione.



## QUALITÀ DELL'ACQUA DISTRIBUITA.

La qualità delle acque destinate al consumo umano viene garantita da IRISACQUA, nel rispetto dei requisiti minimi definiti della normativa vigente, vale a dire il D.Lgs. n. 31 del 2001 e s.m.i.

IRISACQUA esegue, nei punti più significativi della rete di distribuzione, sistematici controlli analitici dei parametri microbiologici (coliformi totali, streptococchi fecali, ecc.), chimico-fisici (calcio, solfati, cloruri, ecc.) ed organolettici (sapore, odore, colore, ecc.) per assicurare la potabilità dell'acqua. Le verifiche hanno una frequenza stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua distribuita, alle dimensioni del bacino d'Utenza, agli impianti di potabilizzazione utilizzati ed ai materiali impiegati per la realizzazione della rete.

Ulteriori controlli sono effettuati:

- ai punti di prelievo delle acque superficiali e sotterranee da destinare al consumo umano;
- agli impianti di adduzione, di accumulo e di potabilizzazione.

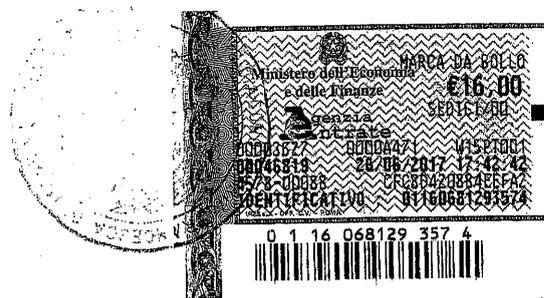
## QUALITÀ DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE.

IRISACQUA utilizza gli impianti in dotazione con la massima diligenza e secondo le migliori tecnologie a disposizione, al fine di garantire il rispetto dei limiti previsti dalla normativa vigente e per una sempre migliore qualità ambientale.

IRISACQUA autorizza i lavori di allacciamento dell'impianto dell'Utente alla fognatura pubblica nel rispetto delle disposizioni previste dal Regolamento di Fognatura in uno standard di tempo massimo pari 30 giorni di calendario.

A carico di IRISACQUA spetta il compito di un attento controllo dei lavori di allacciamento, al fine di evitare danneggiamenti alle infrastrutture fognarie pubbliche e dispersione di liquame nell'ambiente.

Inoltre si impegna a predisporre, in attuazione del Piano d'Ambito, "Piani Operativi di Investimenti" da sottoporre all'Autorità d'Ambito che garantiscano a regime, oltre al

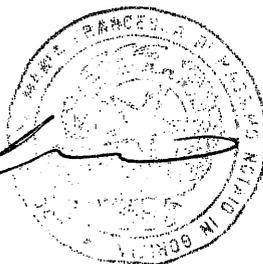
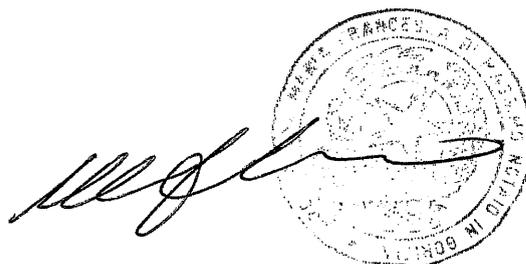
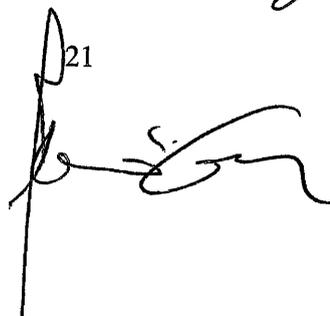


rispetto dei livelli minimi, le seguenti modalità di svolgimento del Servizio:

- nelle zone di nuova urbanizzazione o in caso di rifacimenti, la scelta del sistema fognario – misto o separato – sarà dettata da ragioni di coerenza e continuità con il sistema esistente e da valutazioni di compatibilità economica e ambientale;
- gli scarichi della fognatura e degli impianti di depurazione sono disciplinati in funzione del rispetto degli obiettivi di qualità dei corpi idrici e devono comunque rispettare i valori limite di emissione previsti nell'allegato 5 del D.Lgs. 152/2006.
- sono vietati scarichi sul suolo o negli strati superficiali del sottosuolo, fatta eccezione per i seguenti casi nei quali devono comunque essere rispettate le disposizioni del D.Lgs. 152/2006:
  1. i nuclei abitativi isolati, ovvero laddove la realizzazione di una rete fognaria non sia giustificata;
  2. gli scaricatori di piena delle reti unitarie;
  3. gli scarichi trattati per i quali non sia tecnicamente o economicamente possibile recapitare in corpi idrici superficiali;
- la scelta della tecnologia di depurazione deve essere orientata verso sistemi che consentano di giungere alla migliore efficacia ambientale dell'intervento, operando con efficienza ed economicità;
- gli impianti di depurazione con potenzialità superiori ai 100.000 abitanti equivalenti, vanno monitorati attraverso telecontrollo, con verifica delle grandezze caratteristiche nei nodi significativi della rete fognaria e delle stazioni di sollevamento.



21



## **PARTE III**

### **IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

I fattori che compongono la qualità di un Servizio Pubblico sono molteplici e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, semplicità, costi e tanti altri. Ma tutti convergono verso un dato univoco, che è il livello di soddisfazione dell'Utente.

Misurare la qualità del Servizio è importante per il cittadino, al fine di poter far valere i suoi diritti di Utente del Servizio, ma anche per il Gestore che la eroga, al fine di offrire Servizi migliori.

I parametri sui quali andrà valutata la qualità del servizio sono i seguenti:

1. avvio del rapporto contrattuale;
2. accessibilità del servizio;
3. gestione del rapporto contrattuale;
4. continuità e regolarità nell'erogazione del servizio.

In caso di mancato rispetto di alcuni di essi, come di seguito specificato, sono previsti indennizzi automatici all'Utente da parte di IRISACQUA.

#### **1. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'Utente durante tutto il ciclo di vita del contratto: dalla formulazione del preventivo alla esecuzione di un nuovo allacciamento o alla modifica di un allacciamento esistente, dalla attivazione della fornitura alla cessazione della fornitura.

Gli standard temporali riportati devono considerarsi al netto dei:

- tempi necessari al rilascio da parte di Enti pubblici o di Terzi di autorizzazioni, certificazioni, permessi;

- tempi necessari alla predisposizione di opere edili da parte dell'Utente;
- eventi non direttamente dipendenti da IRISACQUA quali condizioni climatiche avverse.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'Utente, IRISACQUA s'impegna a comunicare tempestivamente all'Utente il nuovo termine.

Se l'Utente richiede, esplicitamente e con opportune motivazioni, variazioni nei tempi di esecuzione dei lavori indicati dagli standard, sono da ritenersi validi i nuovi tempi con lo stesso concordati.

Ove non diversamente specificato, e se riferiti a date, i tempi sono espressi in giorni di calendario.

#### **Tempo di preventivazione per l'esecuzione dell'allacciamento idrico/fognario**

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta documentata dell'Utente e la data di spedizione o di consegna diretta del preventivo al richiedente.

Per l'attività di preventivazione IRISACQUA dovrà rispettare i seguenti tempi standard che saranno misurati in giorni lavorativi:

- richieste di nuovi allacciamenti, modifica di allacciamenti esistenti, comprese le richieste di spostamento di contatori: dalla presentazione della richiesta alla disponibilità del preventivo:
  - senza sopralluogo: 15 gg
  - con sopralluogo: 20 giorni

#### **Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica di distribuzione, alla rete fognaria o di modifica ad allacciamenti esistenti**

E' il tempo massimo, espresso in giorni lavorativi, tra la data di pagamento del contributo di allacciamento da parte dell'Utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari.

*Handwritten signature*

23  
*Handwritten signature*

*Handwritten signature*



- per gli allacciamenti, che non necessitino di lavori di modifica, estensione o adeguamento sulla rete stradale:

T max = 15 gg per le prese che non richiedono opere di scavo  
12 gg per Utenti particolari

T max = 30 gg a decorrere dalla data di rilascio dei permessi di scavo  
25 gg per Utenti particolari

- per le richieste di modifica di allacciamenti esistenti, comprese le richiesta di spostamento di contatori, l'esecuzione avverrà secondo il seguente standard:

T max = 30 gg a decorrere dalla data di rilascio dei permessi di scavo  
25 gg per Utenti particolari

Se invece il punto di consegna si trova distante dalla rete di distribuzione e occorre realizzare un'estensione o adeguamento della stessa, lo standard non è più valido e IRISACQUA provvederà a comunicare all'Utente i tempi necessari ad eseguire l'estensione o adeguamento di rete e il nuovo allacciamento in coerenza con il piano d'Ambito.

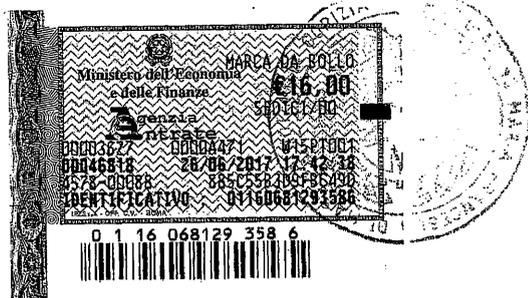
#### Attivazione della fornitura idrica

Quando siano già state realizzate le opere di allacciamento alla rete, il tempo di attivazione della fornitura, misurato in giorni lavorativi dalla stipula del contratto e dalla costituzione del deposito cauzionale dovrà essere coerente con il seguente standard:

T max = 5 gg

#### Subentro e riattivazione nella fornitura

Nei casi di "subentro", quando cioè un nuovo Utente succede quale fruitore del Servizio Idrico a un Utente precedente e si rende necessaria la riattivazione del contatore senza che ciò comporti la modifica della portata del contatore, il tempo massimo in giorni lavorativi a decorrere dal momento in cui l'Utente stipula il contratto e provvede alla costituzione del deposito cauzionale al momento di avvio dell'erogazione, è coerente con



il seguente standard

T max = 5 gg

### **Cessazione della fornitura idrica**

Quando l'Utente richiede la cessazione del servizio di erogazione dell'acqua potabile, IRISACQUA provvederà alla chiusura del contatore e alla risoluzione del contratto con il seguente standard misurato in giorni lavorativi, che decorrono dal momento in cui l'Utente presenta la richiesta, completa dei dati necessari, al momento in cui il servizio viene effettivamente interrotto:

T max = 6 gg

5 gg per Utenti particolari

### **Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità**

E il tempo intercorrente tra la data comunicazione del pagamento delle somme dovute da parte dell'Utente ad IRISACQUA, mediante idonea documentazione, e la data di riattivazione della fornitura:

T max 2 gg feriali

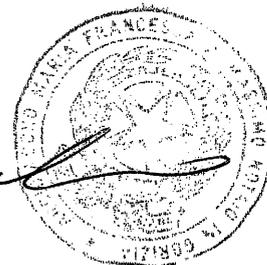
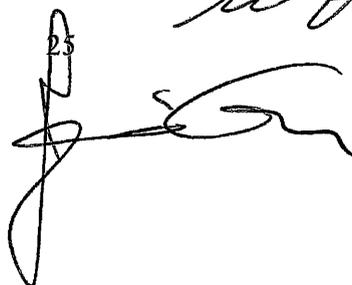
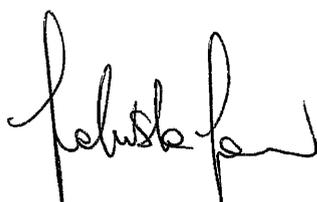
## **2. ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO**

### **Periodo di apertura al pubblico degli sportelli e tempo di attesa**

Gli sportelli di IRISACQUA sono aperti al pubblico con gli orari indicati nell'Allegato 1 alla presente Carta.

Negli sportelli dedicati possono essere espletate le seguenti pratiche:

- richiesta di informazioni, chiarimenti e/o reclami
- richiesta di preventivi per allacciamenti e/o spostamenti e modifiche
- stipula contratti di fornitura
- variazioni di condizioni su contratti esistenti
- disdetta dei contratti di fornitura



- subentri
- richiesta di verifica contatori
- comunicazione autolettura

Per lo svolgimento delle pratiche agli sportelli il tempo medio di attesa agli sportelli è 15 minuti, il tempo massimo è di 30 minuti.

#### **Svolgimento delle pratiche per via telefonica e/o corrispondenza e/o via web – servizio informazioni**

Per via telefonica l'Utente può richiedere informazioni relativamente ai servizi erogati, quali le modalità di allacciamento, la documentazione necessaria per la stipula dei contratti, le tariffe in vigore, i consumi fatturati, inoltre può segnalare guasti e richiedere ogni altro chiarimento che lo possa interessare.

Gli Utenti potranno comunicare con IRISACQUA tramite il Call Center (numero verde 800-993131), o tramite e-mail [info@irisacqua.it](mailto:info@irisacqua.it) o fax 0481-593410 ovvero, previa registrazione mediante lo sportello online accessibile dalla home page del sito [www.irisacqua.it](http://www.irisacqua.it).

Con le stesse modalità possono essere inoltrate richieste di preventivo, di cessazione delle forniture, volture e variazioni contrattuali, rateizzazioni di bollette, verifiche dei consumi e dei contatori, estratti conto ed ogni altra richiesta di informazioni che riguardi l'Utenza.

La relativa modulistica può essere scaricata dal sito internet di IRISACQUA

#### **Rispetto degli appuntamenti concordati**

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale di IRISACQUA concorda con l'Utente il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento, fissando l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità.

Gli appuntamenti sono concordati entro il tempo di 7 giorni lavorativi a partire dal giorno della richiesta, aumentabili per espressa richiesta dell'Utente stesso.

Il livello di qualità per la fascia oraria di disponibilità richiesta all'Utente è di 2 ore.

Se per motivi contingenti IRISACQUA e/o l'Utente si troveranno nella necessità di

disdire un appuntamento concordato, dovranno avvertire con almeno un giorno di anticipo.

In caso di assenza dell'Utente nel giorno e nella fascia oraria convenuti, gli verrà lasciato un avviso con le indicazioni utili a concordare un secondo appuntamento.

La percentuale annua di appuntamenti rispettati sul totale di quelli concordati, ad esclusione di quelli non rispettati dall'Utente, viene indicata a consuntivo nell'ambito della Relazione Annuale sulla Qualità del Servizio.

### **Risposta alle richieste di informazioni e reclami scritti dagli Utenti**

Per ottenere informazioni sul servizio e in particolare sui loro diritti e sugli adempimenti richiesti, gli Utenti potranno recarsi presso gli sportelli di IRISACQUA, chiamare per via telefonica, inviare una lettera mediante il servizio postale o mediante posta elettronica anche certificata.

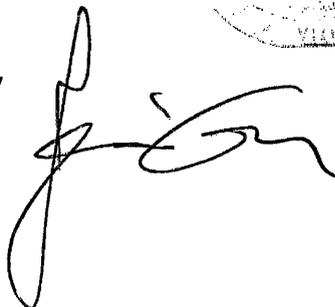
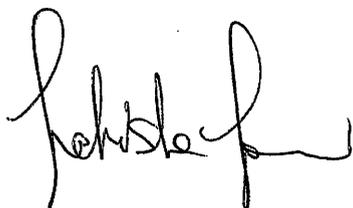
Oltre alla presente Carta del Servizio, presso gli sportelli verranno messi a disposizione opuscoli e altro materiale informativo sulla gestione in atto. Il gestore rende disponibile in versione stampabile il modulo per la presentazione di reclami scritti direttamente dalla homepage del sito.

Alle richieste ed ai reclami verbali o telefonici, che non richiedano sopralluoghi o verifiche interne da parte di IRISACQUA, viene fornita risposta immediata.

Ai reclami inoltrati per iscritto sarà data risposta nel tempo massimo di 30 giorni di calendario in via definitiva o, eccezionalmente, in via interlocutoria.

Nel calcolo del tempo di risposta é assunta come riferimento la data del protocollo aziendale di ricevimento della richiesta.

Se la complessità della pratica di reclamo non consente ad IRISACQUA di rispettare lo standard di risposta, l'Utente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi necessari per la risposta con la fissazione di un nuovo termine.



### 3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

#### Deposito cauzionale

Per ogni nuovo contratto attivato, il Gestore potrà prevedere un deposito cauzionale per gli utenti che non hanno attivato la domiciliazione bancaria/postale, con l'esclusione degli utenti che hanno attivato la domiciliazione bancaria/postale, degli utenti che fruiscono di agevolazioni tariffarie e degli enti pubblici.

In tale caso l'Utente corrisponderà il deposito cauzionale che verrà restituito al momento della chiusura del rapporto contrattuale, comunque ed in ogni caso dopo il pagamento della bolletta finale. L'importo restituito si intende maggiorato degli interessi maturati pari all'interesse legale. Il Deposito Cauzionale può essere trattenuto dal Gestore a conguaglio di mancati pagamenti risultanti alla data della prevista restituzione o ancora, nel caso di sospensione dell'erogazione del servizio per morosità secondo le procedure previste dalla Carta del Servizio.

L'entità del Deposito Cauzionale viene determinato, a seconda della tipologia dell'Utenza, applicando la metodologia prevista dall'AEEGSI.

#### Rettifiche di fatturazione

Qualora l'Utente segnali delle inesattezze in una o più fatture a lui recapitate IRISACQUA esegue le opportune verifiche e, se la segnalazione dell'Utente risulta esatta, provvede ad aggiornare i dati dell'archivio, rettificare le fatture sbagliate e ad emetterne di nuove entro 30 giorni di calendario dalla comunicazione dell'Utente.

Se l'Utente ha già versato una somma superiore al dovuto, IRISACQUA provvederà a restituirlgliela defalcandola dall'ammontare delle fatture successive oppure, in caso di importi superiori a 100 Euro, attraverso bonifico bancario o assegno circolare, entro 60 giorni di calendario dalla segnalazione dell'errore di fatturazione.

#### Morosità

Il pagamento della bolletta deve essere effettuato integralmente entro il termine di scadenza del pagamento indicato nella stessa; qualsiasi reclamo od opposizione, in merito all'importo dei consumi fatturati, dovrà essere presentato ad IRISACQUA entro 20 giorni



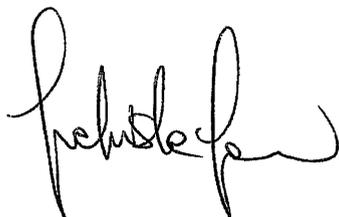
dalla data di scadenza della bolletta.

In caso di ritardato pagamento di una bolletta, rispetto ai tempi di scadenza, IRISACQUA applica i relativi interessi di mora, calcolati su base annua, pari al Tasso Ufficiale di Riferimento in vigore al momento del pagamento, maggiorati di 3,5 punti percentuali e addebitati sulla prima fattura emessa successivamente.

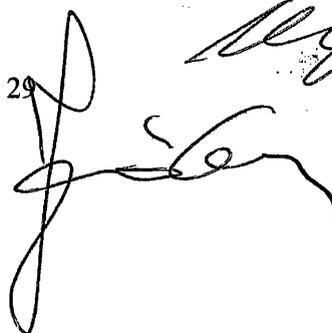
Qualora il ritardo nel pagamento non ecceda i 30 giorni successivi alla data di scadenza, all'Utente non verrà addebitato alcun interesse di mora; qualora, per contro, il pagamento venisse effettuato dopo il suddetto termine, gli interessi di mora saranno applicati nella misura di cui al comma precedente per tutto il periodo di ritardo a far data dalla scadenza indicata nella bolletta.

Qualora il ritardo superi i 30 giorni verranno adottate le seguenti procedure finalizzate al recupero del credito:

- 1 formale messa in mora dell'Utente attraverso trasmissione allo stesso di lettera di avviso/sollecito di pagamento, con indicazione dell'importo dovuto e del termine, stabilito in 15 giorni, entro il quale effettuare il pagamento;
- 2 qualora l'avviso dovesse rimanere privo di riscontro, IRISACQUA provvederà a inviare all'Utente moroso un formale invito ad adempiere mediante Raccomandata A/R con l'indicazione dell'importo dovuto e del termine, stabilito in 15 giorni, entro il quale effettuare il pagamento
- 3 qualora anche l'invito ad adempiere rimanesse privo di riscontro, venisse disatteso IRISACQUA provvederà ad inviare all'Utente moroso apposito AVVISO di SOSPENSIONE dell'erogazione di acqua, con un preavviso di almeno 20 giorni secondo quanto previsto ai sensi del DPCM 4/3/1996. Trascorsi i 20 giorni, senza alcun riscontro di avvenuto pagamento, IRISACQUA provvederà a sospendere la forniture e ad adire contestualmente le vie legali per il recupero del credito.
- 4 In alternativa al punto 2), IRISACQUA potrà trasmettere la pratica a ditta esterna, debitamente autorizzata e specializzata nel recupero crediti, con



29



addebito all'Utente moroso delle relative spese nella misura massima del 10%;

Nei casi in cui, a seguito dell'aggiornamento della banca dati, si riscontrassero situazioni di inadempimento, verranno adottate le medesime procedure sopra indicate.

Le forniture sospese per morosità possono essere riattivate solo a seguito del pagamento dell'intero debito pregresso; in tal caso la fornitura sarà riattivata entro un tempo massimo standard pari a 2 giorni feriali successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento.

Le spese di sospensione e riattivazione del servizio saranno addebitate nella prima fattura emessa successivamente, nella misura complessiva di 50,00 €.

In caso di erronea azione per morosità, che abbia comportato l'interruzione dell'erogazione, IRISACQUA provvederà all'immediata riattivazione della fornitura, senza spese a carico dell'Utente.

Qualora l'erroneità dell'azione di chiusura sia dovuta a causa imputabile a comportamento negligente di IRISACQUA verrà altresì riconosciuto un indennizzo di 200,00 €; tale indennizzo non sarà riconosciuto qualora all'errore abbia comunque concorso un comportamento dell'Utente .

In nessun caso è addebitabile all'Utente subentrante la morosità pregressa, fatta eccezione per il caso del coniuge e degli eredi.

Non è in ogni caso sospesa la fornitura:

- nei casi in cui il servizio sia necessario per primarie necessità sanitarie o di sicurezza o vi sia un intervento dell'Autorità Competente;
- durante i giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni prefestivi nonché il venerdì, il sabato e la domenica;
- per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato. In tal caso Irisacqua può trattenere la somma versata a fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella bolletta successiva.

### Verifica del contatore

Qualora l'Utente abbia dei dubbi circa il corretto funzionamento del contatore, può richiederne la sostituzione, al costo forfetario di € 150,00<sup>1</sup>, senza ricalcolo delle bollette precedentemente emesse.

L'Utente può, in alternativa, richiedere una verifica del corretto funzionamento del contatore installato, da effettuarsi presso un laboratorio qualificato.

La verifica del contatore viene effettuata, a partire dalla segnalazione o richiesta dell'Utente, il quale ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica, entro il tempo massimo di 7 giorni

Se in sede di verifica la media degli scostamenti risulta superiore o inferiore al 3% dei valori rilevati, IRISACQUA provvede a ricostruire i consumi erroneamente misurati, sulla base della media dei consumi effettuati in analoghi periodi e condizioni precedenti o successive e di ogni altro elemento utile.

La ricostruzione dei consumi sarà fatta per un periodo massimo di due anni precedenti a far data dalla richiesta.

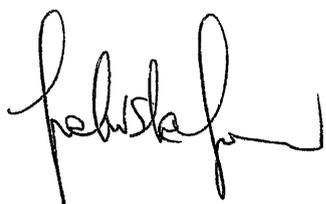
I risultati della verifica e l'eventuale ricostruzione dei consumi non correttamente misurati vengono comunicati all'Utente mediante lettera.

Gli oneri della verifica e la riparazione/sostituzione del contatore saranno a carico di IRISACQUA se favorevoli all'Utente, altrimenti saranno a carico di quest'ultimo nella misura forfetaria di 250,00 €.

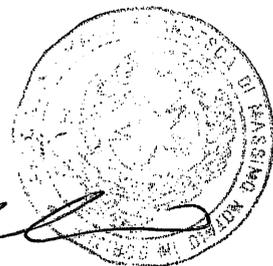
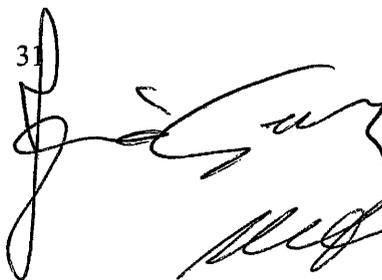
### Verifica del livello di pressione

Su richiesta dell'Utente, a seguito di significative variazioni di pressione, IRISACQUA esegue la verifica del livello di pressione nella rete al punto di consegna, entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta.

<sup>1</sup> Il Costo di 150 Euro si riferisce ai contatori standard fino a 5 metri cubi ora. Per contatori condominiali o industriali verrà di volta in volta fornito un preventivo di spesa.



31



Qualora sia necessaria la presenza dell'Utente, tale tempo coincide con il periodo massimo entro il quale IRISACQUA è tenuta a concordare l'appuntamento con l'Utente.

Gli oneri della verifica saranno a carico di IRISACQUA se il livello di pressione risulterà fuori dai livelli prescritti, altrimenti saranno a carico dell'Utente nella misura forfetaria di 100,00 €.

#### 4. TERMINE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

L'Utente che trasferisce la propria residenza o che non intende più avvalersi del servizio è tenuto a darne tempestiva comunicazione ad IRISACQUA che provvederà alla formale cessazione del rapporto contrattuale con restituzione del deposito cauzionale eventualmente versato, maggiorato degli interessi maturati pari al Tasso Ufficiale di Riferimento.

Qualora l'Utente si renda irreperibile e le bollette e i solleciti di pagamento inviati all'indirizzo comunicato all'atto della sottoscrizione del contratto venissero restituiti al mittente, IRISACQUA avrà facoltà, effettuate le opportune verifiche del caso, di sigillare i contatori senza ulteriori formalità, sospendendo quindi l'erogazione del servizio.

L'Utente sarà comunque tenuto al pagamento del servizio fino al momento della sua sospensione e IRISACQUA avrà facoltà di adire le vie legali per l'eventuale recupero del credito.

#### 5. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

IRISACQUA si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni; la mancanza del servizio può essere giustificata solo da eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'Utenza.

Inoltre IRISACQUA, al fine di una regolarità nell'erogazione del Servizio, garantisce all'Utenza:

32



**a) Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite**

IRISACQUA svolge un'attività di ricerca programmata delle perdite di acqua potabile che consente di verificare e tenere sotto controllo lo stato di efficienza delle reti di distribuzione.

Il rapporto tra i chilometri di rete sottoposti a ricerca programmata in un anno e l'estensione complessiva della rete dovrà essere reso noto annualmente nella Relazione predisposta.

**b) Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione**

Allo scopo di prevenire e ridurre eventuali disservizi e dispersioni, IRISACQUA svolge una sistematica attività di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione.

Se per l'esecuzione di tali lavori si rende necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile, gli Utenti vengono avvisati con congruo anticipo del giorno e dell'ora di inizio, nonché della durata complessiva della sospensione.

Il tempo minimo di preavviso è di 48 ore e la durata massima della sospensione, per lavori di manutenzione programmata, di 24 ore.

**c) I casi di emergenza - Servizio sostitutivo**

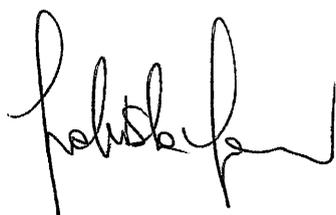
Se, per cause di forza maggiore, dovessero verificarsi carenze nel Servizio di erogazione della acqua potabile o si rendesse inevitabile la sua sospensione, IRISACQUA attiva tempestivamente e comunque non oltre 24 ore dall'inizio della sospensione, un servizio sostitutivo di emergenza nel rispetto di quanto disposto dalle Autorità Sanitarie competenti.

A seconda delle esigenze, per garantire l'efficace svolgimento di tale servizio si ricorre ad unità mobili di potabilizzazione, autobotti o altri mezzi idonei.

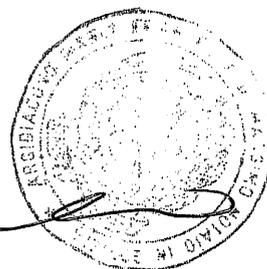
**d) Interventi per guasti e disservizi**

IRISACQUA garantisce la prestazione di primo intervento con sopralluogo a seguito di guasto o disservizio in qualunque punto del territorio entro 5 3 ore dal verificarsi dell'evento in tutti i giorni della settimana.

Tale tempo è misurato dal ricevimento della chiamata telefonica all'arrivo sul luogo



33



di chiamata del personale incaricato.

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo, con conseguente aumento del tempo di intervento, le prime indicazioni comportamentali vengono fornite agli Utenti dai tecnici entro 2 ore dalle segnalazioni.

Per segnalare eventuali disservizi o situazioni di emergenza, gli Utenti possono ricorrere al servizio telefonico di "Pronto Intervento" che opera 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno sull'intero territorio servito da IRISACQUA. Il numero telefonico del servizio di Pronto Intervento è il seguente: **800-993190**.

IRISACQUA, nel caso di disservizio che comporti la mancanza di fornitura d'acqua all'utenza, provvede a riparare i guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti e le tubazioni fino a 200 mm di DN, ed entro 24 ore per le tubazioni superiori.

Per il servizio di fognatura, nel caso di un disservizio sulla rete o sugli impianti gli interventi vengono effettuati entro il tempo massimo di 3 ore dalla richiesta di intervento.

Nel caso di una situazione di crisi estesa sul territorio a fronte di più segnalazioni contemporanee di pericolo, con conseguente aumento del tempo di intervento, le prime indicazioni comportamentale vengono fornite agli Utenti, per le vie brevi, dai tecnici entro 2 ore dalle segnalazioni.

#### **e) Crisi idrica da scarsità**

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di IRISACQUA, questa provvede ad informare l'Utenza, proponendo all'Autorità concedente (amministrazioni comunali) le misure da adottare per coprire il periodo di crisi. Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- turnazione delle utenze.

In ogni caso devono essere assicurate quelle condizioni necessarie per evitare che si creino depressioni nelle condotte.

## PARTE IV

### PROCEDURE DI RECLAMO E MODALITA' DI RIMBORSO E RISTORO

#### LA TUTELA DELL'UTENTE

L'Utente per tutelarsi dal mancato rispetto degli impegni della presente Carta del Servizio, ha diritto di presentare formalmente reclamo rivolgendosi ad IRISACQUA.

#### La gestione dei reclami

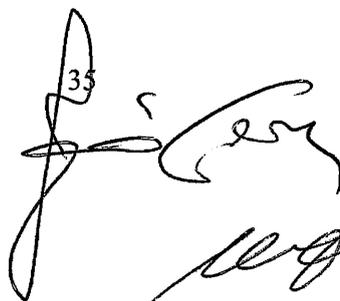
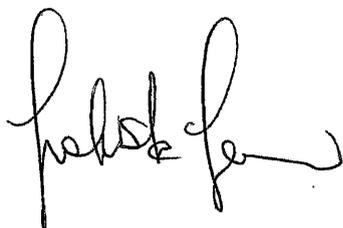
I reclami rappresentano un diritto fondamentale per gli Utenti nei confronti di IRISACQUA e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultima. Pertanto, ogni volta che lo ritengano opportuno, gli Utenti possono inoltrare i reclami ad IRISACQUA attraverso uno dei seguenti strumenti a disposizione:

- modulo di reclamo disponibile presso lo sportello di IRISACQUA;
- telefono;
- lettera o fax inviati ad IRISACQUA;
- posta elettronica.

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire il proprio codice identificativo e tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, affinché IRISACQUA possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter procedimentale seguito. Ricevuta la segnalazione, IRISACQUA compie i necessari accertamenti e comunica gli esiti all'Utente nei tempi garantiti dallo standard di risposta ai reclami.

La risposta motivata conterrà:

- il riferimento al reclamo dell'Utente;
- l'indicazione dell'ufficio o della persona a cui l'Utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il relativo numero telefonico;



- l'indicazione delle cause che hanno portato al reclamo;
- l'indicazione dei tempi entro i quali IRISACQUA provvederà alla rimozione delle irregolarità/disservizi riscontrati;
- la descrizione delle eventuali azioni correttive messe in atto da IRISACQUA per evitare il ripetersi di tale situazione;
- l'indicazione tassativa della possibilità, in caso di mancata soddisfazione, di presentare reclamo, istanza o segnalazione all'Autorità d'Ambito o altri Enti competenti.

IRISACQUA, oltre alle disposizioni obbligatorie previste dalla Delibera AEEGSI n. 655/2015, riferisce semestralmente all'Autorità d'ambito circa il numero, il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi. Annualmente IRISACQUA predispose un resoconto, a disposizione degli Utenti che ne facciano richiesta, contenente, oltre alle informazioni precedenti, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, gli eventuali suggerimenti e le segnalazioni di disfunzioni.

#### Controlli esterni

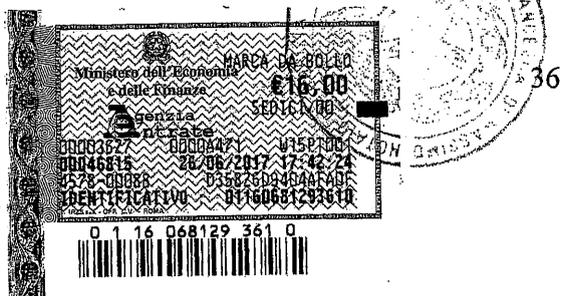
L'Utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dalla presentazione dei reclami ad IRISACQUA, può sporgere reclamo, con la relativa documentazione in relazione alle rispettive competenze, oltre che all'Autorità d'Ambito, all'AEEGSI.

#### LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

La qualità del Servizio rappresenta uno dei fattori strategici attraverso i quali l'Autorità d'Ambito adempie alla sua responsabilità di funzione regolatrice – separata dalla gestione industriale – per governare le criticità intrinseche legate alla situazione di monopolio “naturale” e anche per dare visibilità positiva alla gestione stessa.

A tal fine l'Autorità d'Ambito avvia un monitoraggio continuo della qualità del servizio reso all'Utente, considerando i diversi aspetti tecnici, amministrativi, ambientali ed economici connessi all'erogazione del Servizio e il grado di soddisfazione dell'Utente.

I risultati del monitoraggio consentono di dare una valutazione oggettiva del



Servizio in atto e vengono raccolti annualmente in una "Relazione sullo stato e sulla qualità dei Servizi Idrici d'Ambito"; questa viene resa nota a tutti i soggetti interessati su appropriato supporto informatico.

Da parte sua IRISACQUA s'impegna ad effettuare un controllo interno sulla Qualità del Servizio fornito agli Utenti, adottando un sistema di monitoraggio attraverso il quale vengano rilevate con periodicità annuale le prestazioni effettivamente rese, con i dati relativi al livello di osservanza degli standard di servizio, ed i reclami degli Utenti con la gestione e classificazione degli stessi.

Sulla base delle informazioni ricavate dal sistema di monitoraggio, ogni anno IRISACQUA pubblica una Relazione nella quale vengono resi noti:

- il livello di osservanza degli standard di servizio conseguito nel corso dell'anno, con indicazione dei motivi all'origine delle eventuali inosservanze;
- le azioni e i programmi attraverso i quali intende migliorare il proprio servizio.

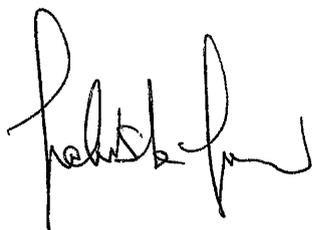
Questa Relazione deve essere presentata all'Autorità d'Ambito, al Comitato Consultivo degli Utenti ed è a disposizione di chiunque ne faccia richiesta presso lo sportello di IRISACQUA.

#### **SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI**

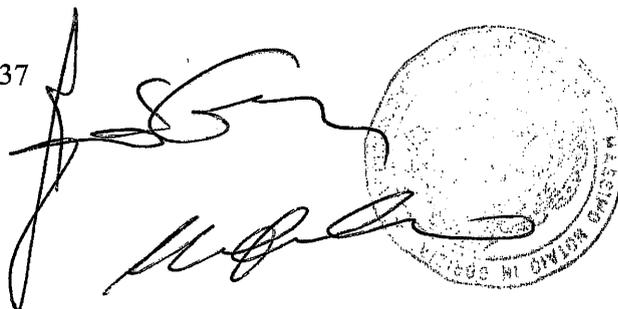
IRISACQUA si adopera per fornire tutti i consigli utili circa il corretto utilizzo di tale bene; altri consigli in merito vengono riportati anche sulle fatture e su eventuali altri mezzi di comunicazione.

#### **RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI**

IRISACQUA deve rispettare quanto indicato nella Carta del Servizio e riconosce agli Utenti un indennizzo per eventuali disservizi (vedi tabella seguente), nel caso in cui venga dimostrato che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati.



37



INDICATORE	STANDARD	INDENNIZZO
Preventivazione senza sopralluogo	10 gg lavorativi	30 €
Preventivazione con sopralluogo	20 gg lavorativi	30 €
Nuovo allacciamento (esecuzione dell'allaccio) che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	allaccio idrico	15 gg lavorativi
	allaccio fognario	20 gg lavorativi
Attivazione di nuova fornitura	5 gg lavorativi	30 €
Riattivazione della fornitura e/o subentro senza modifiche di portata	5 gg lavorativi	30 €
Riattivazione della fornitura e/o subentro con modifiche di portata	10 gg lavorativi	30 €
Riattivazione della fornitura sospesa per morosità a fronte della presa visione del pagamento (salvo i casi in cui l'interruzione abbia comportato lavori sull'impianto)	1 gg lavorativo	30 €
Disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente	7 gg lavorativi	30 €
Esecuzione voltura	5 gg lavorativi	30 €
Preventivazione lavoro senza sopralluogo	10 gg lavorativi	30 €
Preventivazione lavori con sopralluogo	20 gg lavorativi	30 €
Esecuzione lavori semplici	10 gg lavorativi	30 €
Fascia puntualità per appuntamenti 3 ore		30 €
Verifica del misuratore	10 gg lavorativi	30 €
Comunicazione esito della verifica del misuratore in loco	10 gg lavorativi	30 €
Comunicazione esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio (verifica metrica)	30 gg lavorativi	30 €
Sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg lavorativi	30 €
Verifica pressione di fornitura	10 gg lavorativi	30 €
Comunicazione esito verifica pressione	10 gg lavorativi	30 €
Tempo emissione fattura	≥45 giorni solari	30 €
Periodicità fatturazione (numero bollette emesse all'anno in base ai consumi medi)	2/anno se consumi ≤100 mc	30 €
	3/anno se 100mc < consumi ≤1000 mc	
	4/anno se 1000mc < consumi ≤3000 mc	
	6/anno se consumi >3000 mc	
Termine per il pagamento della bolletta	20 gg solari	30 €
Risposta ai reclami pervenuti per iscritto	20 gg lavorativi	30 €
Risposta richieste di informazioni pervenute per iscritto	30 gg lavorativi	30 €
Rettifiche di fatturazione (pagamenti già avvenuti)	60 gg lavorativi	30 €

Tale indennizzo viene corrisposto in maniera automatica attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile.

Nessun indennizzo sarà dovuto all'Utente nei casi in cui il mancato rispetto degli standard sia dovuto a:

- cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalle possibilità di intervento di IRISACQUA, tra cui condizioni climatiche tali da condizionare l'esecuzione dei lavori;
- mancato rilascio di permessi e/o autorizzazioni da parte di terzi;
- mancata esecuzione di lavori di competenza dell'Utente;
- emanazione di norme e leggi che incidono sui tempi delle lavorazioni.

IRISACQUA non è tenuta a corrispondere gli indennizzi qualora l'Utente non sia in regola con i pagamenti.

In caso negativo IRISACQUA dà comunicazione scritta e motivata all'Utente.

#### **VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

La validità della presente Carta decorre dal 01/01/2016 e sarà sottoposta a revisione periodica per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dagli Utenti. Essa costituisce un impegno da parte di IRISACQUA nei confronti di tutti coloro che hanno stipulato con lo stesso un contratto per la fornitura di servizi e potrà essere fatta valere nell'ambito del rapporto contrattuale.

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta del Servizio tramite opportuna informazione mediante gli elementi menzionati nel capitolo Informazioni del presente documento.

Eventuali modifiche, aventi carattere significativo della presente Carta del Servizio, dovranno essere approvate dall'Assemblea dell'AATO, previa consultazione da parte di IRISACQUA del Comitato degli Utenti o, in caso di mancata costituzione del Comitato, delle associazioni dei consumatori.

## ALLEGATO 1

### ORARI DEGLI SPORTELLI AZIENDALI

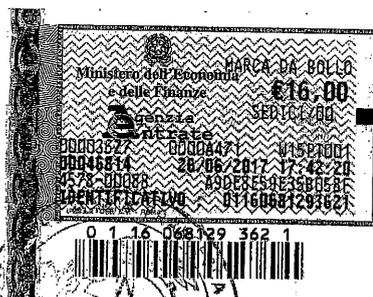
IRISACQUA garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello nel territorio provinciale.

E' inoltre garantito il servizio di sportello online accessibile direttamente dalla home page del sito [www.irisacqua.it](http://www.irisacqua.it)

In ottemperanza a quanto previsto dal D.P.C.M. del 29/04/1999, IRISACQUA assicura un orario di apertura non di 8 ore nell'intervallo 8:00 - 18:00 per ciascun giorno ferial e di 4 ore nell'intervallo 8:00 - 13:00 nella giornata di sabato.

Il servizio di informazioni tramite Call Center al numero verde **800-993131** è attivo con il seguente orario: da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 20.00, sabato dalle 8.00 alle 13.00.

E' inoltre attivo, 24 ore su 24, sette giorni su sette, il numero verde **800-993191** per la comunicazione delle autoletture.



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*